| | | | |
|---|---|---|---|
| | **СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**<br>**ОПП «Менеджмент»**<br><br>**ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ ТА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ**<br><br>**Спеціальність:** 073 «Менеджмент»<br>**Галузь знань:** 07 «Управління та адміністрування» | | |
| Освітньо-професійний ступінь: | Фаховий молодший бакалавр | | |
| Статус дисципліни відповідно до навчального плану | Обов'язкова освітня компонента освітньо-професійної програми «Менеджмент» | | |
| Мова викладання: | українська | | |
| Курс,<br>семестр | Четвертий курс<br>7 семестр | | |
| Семестровий контроль | екзамен | | |
| Обсяг дисципліни: кредити ЄКТС/ кількість годин | Обсяг дисципліни 4 кредитів/120 годин | | |
| Аудиторні заняття, годин: | Всього | Лекції | Практичні |
| денна форма: | 56 | 30 | 26 |
| заочна форма: | - | - | - |
| Самостійна робота, годин: | Денна форма – 64 | Заочна форма – | |
| Мета курсу | формування у здобувачів системи знань про психологічні закономірності управлінської діяльності та ділового спілкування, розвиток умінь аналізувати поведінку особистості й групи в організації, здійснювати ефективну професійну комунікацію, конструктивно взаємодіяти з учасниками управлінського процесу та застосовувати психологічні знання у професійній діяльності менеджера. | | |
| Завдання курсу | – засвоєння теоретичних основ психології управління та ділового спілкування;<br>– формування розуміння психологічних особливостей особистості, професійної діяльності менеджера та управлінської взаємодії;<br>– вивчення психологічних механізмів лідерства, мотивації, влади та впливу в управлінні;<br>– формування вмінь аналізувати групові процеси, міжособистісні відносини та соціально-психологічний клімат у колективі;<br>– розвиток навичок ефективного ділового спілкування, ведення переговорів, нарад та врегулювання конфліктів;<br>– формування навичок психологічної саморегуляції, стресостійкості та підтримання професійної працездатності менеджера. | | |
| Компетентності | **ЗК 3.** Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.<br>**ЗК 5.** Здатність застосовувати знання в практичних ситуаціях.<br>**СК 4.** Здатність управляти підрозділом і налагоджувати необхідні комунікації в процесі управління.<br>**СК 5.** Здатність формувати і демонструвати лідерські якості та поведінкові навички.<br>**СК 8.** Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію під час розв'язання професійних завдань.<br>**СК 10.** Розуміння принципів психології та використання їх у професійній діяльності. | | |
| Результати навчання | **РН 9.** Пропонувати ефективні методи мотивування персоналу підприємства (підрозділу) для підвищення продуктивності праці.<br>**РН 12.** Демонструвати навички командної роботи, лідерства для налагодження комунікації у професійній діяльності.<br>**РН 16.** Застосовувати знання з психології для розв'язання професійних завдань. | | |
| **Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувачів освіти** | **Критерії оцінювання практичних занять**<br>За виконання завдань на 11 практичних заняттях здобувач може отримати до 22 балів. Враховуються правильність застосування психологічних знань, якість аналізу | | |

| | |
|---|---|
| | професійних ситуацій, обґрунтованість рішень, самостійність та активність у практичній роботі. Часткове виконання, помилки або недостатня аргументованість знижують оцінку; невиконане завдання не оцінюється.<br>Критерії оцінювання самостійної роботи<br>Самостійна робота оцінюється максимально у 11 балів. Враховуються повнота і самостійність виконання, правильність використання психологічних понять, здатність аналізувати інформацію та пов'язувати теоретичні положення з практикою управлінської діяльності.<br>Критерії оцінювання модульних контрольних робіт<br>Передбачено 2 МКР по 10 балів:<br>– 9–10 балів — системні знання, правильний і аргументований аналіз практичних ситуацій;<br>– 7–8 балів — достатній рівень знань, окремі неточності;<br>– 5–6 балів — основний матеріал засвоєно, але наявні змістові помилки;<br>– 1–4 бали — фрагментарні знання, значні помилки;<br>– 0 балів — роботу не виконано.<br>Критерії оцінювання ІНДЗ<br>ІНДЗ (практичний проєкт) оцінюється максимально у 7 балів.<br>Під час оцінювання враховуються відповідність проєкту обраній професійній ситуації та визначеній меті; психологічна обґрунтованість; якість і реалістичність розробленого сценарію; доцільність використаних психологічних методів, прийомів і технік; практична спрямованість і самостійність розробки; якість презентації та практичної демонстрації; аргументованість відповідей під час захисту.<br>Кожен із зазначених критеріїв оцінюється до 1 бала. Максимальна оцінка за ІНДЗ — 7 балів.<br>Для проєкту тренінгу додатково враховуються логічність його структури, відповідність вправ визначеній меті та цільовій аудиторії, послідовність етапів і наявність рефлексивного завершення.<br>Критерії оцінювання екзамену<br>Екзамен оцінюється максимально у 40 балів:<br>– 36–40 балів — повні системні знання, аргументований аналіз і правильне застосування психологічних знань;<br>– 30–35 балів — добре володіння матеріалом, незначні неточності;<br>– 25–29 балів — засвоєно основний матеріал, але відповіді неповні, наявні окремі помилки;<br>– 0–24 бали — недостатній рівень знань та умінь.<br>Мінімальна кількість балів за екзамен — 25.<br>Заохочувальні бали<br>Заохочувальні бали можуть нараховуватися за додаткову навчальну, наукову, творчу та практико-орієнтовану діяльність, пов'язану з дисципліною. Вони не замінюють обов'язкових видів роботи та враховуються відповідно до чинного Положення про систему оцінювання навчальних досягнень здобувачів освіти. |
| **Зміст навчальної дисципліни:** | **ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.**<br>**ПСИХОЛОГІЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**<br><br>**Тема 1. Психологія управління як галузь психологічного знання**<br>Предмет, об'єкт і завдання психології управління. Місце психології управління в системі психологічних та управлінських наук. Основні етапи становлення психології управління. Психологічний зміст управлінської діяльності. Суб'єкт та об'єкт управління. Психологічні закономірності взаємодії людей в управлінських відносинах. Методи психології управління та можливості їх використання у професійній діяльності менеджера.<br>**Тема 2. Особистість у системі управлінських відносин**<br>Поняття особистості в психології. Структура та індивідуально-психологічні особливості особистості. Темперамент і його прояви у професійній діяльності. Характер та особливості поведінки працівника. Здібності та їх значення у професійній діяльності. Емоційно-вольова сфера особистості. Цінності, установки та професійна спрямованість. Урахування індивідуально-психологічних особливостей працівників у діяльності менеджера.<br>**Тема 3. Психологія особистості та професійної діяльності менеджера**<br>Психологічна структура управлінської діяльності. Професійно важливі якості менеджера. Управлінські здібності та компетентність керівника. Особистісні характеристики ефективного менеджера. Самооцінка, самоконтроль і рефлексія в управлінській діяльності. Психологічні особливості формування професійного авторитету. Професійний розвиток та саморозвиток менеджера.<br>**Тема 4. Психологія лідерства, влади та управлінського впливу** |

Психологічна сутність керівництва та лідерства. Формальне і неформальне лідерство. Основні психологічні підходи до лідерства. Стилі керівництва та їх вплив на поведінку працівників. Психологічні основи влади й авторитету. Джерела влади в організації. Психологічні механізми управлінського впливу. Переконання, навіювання, наслідування та психологічний тиск. Етичні межі управлінського впливу.

**Тема 5. Психологія мотивації в управлінській діяльності**

Психологічна сутність потреб, мотивів та мотивації. Мотиваційна сфера особистості. Внутрішня і зовнішня мотивація. Психологічні чинники трудової поведінки. Індивідуальні відмінності мотивації працівників. Мотиваційна функція менеджера. Психологічні аспекти матеріального та нематеріального стимулювання. Визнання, відповідальність, професійний розвиток і залученість працівників. Демотивація та її психологічні наслідки.

**Тема 6. Психологія групи та управління командною взаємодією**

Поняття групи та колективу. Формальні й неформальні групи в організації. Структура групи. Групові ролі, норми та цінності. Групова динаміка та етапи розвитку групи. Згуртованість і сумісність. Конформізм та груповий тиск. Психологічні особливості командної роботи. Роль менеджера у формуванні ефективної команди. Соціально-психологічний клімат колективу та чинники його формування.

**Тема 7. Психологічні аспекти прийняття управлінських рішень**

Психологічна природа прийняття рішень. Індивідуальні та групові управлінські рішення. Раціональні та інтуїтивні компоненти вибору. Вплив емоцій, досвіду, установок і стереотипів на прийняття рішень. Психологічні бар'єри та когнітивні викривлення. Ризик і відповідальність у процесі вибору. Психологічні особливості групового прийняття рішень. Розвиток критичного мислення менеджера.

**ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2.**
**ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ ТА ПРОФЕСІЙНОЇ ВЗАЄМОДІЇ**

**Тема 8. Психологічні основи ділового спілкування**

Поняття та сутність спілкування. Спілкування як складова професійної діяльності менеджера. Комунікативна, інтерактивна та перцептивна сторони спілкування. Структура процесу ділового спілкування. Комунікативна компетентність менеджера. Психологічні бар'єри спілкування. Зворотний зв'язок. Активне слухання. Емпатія та її роль у професійній взаємодії.

**Тема 9. Вербальна та невербальна комунікація у професійній діяльності**

Вербальні засоби ділового спілкування. Психологічні вимоги до професійного мовлення менеджера. Аргументація та переконання. Постановка запитань і техніки активного слухання. Невербальна комунікація та її функції. Міміка, жести, поза, дистанція, візуальний контакт та інтонація. Інтерпретація невербальної поведінки. Узгодженість вербальних і невербальних повідомлень.

**Тема 10. Форми ділового спілкування**

Психологічні особливості ділової бесіди. Підготовка та проведення ділової зустрічі. Телефонне та цифрове професійне спілкування. Психологічні аспекти проведення нарад і робочих обговорень. Ділова дискусія. Публічний виступ менеджера. Самопрезентація в професійному середовищі. Психологічні чинники ефективності різних форм ділової комунікації.

**Тема 11. Психологія переговорів**

Сутність та психологічні особливості переговорного процесу. Структура і етапи переговорів. Підготовка до переговорів. Позиції, інтереси та потреби сторін. Стратегії і тактики переговорної взаємодії. Аргументація та робота із запереченнями. Психологічні прийоми впливу в переговорах. Досягнення взаємоприйнятних рішень. Психологічні причини невдалих переговорів.

**Тема 12. Психологія конфліктів в управлінні та діловому спілкуванні**

Поняття, структура та функції конфлікту. Причини виникнення конфліктів в організації. Внутрішньоособистісні, міжособистісні, внутрішньогрупові та міжгрупові конфлікти. Динаміка конфлікту. Стратегії поведінки у конфліктній ситуації. Психологічні методи попередження та врегулювання конфліктів. Переговори та посередництво як способи вирішення конфліктів. Роль менеджера у конструктивному управлінні конфліктами.

**Тема 13. Маніпуляції та психологічна безпека ділового спілкування**

Поняття психологічного впливу та маніпуляції. Ознаки маніпулятивної поведінки. Основні маніпулятивні прийоми у професійному спілкуванні. Психологічний тиск та способи його розпізнавання. Асертивна поведінка. Психологічні межі особистості. Способи протидії маніпулятивному впливу. Етичні принципи професійної взаємодії та відповідальність менеджера.

**Тема 14. Стресостійкість та психологічна саморегуляція менеджера**

Професійний стрес у діяльності менеджера. Основні стресори управлінської діяльності. Психологічні реакції на стрес. Професійне та емоційне виснаження. Психологічні

| | |
|---|---|
| | ресурси особистості. Стресостійкість і резильєнтність. Методи психологічної саморегуляції. Управління емоційними станами. Психологічні засади підтримання професійної працездатності та ефективної комунікації в напружених управлінських ситуаціях. |
| **Пререквізити** | «Вступ до спеціальності Менеджмент», «Менеджмент», «Історія менеджменту», а також освітні компоненти гуманітарного спрямування, у межах яких формуються знання про особистість, суспільство, культуру взаємодії та професійну комунікацію. Попередньо сформовані знання забезпечують розуміння сутності управлінської діяльності, функцій менеджера, організаційної взаємодії та основ професійної поведінки |
| **Постреквізити** | Знання, уміння та навички, сформовані під час вивчення дисципліни, використовуються при опануванні професійно орієнтованих освітніх компонентів, проходженні практичної підготовки, виконанні кваліфікаційних і професійно орієнтованих завдань, пов'язаних з управлінням персоналом, організацією командної роботи, діловими комунікаціями, мотивацією працівників, попередженням конфліктів та прийняттям управлінських рішень |
| **Інформаційне забезпечення** | ***Основна література:***<br>1. Лозниця В. С. Психологія менеджменту : навч. посіб. для здобувачів вищої освіти спеціальності «Менеджмент» освітньо-професійної програми «Менеджмент». Київ : КНЕУ, 2021. 368 с.<br>2. Психологія управління та менеджменту : підручник / за ред. М. В. Гриньової. Харків : Вид-во НФАУ, 2022. 240 с.<br>3. Карамушка Л. М. Психологія управління : підручник. Київ : Міленіум, 2023. 412 с.<br>4. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління : підручник у 2-х томах. Київ : Академвидав, 2022. 544 с.<br>***Додаткова література***<br>5. Долинська Л. В., Матяш-Заяц Л. П. Психологія конфлікту : навч. посібник. Київ, 2023. 304 с.<br>6. Зарицька В. В. Психологія конфлікту. Одеса : Гельветика, 2019. 380 с.<br>7. Лісений Є., Лісеная А. Особливості конфліктів на підприємстві та засоби їх розв'язання. Економіка та суспільство. 2022. № 35. URL: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-35-5<br>8. Сорока О., Близнюк О. Управління конфліктними ситуаціями в сучасних організаціях. Економіка та суспільство. 2023. № 56. URL: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-56-139<br>***Електронні ресурси***<br>1. Національна асоціація медіаторів України (НАМУ) URL: https://namu.com.ua/<br>2. Harvard Program on Negotiation (PON) URL: https://www.pon.harvard.edu/<br>3. Association for Conflict Resolution (ACR): URL: https://acrnet.org/ |
| **Матеріально-технічне забезпечення** | Викладання дисципліни «Психологія управління та ділового спілкування» передбачає використання навчальних аудиторій, мультимедійного обладнання, комп'ютерної техніки та доступу до мережі Інтернет. Практичні заняття передбачають роботу в парах і малих групах, рольові та ділові ігри, тренінгові вправи, моделювання професійної взаємодії.<br>Навчально-методичне забезпечення включає робочу програму та силабус, лекційні й презентаційні матеріали, методичні рекомендації, ситуаційні та кейсові завдання, тренінгові вправи, завдання для самостійної роботи та ІНДЗ, матеріали для поточного, модульного і підсумкового контролю.<br>Інформаційне забезпечення охоплює навчальну та наукову літературу з психології управління і ділового спілкування, електронні бібліотеки, наукові видання та відкриті освітні ресурси, що використовуються для виконання практичних завдань, самостійної роботи та ІНДЗ. |
| **Інформація про науково-педагогічного працівника (з фото)** | <br>**ГУМЕННИКОВА Тамара Рудольфівна**<br>доктор педагогічних наук, професор, спеціаліст вищої категорії<br>Контакти викладача:<br>E-mail: gumennikova100@gmail.com<br>Моб. телефон (Viber/Telegram): (067)-519-74-03 |