

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДОНБАСЬКА ДЕРЖАВНА МАШИНОБУДІВНА АКАДЕМІЯ
Кафедра економіки підприємства

РОБОЧА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни

«УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В СФЕРІ НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ»

рівень вищої освіти	другий (магістерський)
спеціальність	281 Публічне управління та адміністрування
Назва освітньої програми	Державна служба
статус	вибіркова

Краматорськ
ДДМА
2019

Робоча програма навчальної дисципліни «Управління конфліктами в сфері надання адміністративних послуг» для підготовки фахівців за другим (магістерським) рівнем вищої освіти, спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування, освітня програма Державна служба.

Розробники:

В.В. Ровенська, канд. екон. наук, доцент

Розглянуто і затверджено на засіданні кафедри економіки підприємства, протокол № протокол № 4 от 05.11.2019 р.

Завідувач кафедри:

Н.Ю. Рекова, д-р екон. наук, професор

Розглянуто і затверджено на засіданні Вченої ради факультету економіки та менеджменту, протокол № 1/08-19 від 28.08.2019 р.

Голова Вченої ради факультету:

Є.В. Мироненко, д-р техн. наук, професор

І ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Актуальність вивчення дисципліни у зв'язку із завданнями професійної діяльності та навчання.

Розвиток адміністративного управління в сучасних умовах вимагає підвищеної уваги до роботи з кадрами, насамперед з керівниками та спеціалістами, які є головними суб'єктами системи управління. Сьогодні перегляду підлягають сутнісні основи взаємовідносин в системі державної служби, зокрема формування основних принципів взаємодії посадових осіб державної служби як між собою, так і з громадянами, представниками різних суспільних інститутів. Адже в сучасних умовах у міжособистісних (міжгрупових) відносинах нерідко можливе виникнення різноманітних непорозумінь, неузгодженостей, конфліктних ситуацій тощо. У зв'язку з цим підвищилась потреба у спеціалізованих знаннях, зокрема, з конфліктології – науки про закономірності виникнення і розвитку конфліктів, а також методи їх подолання та управління ними. У процесі розвитку людського ресурсу адміністративної реформи в Україні все більше значення відіграє поглиблення, розширення і удосконалення професійної компетентності державних службовців у сфері побудови якісних міжособистісних та соціальних стосунків.

Актуальність даної навчальної дисципліни обґрунтована тим, що розвиток професійної компетентності кадрів адміністративного управління в галузі соціальних та міжлюдських відносин, є однією із складових умінь управляти конфліктами, ефективно налагоджувати конструктивні взаємини з іншими як у процесі толерантного ділового спілкування, соціальної взаємодії, так і в умовах напружених ситуацій, в умовах конфлікту. Володіння основними принципами і підходами до управління конфліктами особливо важливе для державних службовців під час здійснення ними професійної діяльності, яка пов'язана з необхідністю численних комунікацій. Тому досить актуальним стає впровадження в практику підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації державних службовців проблематики конфліктологічного спрямування. Це дозволить підвищити рівень професіоналізму і психологічної культури особистості адміністративного службовця в її управлінській діяльності.

Дисципліна «Управління конфліктами в сфері надання адміністративних послуг» спрямована не лише на формування знань з конфліктології, а й на запровадження тренінгової підготовки державних службовців щодо реального свідомого управління конфліктами в професійній сфері. Подібна підготовка дозволить не лише підвищити комунікативну компетентність управлінських кадрів, але й суттєво вплине на покращання психологічного клімату в колективах, дозволить створити у громадян позитивний імідж державних установ, до яких вони звертаються зі своїми запитами, якісно розв'язати непорозуміння, що можуть виникнути в процесі соціальної взаємодії.

1.2. Мета дисципліни – сформувати у майбутніх фахівців адміністративного управління професійні компетентності щодо типології, причин виникнення конфліктів та стратегій поведінки у конфліктах, застосовувати знання щодо ролі посередництва у розв’язанні конфліктів, використовувати традиційні методи і технології у подоланні та профілактиці конфліктів, прогнозувати зміни і динаміку перебігу конфліктів.

1.3. Завдання дисципліни:

- опанування необхідних знань щодо понятійно-категоріального апарату теорії комунікації взагалі та психології комунікацій зокрема;
- опанування знань щодо типології, причин виникнення конфліктів та стратегій поведінки у конфліктах;
- набуття навичок щодо використання традиційних методів і технології у подоланні та профілактиці конфліктів;
- формування навичок і оволодіння знаннями щодо ролі посередництва у розв’язанні конфліктів;
- формування умінь прогнозувати зміни і динаміку перебігу конфліктів;
- набуття навичок та вміння діяти і приймати рішення в умовах відповідної комунікативної ситуації завдяки грамотному використанню мовних засобів.

1.4. Передумови для вивчення дисципліни: вивчення даної навчальної дисципліни студент розпочинає, прослухавши такі навчальні дисципліни як «Філософія», «Соціологія», «Менеджмент», «Маркетинг», «Управління персоналом», «Організаційна культура», «Психологія управління».

1.5. Мова викладання: українська.

1.6. Обсяг навчальної дисципліни та його розподіл за видами навчальних занять:

Загальний обсяг становить 120 годин / 4,0 кредити, в т.ч.:

- денна форма навчання: лекції – 12 годин, практичні (семінарські) – 8 годин, самостійна робота студентів – 100 годин.

II ПРОГРАМНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен продемонструвати достатній рівень сформованості наступних програмних результатів навчання.

Студенти, вивчаючи навчальну дисципліну «Психологія комунікацій та управління конфліктами» набувають необхідних знань і практичних навичок щодо успішного оволодіння вмінням діагностувати та вирішувати виникаючі конфліктні ситуації тощо.

В узагальненому вигляді їх можна навести наступним чином:

у когнітивній сфері:

студент здатний продемонструвати знання і розуміння сутності, змісту, типів та видів міжособистісних комунікацій, розуміти форми комунікацій та культуру мовлення;

студент здатний розуміти моделі та стилі переговорів, знати особливості полеміки в переговорному процесі;

студент здатний продемонструвати знання видів конфліктів та їх функцій, розуміти причини та інформаційні й структурні чинники конфліктів;

студент здатний мати розуміння відносно принципів ефективного виявлення недостеменної інформації, студент здатний продемонструвати знання структури конфлікту;

студент здатний розумітися на основних методах терапії та реабілітації у конфліктній ситуації;

в афективній сфері:

студент здатний критично осмислювати лекційний та позалекційний навчальний матеріал; аргументувати на основі теоретичного матеріалу і нормативно-правових документів власну позицію щодо практичного використання теоретичних знань з основ психології комунікацій; аналізувати сучасний інструментарій візуалізації необхідної інформації;

студент здатний співпрацювати із іншими студентами та викладачем в процесі обговорення проблемних моментів на лекційних та практичних заняттях, при виконанні і захисті індивідуальних завдань; ініціювати і брати участь у дискусії з питань навчальної дисципліни, розділяти цінності колективної та наукової етики;

у психомоторній сфері:

студент здатний самостійно застосовувати науковий підхід щодо основних принципів побудови діалогу та монологу;

студент здатний правильно визначати найбільш ефективний метод керування та розв'язання конфлікту;

студент здатний контролювати результати власних зусиль в навчальному процесі та коригувати (за допомогою викладача) ці зусилля для ліквідації недоліків у засвоєнні навчального матеріалу або формуванні навичок керування конфліктом;

студент здатний самостійно здійснювати пошук, систематизацію, викладення літературного матеріалу та нормативно-правових джерел.

Формулювання спеціальних результатів із їх розподілом за темами представлені нижче:

Тема	Зміст програмного результату навчання
1	<p><i>У когнітивній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> студент здатний розуміти характеристику, зміст та структуру спілкування;

Тема	Зміст програмного результату навчання
	<ul style="list-style-type: none"> • студент здатний продемонструвати знання щодо типів та видів міжособистісних комунікацій, таких як: пізнавальна комунікація, переконуюча комунікація, експресивна комунікація, сугестивна комунікація, ритуальна комунікація; • студент здатний розуміти значення понять «опір» та «захист», як психологічних особливостей міжособистісних комунікацій; <i>в афективній сфері:</i> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний брати участь у колективному обговоренні перцептивної сторони спілкування: як люди сприймають один одного; • студент здатний обговорювати принципи формування першого враження, психологію поведінки людини в процесі комунікації; <i>у психомоторній сфері:</i> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний проявляти організаторські здібності, комунікабельність у спілкуванні; • студент здатний застосовувати на практиці основні принципи ефективного спілкування.
2	<p><i>У когнітивній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний продемонструвати знання основ усного спілкування; • студент здатний розрізняти види мовлення; • студент здатний розумітися на алгоритмі активного слухання; <p><i>в афективній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний обговорювати форми вербальної комунікації та культуру мовлення; • студент здатний вести діалог і монолог; <p><i>у психомоторній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний розрізняти зовнішню і внутрішню мови; • студент здатний володіти усною і письмовою мовами; • студент здатний застосовувати на практиці мовні прийоми, зворотній зв'язок.
3	<p><i>У когнітивній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний розуміти структуру вербальної та невербальної комунікацій; <p><i>в афективній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний обговорювати у колективі схожість і відмінність вербальної та невербальної комунікацій; <p><i>у психомоторній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний розрізняти акустичну та оптичну систему відображення невербальної поведінки людини.
4	<p><i>У когнітивній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний розуміти моделі та стилі переговорів, знати особливості полеміки в переговорному процесі; • студент здатний продемонструвати знання основних видів переговорів, провідних чинників переговорного процесу; <p><i>в афективній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний продемонструвати навички ділових переговорів і ділової бесіди; • студент здатний публічно виступати, налагодити контакт з аудиторією для утримання уваги; <p><i>у психомоторній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний застосовувати ефективні тактики переговорного процесу; • студент здатний чітко окреслювати мету виступу.

Тема	Зміст програмного результату навчання
5	<p><i>У когнітивній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний розуміти, що відносять до психологічних методів переконання та переконуючого впливу; • студент здатний продемонструвати знання поняття «психологічний вплив»; • студент здатний розумітися на типах питань і способах їх використання; <p><i>в афективній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний продемонструвати контрприйоми проти ігнорування питань; • студент здатний пояснити нефахівцю що таке комунікативні бар'єри в міжособистісних комунікаціях <p><i>у психомоторній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний будувати аргументації, вміє чітко формувати питання.
6	<p><i>У когнітивній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний продемонструвати знання видів конфліктів та їх функцій; • студент здатний розуміти причини та інформаційні й структурні чинники конфліктів; <p><i>в афективній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний продемонструвати навички при обговоренні та аналізі конфліктів; • студент здатний продемонструвати навички психотехнології впливу на опонента в конфліктних ситуаціях; <p><i>у психомоторній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент вміє управляти конфліктною ситуацією, вміє розрізняти сигнали різного роду конфліктів.
7	<p><i>У когнітивній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний класифікувати види спотворень інформації; • студент здатний мати розуміння відносно принципів ефективного виявлення недостеменної інформації; <p><i>в афективній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний брати участь в обговоренні показників нещирості людини, що спостерігаються в процесі спілкування; • студент здатний обговорювати фактори, що впливають на фіксування співрозмовником показників нещирості; <p><i>у психомоторній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний робити діагностику спотворення інформації партнером у процесі бізнес-комунікацій; • студент здатний розрізняти форми проявів показників нещирості в залежності від індивідуально-психологічних особливостей особистості комунікатора.
8	<p><i>У когнітивній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний продемонструвати розуміння сутності понять «конфлікт», «інцидент», «конфліктна ситуація»; • студент здатний продемонструвати знання структури конфлікту; <p><i>в афективній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний продемонструвати навички комунікації при обговоренні питань щодо виникнення і розвитку конфліктних ситуацій; <p><i>у психомоторній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний визначити свою позицію у конфлікті.
9	<p><i>У когнітивній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний продемонструвати розуміння основних типів і видів конфліктів;

Тема	Зміст програмного результату навчання
	<ul style="list-style-type: none"> • студент здатний розуміти, що належить до трудових або інноваційних конфліктів; <p><i>в афективній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний продемонструвати навички комунікації при обговоренні специфіки інноваційних міжособистісних конфліктів; <p><i>у психомоторній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний розрізняти фактори, що ускладнюють та фактори, що полегшують фіксування спотворення інформації.
10	<p><i>У когнітивній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний продемонструвати розуміння основних причин виникнення конфліктів; • студент здатний розуміти динаміку виникнення й розвитку міжособистісного конфлікту; <p><i>в афективній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний продемонструвати навички комунікації при обговоренні об'єктивних та суб'єктивних причин конфліктів; <p><i>у психомоторній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний виявляти стереотипи міжособистісних відносин, які сприяють досить частому виникненню конфліктів.
11	<p><i>У когнітивній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний продемонструвати знання аспектів визначення меж конфлікту: просторовий, часовий та внутрішньосистемний; • студент здатний розуміти основи конфліктології; • студент здатний продемонструвати знання функцій конфлікту: як негативних, так і позитивних; <p><i>в афективній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний продемонструвати навички комунікації при обговоренні різних аспектів особистості поведінки людини у конфліктній ситуації; <p><i>у психомоторній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний аналізувати наслідки, спричинені конфліктом.
12	<p><i>У когнітивній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний продемонструвати розуміння класифікації стратегії управління конфліктом; • студент здатний відрізняти стилі керування конфліктами; <p><i>в афективній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний продемонструвати навички комунікації при обговоренні стратегічних шляхів розв'язання конфлікту; • студент здатний обговорювати особливості сприйняття конфліктної ситуації; <p><i>у психомоторній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний застосовувати на практиці тактики вирішення конфліктних суперечностей.
13	<p><i>У когнітивній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний продемонструвати знання методів психокорекції конфліктної поведінки, таких як: соціально-психологічний тренінг, індивідуально-психологічне консультування; • студент здатний розумітися на основних методах терапії та реабілітації у конфліктній ситуації; <p><i>в афективній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний продемонструвати навички комунікації при обговоренні оптимальних способів поведінки особистості в конфлікті; <p><i>у психомоторній сфері:</i></p>

Тема	Зміст програмного результату навчання
	<ul style="list-style-type: none"> • студент здатний застосовувати на практиці базові методи соціально-психологічного тренінгу.
14	<p><i>У когнітивній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний продемонструвати розуміння способів врегулювання конфліктів ; • студент здатний продемонструвати знання основних форм вирішення суперечностей; <p><i>в афективній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний продемонструвати навички комунікації при обговоренні прямих і непрямих методів керування конфліктом; <p><i>у психомоторній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний визначати найбільш ефективний метод керування та розв'язання конфлікту; • студент здатний конструктивно вирішувати конфліктну ситуацію.
15	<p><i>У когнітивній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний продемонструвати розуміння прогнозування і профілактики конфліктів; • студент здатний відрізняти види стресу у конфліктній ситуації; <p><i>в афективній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний продемонструвати навички комунікації при обговоренні факторів стресу, які впливають на здоров'я людини; <p><i>у психомоторній сфері:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • студент здатний попереджувати виникнення стресів у конфлікті; • студент здатний розробляти нормативні процедури задля розв'язання типових предконфліктних ситуацій.

III ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ

3.1. Розподіл обсягу дисципліни за видами навчальних занять та темами

Назви змістових модулів і тем	Заочна форма				
	усього	у тому числі			
		л	п	лаб	СРС
1	2	3	4	5	6
Змістовний модуль 1. Ділові комунікації в публічному управлінні					
ТЕМА1. ПУБЛІЧНИЙ СЛУЖБОВЕЦЬ: ПРОФЕСІОНАЛІЗМ, КУЛЬТУРА, КОМУНІКАТИВНА ДІЯЛЬНІСТЬ 1.1. Управлінська культура сучасного керівника 1.2. Організаційна культура органу публічної влади 1.3. Комунікативна діяльність та ділове спілкування як управлінська функція	22	2			20

ТЕМА 2. ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ ЯК СКЛАДОВА КОМУНІКАТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ 2.1. Ділове підтримуюче спілкування 2.2. Взаємосприйняття та взаємооцінювання учасників комунікативного процесу 2.3. Слухання як зворотний зв'язок комунікативної взаємодії	14	2	2		10
ТЕМА 3 ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ ЯК МІЖСОБИСТІСНА ВЗАЄМОДІЯ СПІВРОЗМОВНИКІВ 3.1. Причини неефективності ділової комунікації 3.2. Правила мистецтва переконання 3.3. Причини неефективності комунікативної взаємодії	22	2			20
Разом за змістовим модулем 1	58	6	2	0	50
Змістовний модуль 2: Конфлікти у управлінській діяльності держслужбовців					
ТЕМА 4 СУТНІСТЬ І ХАРАКТЕРНІ ОЗНАКИ КОНФЛІКТІВ В УПРАВЛІНСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ. 4.1. Конфлікт як соціально-психологічне явище. Сутність поняття конфлікту 4.2. Структура, динаміка та причини конфліктного процесу 4.3. Типологія конфліктів на державній службі	14	2	2		10
ТЕМА 5 ЗМІСТ КОНФЛІКТІВ У ДЕРЖАВНОМУ УПРАВЛІННІ 5.1. Причини і структура конфліктів у сфері державного управління 5.2. Функції конфліктів у сфері державного управління 5.3. Стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях у сфері державного управління, моделювання ситуацій	24	2	2		20
ТЕМА 6 КОНФЛІКТ ІНТЕРЕСІВ 6.1. Поняття потенційного та реального конфлікту інтересів за чинним законодавством України 6.2. Основні суб'єкти з питань запобігання конфлікту інтересів 6.3 Основні заходи запобігання та врегулювання конфлікту інтересів 6.4. Способи врегулювання конфлікту інтересів	24	2	2		20
Разом за змістовим модулем 2	62	6	6	0	50
УСЬОГО ГОДИН	120	12	8	0	100

Л – лекції, П (С) – практичні (семінарські) заняття, Лаб – лабораторні заняття, СРС – самостійна робота студентів.

3.2. Тематика практичних занять

№ з/п	Тема заняття
1.	Комунікації в публічному управлінні
2.	Особливості конфліктів в сфері державного управління
3.	Комунікації в публічному управлінні в умовах криз конфліктів
4.	Методичні рекомендації щодо запобігання та врегулювання конфлікту інтересів

3.3. Перелік індивідуальних завдань

№ з/п	Назва теми або тем, з яких виконується індивідуальне завдання	Назва і вид індивідуального завдання
1.	1. Психологічні особливості міжособистісних комунікацій 2. Вербальна комунікація: психологічні характеристики мовлення 3. Невербальна комунікація 4. Форми ділової комунікації	Тестове розрахункове завдання
2.	5. Основи комунікативної компетентності фахівця 6. Комунікації в конфліктних ситуаціях 7. Бізнес-комунікації в умовах спотворення інформації	Тестове розрахункове завдання
3.	8. Сутність і структура конфлікту 9. Основні типи і види конфліктів 10. Передумови виникнення та стадії розвитку конфлікту 11. Змістовий та структурно-функціональний аналіз конфлікту 12. Стратегії, тактики та стилі поведінки учасників конфлікту 13. Психологічні методики подолання негативних емоцій у конфлікті 14. Сутність, правила та способи розв'язання і врегулювання конфліктів 15. Сутність профілактики та передумови успішності запобігання конфліктам	Розрахунково-аналітичне завдання «Управління конфліктами у діловій комунікації»

IV КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

1.1. Перелік обов'язкових контрольних точок для оцінювання знань студентів заочної форми навчання

№	Назва і короткий зміст контрольного заходу	Max балів	Характеристика критеріїв досягнення результату навчання для отримання максимальної кількості балів
	Модульна контрольна робота	100	Студент виконав тестові та аналітичні завдання, що відповідають програмним результатам навчання за темами змістового модуля №1,2
	Підсумковий контроль (залік)	100	Студент виконав тестові та теоретичні завдання та навів аргументовані відповіді на ситуаційні завдання, що відповідають програмним результатам навчання з дисципліни
	Всього	100	-

1.2. Критерії оцінювання сформованості програмних результатів навчання під час підсумкового контролю

Синтезований опис компетентностей	Типові недоліки, які зменшують рівень досягнення програмного результату навчання
<p>Когнітивні:</p> <ul style="list-style-type: none"> студент здатний продемонструвати знання і розуміння сутності, змісту, типів та видів міжособистісних комунікацій, вміти розрізняти види мовлення, розуміти форми комунікацій та культуру мовлення; студент здатний розуміти моделі та стилі переговорів, знати особливості полеміки в переговорному процесі; студент здатний продемонструвати знання видів конфліктів та їх функцій, розуміти причини та інформаційні й структурні чинники конфліктів; студент здатний мати розуміння відносно принципів ефективного виявлення недостеменної інформації, студент здатний продемонструвати знання структури конфлікту; студент здатний розумітися на основних методах терапії та реабілітації у конфліктній ситуації 	<p>75-89% - студент припускається суттєвих помилок у описі основ ділових комунікацій, недостатньо повно визначає поняття міжособистісних комунікацій, припускається помилок при визначенні чинників конфліктів, не здатний відрізнити стилі керування конфліктами</p> <p>60-74% - студент некоректно формулює основи ділових комунікацій та робить суттєві помилки у визначенні сутності та функцій ділових комунікацій, не здатний продемонструвати знання щодо класифікації стратегії управління конфліктом, основних етапах вирішення конфліктних ситуацій</p> <ul style="list-style-type: none"> менше 60% - студент не може обґрунтувати свою позицію посиленням на конкретне джерело інформації, не може самостійно підібрати необхідні регулятивні та довідкові матеріали, невірно розуміє особливості ділових комунікацій; не має уяви про методів психокорекції конфліктної поведінки, таких як: соціально-психологічний тренінг, індивідуально-психологічне консультування, не здатний продемонструвати знання основних форм вирішення суперечностей
<p>Афективні:</p> <ul style="list-style-type: none"> студент здатний критично осмислювати матеріал; аргументувати власну позицію оцінити аргументованість вимог та дискутувати у професійному середовищі; студент здатний співпрацювати із іншими студентами та викладачем; ініціювати і брати участь у дискусії, розділяти цінності колективної та наукової етики 	<p>75-89% - студент припускається певних логічних помилок в аргументації власної позиції в дискусіях на заняттях та під час захисту індивідуальних завдань, відчуває певні складності у поясненні фахівцю окремих аспектів професійної проблематики</p> <p>60-74% - студент припускається істотних логічних помилок в аргументації власної позиції, слабо виявляє ініціативу до участі у дискусіях та індивідуальних консультаціях за наявності складності у виконанні індивідуальних завдань; відчуває істотні складності при поясненні фахівцю або нефахівцю окремих аспектів професійної проблематики</p> <p>менше 60% - студент не здатний продемонструвати володіння логікою та аргументацією у виступах, не виявляє ініціативи до участі у дискусії, до консультування з проблемних питань виконання індивідуальних завдань, не здатний пояснити нефахівцю суть відповідних проблем професійної діяльності; виявляє зневагу до етики навчального процесу або державно-управлінської діяльності</p>
<p>Психомоторні:</p> <ul style="list-style-type: none"> студент здатний самостійно працювати, розробляти варіанти рішень звітувати про них. студент здатний слідувати методичним підходам до розрахунків студент здатний контролювати результати власних зусиль та коригувати ці зусилля 	<p>75-89% - студент припускається певних помилок у стандартних методичних підходах та відчуває ускладнення при їх модифікації за зміни вихідних умов навчальної або прикладної ситуації</p> <p>60-74% - студент відчуває ускладнення при модифікації стандартних методичних підходів за зміни вихідних умов навчальної або прикладної ситуації</p> <p>менше 60% - студент нездатний самостійно здійснювати пошук та опрацювання необхідного матеріалу, не виконує індивідуальні завдання, проявляє ознаки академічної недобросовісності при підготовці індивідуальних завдань та виконанні контрольних робіт, не сформовані навички самооцінки результатів навчання і відсутні навички міжособистісної комунікації з прийняття допомоги з виправлення ситуації</p>

V ЗАСОБИ ОЦІНЮВАННЯ

№	Назва і короткий зміст контрольного заходу	Характеристика змісту засобів оцінювання
1.	Контроль поточної роботи на практичних заняттях	<ul style="list-style-type: none"> • фронтальне опитування за тематикою дисципліни; • оцінювання аргументованості звіту про розбір ситуаційних завдань; • оцінювання активності участі у дискусіях
2.	Індивідуальні завдання	<ul style="list-style-type: none"> • письмовий звіт про виконання індивідуального завдання; • оцінювання самостійності та якості виконання завдання в ході звіту-захисту та співбесіди
3.	Модульні контрольні роботи	<ul style="list-style-type: none"> • стандартизовані тести; • аналітично-розрахункові завдання; • ситуаційні завдання
Підсумковий контроль		<ul style="list-style-type: none"> • стандартизовані тести; • аналітично-розрахункові завдання; • ситуаційні завдання

VI РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

6.1. Основна література

1. Бороздіна, Р. В. Психологія ділового спілкування / Р. В. Бороздіна. - М. : ИПФРА-М, 2006. 224 с.
2. Володіна, Л. В. Ділове спілкування і основи теорії комунікації / Л. В. Володіна, О. К. Карпухіна. - М., 2008.
3. Деркач, А. А. Психологія розвитку професіонала / А. А. Деркач, В. Р. Зазыкин, А. К. Маркова. - М : РАГС, 2010. 124 с.
4. Коноваленко, М. Ю. Теорія комунікації / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко. - М : Юрайт, 2012. 415 с.
5. Коноваленко, М. Ю. Методи діагностики обману в діловому спілкуванні / М. Ю. Коноваленко. - М. : РДТЕУ, 2010. 209 с.
6. Куніцина, Ст. Н. Міжособистісне спілкування / В. Н. Куніцина, Н. Ст. Казарінова, В. М. Погольша. - СПб. : Пітер, 2001.
7. Панфілова, А. П. Ділова комунікація у професійній діяльності / А. П. Панфілова. - СПб. : Знання, ИВЭСЭП, 2001. 496 с.

6.2. Допоміжна література

8. Андрєєва, Р. М. Соціальна психологія / Р. М. Андрєєва. - М: Аспект Прес, 2010. 364 с.
9. Анікеєва, Н. П. Психологічний клімат у колективі / Н. П. Анікеєва. - М., 1989.
10. Берклі-Ален, М. Забуте мистецтво слухати / М. Берклі-Ален. - СПб., 2009.
11. Бодалев, А. А. Сприйняття і розуміння людини людиною / А. А. Бодалев. - М: Изд-во Моск. ун-ту, 2008. 200 с.
12. Зазыкин, В. Р. Психологія проникливості / В. Р. Зазыкин. - М: РАГС, 2010. 130 с.
13. Коноваленко, А. В. Психологія політичної реклами / А. В. Коноваленко. - Ростов н/Д : Фенікс, 2006. 96 с.

14. Коноваленко, В. А. Управління персоналом: креативний менеджмент / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко. - М.: ІТК "Дашков і К", 2008. 224 с.

15. Мескон, М. Х. Основи менеджменту / М. Х. Мескоп, М. Альберт, Ф. Хедоури. - М : Річ, 1999. 800 с.

16. Панасюк, А. Ю. Як перемогти у суперечці, або мистецтво переконувати / А. Ю. Панасюк. - М : Олімп ; ТОВ "Видавництво АСТ-ЛТД", 2008. 304 с.

17. Руденський, Е. В. Основи психотехнології спілкування менеджера / Е. В. Руденський. - М : ИНФРА-М; Новосибірськ : НГАЭиУ, 1998. 180 с.

18. Фішер, Р. Шлях до згоди, або переговори без поразки / Р. Фішер, У. Юрі. - М., 2010. 158 с.

19. Халперн, Д. Психологія критичного мислення / Д. Халперн. - СПб. : Пітер, 2000. 512 с.

20. Шарков, Ф. В. Комунікологія: енциклопедичний словник-довідник / Ф. В. Шарков. - М. : ІТК "Дашков і К", 2009. 768 с.

21. Якокка, Л. Кар'єра менеджера / Л. Якокка. - М, 1990.

6.3. Інформаційні ресурси

1. Законодавство України. Веб-портал Верховної Ради України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/main/index>.

2. Національна бібліотека ім. В. І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>

3. Офіційний сайт Дніпропетровської обласної універсальної наукової бібліотеки. URL: <https://www.libr.dp.ua/>

4. Національна Парламентська бібліотека України. URL: <http://www.nplu.kiev.ua>.