

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЦИВІЛЬНОГО ЗАХИСТУ УКРАЇНИ
ЧЕРКАСЬКИЙ ІНСТИТУТ ПОЖЕЖНОЇ БЕЗПЕКИ ІМЕНІ ГЕРОЇВ ЧОРНОБИЛЯ
НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ЦИВІЛЬНОГО ЗАХИСТУ УКРАЇНИ

Цивільного захисту
(назва факультету/підрозділу)
Соціально-гуманітарних дисциплін
(назва кафедри)

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»
(назва навчальної дисципліни)
вибіркова навчальна дисципліна

за освітньо-професійною програмою –
«Екстремальна та кризова психологія»
назва освітньої програми

підготовки за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти
найменування освітнього ступеня

у галузі знань **05 «Соціальні та поведінкові науки»**
код та найменування галузі знань

за спеціальністю **053 «Психологія»**
код та найменування спеціальності

мова навчання – українська

Рекомендовано кафедрою
соціально-гуманітарних дисциплін
на 2024 – 2025 навчальний рік.
Протокол від «28» серпня 2024 року № 13

Силабус розроблений відповідно до Робочої програми навчальної дисципліни
«Психологія ділового спілкування»
(назва навчальної дисципліни)

ІНФОРМАЦІЯ ПРО ДИСЦИПЛІНУ

1. Анотація

Навчальна дисципліна «Психологія ділового спілкування» для підготовки здобувачів за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти спеціальності 053 «Психологія», має на меті опанування психологічною теорією і практикою організації ділового спілкування, сприяння формуванню у майбутніх фахівців, ділових людей, відповідних психологічних і моральних якостей як необхідних умов їх повсякденної професійної діяльності та поведінки, змінення та удосконалення діяльності особистості в умовах ділового спілкування й соціального партнерства. Предметом вивчення даного курсу є психологічні засади організації спілкування у професійне та ділове.

Випускник сучасного закладу вищої освіти має бути добре підготованим фахівцем, здатним компетентно вирішувати професійні завдання різного рівня складності. Водночас йому доведеться працювати з представниками різних соціальних груп, що зумовлює необхідність формування його як комунікативної особистості, здатної до ефективної ділової взаємодії.

Виробленню комунікативних умінь і навичок студентів сприяють заняття теоретичної та прикладної спрямованості з навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування», гуманітарного курсу, створеного на засадах інтеграції теоретичних і практичних напрацювань із психології, менеджменту, психології праці, психології управління, соціології, соціальної психології, психології особистості, риторики тощо.

Інформація про науково-педагогічного працівника

Загальна інформація	Вороновська Людмила Григорівна, доцент кафедри суспільних наук факультету цивільного захисту, кандидат філософських наук, доцент
Контактна інформація	м. Черкаси, вул. Онопрієнка, 8, кабінет 413. Номер телефону: 050-944-18-81
E-mail	Людмила Вороновська <voronovska_liudmyla@chipb.org.in>
Наукові інтереси	Стосуються проблематики розвитку професійних компетенцій, комунікації.
Професійні здібності	Організаційні та комунікативні якості; навички навчання та викладання; навички організації та здійснення наукової діяльності; досвід проектної роботи.
Наукова діяльність за освітнім компонентом	Кандидат філософських наук за спеціальністю 09.00.11 «Релігієзнавство». Автор та співавтор 4 колективних монографій, понад 30 наукових фахових публікацій у вітчизняних та міжнародних виданнях.

2. Час та місце проведення занять з навчальної дисципліни

Аудиторні заняття з навчальної дисципліни проводяться згідно затвердженого розкладу. Електронний варіант розкладу розміщується на сайті інституту (<https://chipb.dsns.gov.ua/ua/Osvitnya-diyalnist.html>).

Консультації з навчальної дисципліни проводяться протягом семестру щовівторка з 14.00 до 15.00 в кабінеті № 245. В разі додаткової потреби здобувача в консультації час погоджується з викладачем.

3. Мета вивчення дисципліни

Метою вивчення магістрами курсу «Психологія ділового спілкування» є їх інформування з питань закономірностей ділових стосунків: особливості конструктивного проведення дискусії, використання невербальних засобів спілкування, ефективне здійснення переговорів. Від того, на якому рівні перебуває культура спеціалістів, залежать результати їх професійної діяльності, взаємини з колегами, партнерами та клієнтами. Завдяки високому рівню культури спілкування спеціалісти успішно вирішують будь-які проблеми, мають можливість виявити себе та задовольнити інтереси обох сторін.

Запропонований курс спрямований на те, щоб допомогти здобувачам вищої освіти піднятися від рівня ритуального спілкування до більш професійного, глибокого, психологічного рівня за рахунок розвитку особистості, а також більш ефективно підготуватись до професійної діяльності.

У процесі засвоєння змісту цієї дисципліни здобувач вищої освіти має отримати:

знання:

- предмета, завдання психології ділового спілкування;
- функцій, форм та різновидів офіційного спілкування;
- особливостей використання засобів вербального і невербального впливу на ділового партнера;
- комунікативних позицій, моделей, стилів ділового спілкування;
- чинників, які зумовлюють його ефективність;
- особливостей ділової культури;

уміння:

- самостійно здійснювати діагностування міжособистісних взаємин,
- варіативно обирати засоби спілкування, форми та способи впливу на співрозмовників,
- відповідні стратегії та методи регулювання конфліктів.

Внаслідок вивчення даного навчального курсу здобувач вищої освіти набуде наступних **загальних компетентностей**:

1. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.
2. Здатність приймати обґрунтовані рішення.
3. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).
4. Навички міжособистісної взаємодії.

5 Здатність працювати в команді.

6. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

В результаті навчання здобувач вищої освіти зможе:

1. Аналізувати та пояснювати психічні явища, ідентифікувати психологічні проблеми та пропонувати шляхи їх розв'язання.

2. Розуміти закономірності та особливості розвитку і функціонування психічних явищ в контексті професійних завдань.

3. Здійснювати пошук інформації з різних джерел, у т.ч. з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, для вирішення професійних завдань.

4. Пропонувати власні способи вирішення психологічних задач і проблем у процесі професійної діяльності, приймати та аргументувати власні рішення щодо їх розв'язання.

5. Формулювати думку логічно, доступно, дискутувати, обстоювати власну позицію, модифікувати висловлювання відповідно до культуральних особливостей співрозмовника.

6. Взаємодіяти, вступати у комунікацію, бути зрозумілим, толерантно ставитися до осіб, що мають інші культуральні чи гендерно-вікові відмінності.

7. Ефективно виконувати різні ролі у команді у процесі вирішення фахових завдань, у тому числі демонструвати лідерські якості.

4. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Форма здобуття освіти	
	очна (денна)	заочна (дистанційна)
Статус дисципліни	вибіркова	
Рік підготовки	2024-2025	
Семестр	6	
Обсяг дисципліни:		
- в кредитах ЄКТС	2,5	
- кількість модулів	1	
- загальна кількість годин	75	
Розподіл часу за навчальним планом:		
- лекції (годин)	20	
- практичні заняття (годин)	-	
- семінарські заняття (годин)	38	
- лабораторні заняття (годин)	-	

- курсовий проект (робота) (годин)	-	
- інші види занять (годин)	-	
- самостійна робота (годин)	17	
- індивідуальні завдання (науково-дослідне) (годин)	-	
- підсумковий контроль (диференційний залік, екзамен)	Диференційований залік	

5. Передумови для вивчення дисципліни

Пререквізити: філософія і засади логіки, історія та культура України.

Постреквізити: соціальна психологія, конфліктологія, основи соціально-психологічної реабілітації, екстремальна та кризова психологія, захист прав людини, психологічна культура професіонала, психологія діяльності в особливих умовах.

6. Результати навчання та компетентності з дисципліни

Відповідно до освітньої програми «Екстремальна та кризова психологія» вивчення навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування» повинно забезпечити:

- досягнення здобувачами вищої освіти таких результатів навчання:

Програмні результати навчання	Абревіатура
Знати, розуміти та дотримуватися етичних принципів професійної діяльності психолога.	ПР 16
Теоретично аналізувати та пояснювати класичні й сучасні концепції соціогуманітарного знання як фактору формування професійних мотиваційно-сміслових утворень працівників.	ФР 26

- формування у здобувачів вищої освіти наступних компетентностей:

Програмні компетентності (загальні та професійні)	Абревіатура
Навички міжособистісної взаємодії.	ЗК 8
Здатність до розуміння природи поведінки, діяльності та вчинків.	СК 3

7. Програма навчальної дисципліни

Теми навчальної дисципліни:

МОДУЛЬ 1. ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Тема 1. Предмет, функції та види спілкування.

Поняття про спілкування. Функції спілкування. Основні види спілкування. Стили спілкування.

Література: [Баз.: 1, 10-12, 20. Доп.: 10, 23, 26, 30-37, 40]

Тема 2. Спілкування та індивідуальні якості особистості.

Вплив спілкування на розвиток особистості. Вплив темпераменту на спілкування. Здібності. Спілкування і характер.

Література: [Баз.: 1, 10-12, 20. Доп.: 10, 23, 26, 30-37, 40]

Тема 3. Комунікативність і комунікабельність.

Спілкування як комунікація. Види комунікації. Специфіка міжособистісної комунікації.

Література: [Баз.: 1, 10-12, 20. Доп.: 7, 16, 22, 23, 26, 30, 45, 47]

Тема 4. Вербальне спілкування.

Поняття та основні ознаки вербального спілкування. Види та форми мови. Слухання. Особливості сприймання і розуміння людини людиною під час вербального спілкування.

Література: [Баз.: 1, 10-12, 20. Доп.: 7, 16, 22, 23, 26, 30, 45, 47]

Тема 5. Невербальне спілкування.

Невербальна комунікація та її особливості. Кінесичні особливості невербального спілкування (жести, пози, міміка). Проксемічні особливості невербального спілкування.

Література: [Баз.: 1, 10-12, 20. Доп.: 7, 16, 22, 23, 26, 30, 45, 47]

Тема 6. Порушення, бар'єри та труднощі спілкування.

Труднощі спілкування. Бар'єри у спілкуванні. Маніпуляція під час спілкування.

Література: [Баз.: 1, 10-12, 20. Доп.: 6, 12, 20, 21, 30, 35, 54]

Тема 7. Ділове спілкування.

Поняття «ділове спілкування». Форми ділового спілкування. Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування.

Література: [Баз.: 1, 10-12, 20. Доп.: 3, 5, 38, 53]

Тема 8. Моделі спілкування. Стратегії та тактики ділового спілкування.

Поняття про моделі спілкування. Трансакційний аналіз спілкування. Стратегії й тактики спілкування. Стилі ділового спілкування. Професійне спілкування фахівців-психологів. Розуміння в процесі ділового спілкування. Встановлення психологічного контакту у спілкуванні.

Література: [Баз.: 1, 10-12, 20. Доп.: 13, 19, 24, 27, 28, 39]

Тема 9. Конфлікти та шляхи їх вирішення.

Психологічні причини виникнення конфліктів. Типи конфліктів. Основні стилі поведінки для вирішення конфліктів. Конфлікти у професійній діяльності фахівців-психологів.

Література: [Баз.: 1, 10-12, 20. Доп.: 15, 30, 36, 50]

Тема 10. Етика і культура спілкування фахівців у галузі психології.

Етика спілкування як прояв культури почуттів. Професійна мораль. Загальні етичні принципи і правила спілкування фахівців-психологів. Самовизначення у формуванні власного іміджу, здатність до саморозвитку і самовдосконалення.

Література: [Баз.: 1, 10-12, 20. Доп.: 15, 30, 36, 50]

Контрольна робота за змістовим модулем 1

Диференційований залік

8. Розподіл дисципліни в годинах за формами організації освітнього процесу та видами навчальних занять

Назви змістових модулів і тем	Очна (денна) форма				
	Кількість годин				
	Усього	у тому числі			
		лекції	семінари (практичні) заняття	самостій на робота	модульна контроль на робота
МОДУЛЬ 1 «РЕЛІГІЄЗНАВСТВО»					
Змістовий модуль 1. Вступ до релігієзнавства					
Тема 1. Предмет, функції та види спілкування.	5,7	2	2	1,7	-
Тема 2. Спілкування та індивідуальні якості особистості.	7,7	2	4	1,7	-
Тема 3. Комунікативність і комунікабельність.	7,7	2	4	1,7	
Тема 4. Вербальне спілкування.	7,7	2	4	1,7	
Тема 5. Невербальне спілкування.	7,7	2	4	1,7	
Тема 6. Порушення, бар'єри та труднощі спілкування.	7,7	2	4	1,7	-
Тема 7. Ділове спілкування.	7,7	2	4	1,7	-
Тема 8. Моделі спілкування. Стратегії та тактики ділового спілкування.	7,7	2	4	1,7	-
Тема 9. Конфлікти та шляхи їх вирішення.	7,7	2	4	1,7	-
Тема 10. Етика і культура спілкування фахівців у галузі психології.	5,7	2	2	1,7	
Контрольна робота за модулем 1	2	-	-	-	2
Залік	2	-	2	-	-
ВСЬОГО	75	20	38	17	2

9. Індивідуальні завдання (орієнтовна тематика індивідуальних завдань):

З навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування» в якості виконання індивідуальних завдань для здобувачів вищої освіти запропоновано

виконання рефератів. Тематика рефератів повинна мати гуманітарно-просвітницьку та психологічну спрямованість. Окрім запропонованих для написання тем здобувач може обрати власну, довільну тему. Відпрацьоване індивідуальне завдання є елементом допуску до здавання підсумкового контролю за навчальну дисципліну та відноситься до категорії відпрацьованих звітних матеріалів навчання за даною навчальною дисципліною. Реферат відпрацьовується кожним здобувачем вищої освіти відповідно до вказівок стосовно написання рефератів. Викладачем оцінюється розуміння здобувачем вищої освіти висвітленої теми, послідовність під час відповіді, самостійність мислення, впевненість у правоті своїх суджень, вміння виділяти головне, вміння робити висновки, показувати перспективу розвитку ідеї або проблеми, відсоток унікальності та запозичення текстового документу (плагіат), уміння публічно чи письмово представити звітний матеріал.

Детальний опис форм, вимоги до виконання та критерії оцінювання індивідуальних завдань та/або самостійної роботи здобувачів викладені у методичних вказівках для самостійного вивчення дисципліни «Психологія ділового спілкування».

Орієнтовна тематика індивідуальних завдань (рефератів):

1. Поняття про спілкування.
2. Функції спілкування.
3. Основні види спілкування.
4. Стилi спілкування.
5. Вплив спілкування на розвиток особистості.
6. Вплив темпераменту на спілкування.
7. Здібності.
8. Спілкування і характер.
9. Комунікативність і комунікабельність.
10. Спілкування як комунікація.
11. Види комунікації.
12. Специфіка міжособистісної комунікації.
13. Поняття та основні ознаки вербального спілкування.
14. Види та форми мови.
15. Слухання.
16. Особливості сприймання і розуміння людини людиною під час вербального спілкування.
17. Невербальна комунікація та її особливості.
18. Кінесичні особливості невербального спілкування (жести, пози, міміка).
19. Проксемічні особливості невербального спілкування.
20. Труднощі спілкування.
21. Бар'єри у спілкуванні.
22. Маніпуляція під час спілкування.
23. Поняття «ділове спілкування».

24. Форми ділового спілкування.
25. Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування.
26. Професійне спілкування фахівців у галузі психології.
27. Розуміння в процесі ділового спілкування.
28. Встановлення психологічного контакту у спілкуванні.
29. Правила спілкування по телефону.
30. Психологічні причини виникнення конфліктів.
31. Типи конфліктів.
32. Основні стилі поведінки для вирішення конфліктів.
33. Конфлікти у професійній діяльності фахівців-психологів.
34. Етика і культура спілкування фахівців у галузі психології.
35. Етика спілкування як прояв культури почуттів.
36. Професійна мораль.
37. Загальні етичні принципи і правила спілкування фахівців-психологів.
38. Самовизначення у формуванні власного іміджу, здатність до саморозвитку і самовдосконалення.

10. Засоби оцінювання

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання є: диференційний залік, стандартизовані тести, реферати, есе, студентські презентації та виступи на наукових заходах.

11. Критерії оцінювання

Оцінювання рівня навчальних досягнень здобувачів з навчальної дисципліни здійснюється за 100-бальною шкалою.

**Таблиця відповідності результатів оцінювання знань
з навчальної дисципліни за різними шкалами**

Накопичувальна 100-бальна шкала	Рейтингова шкала ЄКТС	4-бальна шкала
90–100	A	відмінно
80–89	B	добре
65–79	C	
55–64	D	задовільно
50–54	E	
35–49	FX	незадовільно
0–34	F	

12. Форми поточного та підсумкового контролю.

Форми поточного та підсумкового контролю, які застосовуються під час вивчення навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування»:

Поточний контроль засвоєння вивченого матеріалу здійснюється на кожному семінарському занятті шляхом проведення усного опитування. Він призначений для перевірки якості засвоєння попередньо викладеного навчального матеріалу, стимулювання навчальної роботи здобувачів вищої освіти.

Поточний контроль може проводитися наступними способами:

– усне опитування – застосовується під час проведення навчальних занять з метою визначення рівня засвоєння здобувачами вищої освіти навчального матеріалу попереднього заняття;

Модульний контроль є компонентом поточного контролю і здійснюється у формі виконання здобувачами вищої освіти модульного контрольного завдання. Під час вивчення навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування» проводиться один модульний контроль для здобувачів денної та заочної форм навчання.

Підсумкова оцінка за вивчений модуль визначається як сума поточних оцінок (балів) за вивченим модулем. Оцінювання кожного модуля необхідно проводити таким чином, щоб звітність за результатами засвоєння модуля була як за обов'язкові види робіт так і за допоміжні завдання (активність та успішність здобувачів вищої освіти під час проведення семінарів (для денної форми навчання), відпрацювання рефератів, доповідей, презентацій тощо).

Підсумкова оцінка визначається за результатами отриманих модульних оцінок (балів) за усі модулі та відповіді на диференційному заліку.

З навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування» підсумковою формою контролю є диференційний залік по завершенню вивчення навчальної дисципліни (6-й семестр).

13. Розподіл балів, які отримують здобувачі, за результатами опанування навчальної дисципліни, формою підсумкового контролю якого є:

- диференційний залік

Очна форма																		
Розподіл балів																		
Модуль 1																		
Т 1	Т 2	Т 3	Т 4	Т 5	Т 6	Т 7	Т 8	Т 9	Т 10	Т 11	Т 12	Т 13	Т 14	Т 15	Т 16	Т 17	Т 18	Модульна контрольна робота
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	10
Індивідуальна самостійна робота						Підсумковий контроль (диференційний залік)						Сума балів за дисципліну						
6						30						100						

14. Засоби провадження освітньої діяльності

При вивченні навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування» здебільшого заняття проводяться в аудиторіях загального користування.

На зовнішньому інформаційному ресурсі НУЦЗ України (<https://nuczu.edu.ua/ukr/>), на кафедральній сторінці за адресою <http://psi.nuczu.edu.ua/uk/navchalnyi-kontent-dlia-dystantsiinoho-navchannia> розташовані тексти лекцій, завдання для самостійної підготовки, методичні розробки з проведення семінарських занять, список рекомендованої літератури, додатковий необхідний матеріал.

Для проведення поточного та підсумкового контролю використовується система тестування Open TEST 2.3.0.

16. Рекомендовані джерела інформації

Базова література:

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник / Флорій Сергійович Бацевич. К.: ВЦ «Академія», 2004. 344 с.
2. Варій М. Й. Психологія: навчальний посібник / М. Й. Варій. – К.: Центр навчальної літератури, 2007. 288 с.
3. Галян І. М. Психодіагностика : навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.] / І. М. Галян. К. : Академвидав, 2009. 464 с
4. Гах Й. М. Етика ділового спілкування. К., 2005.
5. Дороніна М. С. Культура спілкування ділових людей. К., 1998.
6. Дубравська Д.М. Основи психології: навч. посібник, 2001.
7. Загальна психологія: підручник / О. В. Скрипченко, Л. В. Долинська, З. В. Огороднійчук та ін. К.: Либідь, 2005. 464 с.
8. Зубенко А. Г., Немцов В. Д. Культура ділового спілкування. К., 2000.
9. Кайдалова Л. Г., Пляка Л. В. Психологія спілкування : навчальний посібник. Х.: НФаУ, 2011. 132 с.
10. Киричук О.В. Основи психології: підручник, 1996.
11. Корольчук М. С. Психодіагностика : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / М. С. Корольчук. К. : Ніка Центр, 2007. 400 с.
12. Ковальчук М. С. Психологія: схеми, опорні конспекти, методики: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / М. С. Ковальчук, В. М. Крайнюк, В. М. Марченко; за заг. ред. М. С. Корольчука. К.: Ельга, Ніка-Центр, 2007. 320 с.
13. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування. Суми, 2002.
14. Ложкин Г.В., Пов'якель Н.І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навч. посібник / Г.В. Ложкін, Н. І. Пов'якель. К.: «Професіонал», 2006.
15. Максименко С. Д. Загальна психологія: навчальний посібник / С. Д. Максименко. Вид. друге, перероб. та допов. К.: Центр навчальної літератури, 2004. 272 с.
16. Наварро Дж. Н15 Словник мови тіла. Секрети невербальної комунікації / Джо Наварро ; пер. з англ. А. Легконця. Х. : Віват, 2021. 192 с. (Серія «Саморозвиток», ISBN 978-966-942-827-1).
17. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: навчальний посібник

/ Л. Е. ОрбанЛембрик. К.: Академвидав, 2005. 448 с.

18. Попіль М.І. Психологічні проблеми спілкування. Тексти лекцій / М.І. Попіль. Дрогобич: Редакційно-видавничий відділ Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка, 2010.

19. Психологія /За ред. Трофімова Ю.Л.: підручник. 2001.

20. Резніченко В. І., Михно І. Л. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного, ділового протоколу та етикету / В. І. Резніченко, І. Л. Михно. К. : УНВЦ «Рідна мова», 2003. 479 с.

21. Трухін І. О. Соціальна психологія спілкування: навчальний посібник / І. О. Трухін. К.: Центр навчальної літератури, 2005. 336 с.

22. Філоненко М. М. Психологія спілкування: підручник / М. М. Філоненко. К.: Центр навчальної літератури, 2008. 224 с.

23. Хміляр О. Психологія символічної регуляції дій і вчинків особистості : [монографія] / О.Ф. Хміляр. К.: ТОВ «Контекст Україна», 2016. 380 с.

24. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: навч. посібник / Федір Іванович Хміль. К.: «Академвидав», 2004. 280 с.

25. Хоменко І. В. Еристика. Мистецтво полеміки. К., 2001.

26. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування: навчальний посібник / І. М. Цимбалюк. К.: ВД «Професіонал», 2004. 304 с.

27. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування: навчальний посібник / І. М. Цимбалюк. 2-ге вид., випр. та допов. К.: ВД «Професіонал», 2007. 464 с.

28. Чмут Т.К. Культура спілкування: Навчальний посібник. Харків: ХІРУП, 2013.

29. Чмут Т. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування. К., 2002.

30. Яшенкова О.В. Основи теорії мовної комунікації / Ольга Володимирівна Яшенкова. К.: ВЦ Академія, 2010.

Інформаційні ресурси:

1. Національна бібліотека України імені В.В. Вернадського <http://www.nbuv.gov.ua/>

2. Державна науково-педагогічна бібліотека України ім. В.О. Сухомлинського www.dnpb.gov.ua/

3. Бібліотека українських підручників <http://pidruchniki.ws/>

4. «Психологічний журнал» <http://elibrary.ru/issues.asp?id=7972>

5. Психологічний словник <http://psi.webzone.ru/>

6. Словник психологічних термінів <http://psychology.proektsb.ru/>

Додаткова:

1. Абрамович С.Д., Чікарькова М.Ю. Мовленева комунікація: Підручник. К.: Центр навчальної літератури, 2004. 472с.

2. Анатомія брехні. Колишні офіцери ЦРУ навчать вас виявляти обман [Текст] : [пер. з англ.] / Ф. Г'юстон [та ін.]. Харків : Віват, 2019. 207 с.

3. Афанасьєв І. Діловий етикет. К., 2003.

4. Бугай Н. І. Український етикет / Н. І. Бугай. К. : «Бібліотека

українця», 2002. Кн. 2 : Етикет дорослої людини. 256 с.

5. Бугай Н. І. Український етикет / Н. І. Бугай. К. : «Бібліотека українця», 2003. Кн. 3 : Етикет професійний. 192 с.

6. Зливков В.Л., Лукомська С.О., Федан О.В. Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях / В.Л.Зливков, С.О. Лукомська, О.В. Федан. К.: Педагогічна думка, 2016. 219 с.

7. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування. К., 2005.

8. Карнегі Дейл. Як завоювати друзів та впливати на людей. – Харків: ВАТ «Харків. книж. ф-ка ім. М.В.Фрунзе», 2005.

9. Коваль А. П. Ділове спілкування: Навч. посібник. К.: Либідь, 1992. 280 с.

10. Корніяка О. Мистецтво гречності. К., 1995.

11. Корольчук М.С., Осьодло В.І. Психодіагностика/ Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / М.С. Корольчук, В.І. Осьодло. К.: Ельга, НікаЦентр, 2012. 400 с.

12. Максименко С. Д. Технологія спілкування (комунікативна компетентність учителя: сутність і шляхи формування) / С. Д. Максименко, М. М. Заброцький. К.: Главник, 2005. 112 с.

13. Мацько Л. І. Стилїстика української мови: підручник / [Мацько Л. І., Сидоренко О. М., Мацько О. М.]. К.: Вища школа, 2003. 462 с.

14. Мацюк Зоряна. Українська мова професійного спілкування: навчальний посібник / Зоряна Мацюк, Ніна Станкевич. К.: Каравела, 2005. 325 с.

15. Паламар Л.М., Бех А.О. Практичний курс української мови. К.: Либідь, 1993. 208с.

16. Палеха Ю. І. Ділова етика. К., 2002.

17. Резніченко В. І., Михно І. Л. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного, ділового протоколу та етикету. К., 2003.

18. Сагач Г. Мистецтво риторичної комунікації. К., 2003.

19. Сара Найт. Магічне мистецтво ігнорування / Сара Найт ; пер. з англ.І. Гнатковської.Х. : Віват, 2019. 176 с. (Серія «Саморозвиток», ISBN 978-966-942- 827-1). ISBN 978-966-942-978-0 (укр.)

20. Семиченко В.А. Мистецтво взаєморозуміння. Психологія та педагогіка сімейного спілкування: Навчальний посібник. Веселка, 2014.

21. Стоян Т. А. Діловий етикет : моральні цінності і культура поведінки бізнесмена : навч. посібник / Т. А. Стоян. К. : «Центр навчальної літератури», 2004. 232 с.

22. Сушик І.В. Етика та деонтологія соціального працівника: навч. посіб. Луцьк: ІВВ Луцький НТУ, 2020. 188 с.

23. Фандрайзинг: основні особливості та форми: метод.посіб. /О.І. Шнирков, І.О. Мінгазутдінов. 1-ше вид. К.:Ін-т міжнар. Відн. КНУ ім. Т.Шевченка, 2000. 50 с.

24. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування. К., 2003.

25. Юрій М.Т. Етногенез та менталітет українського народу. К.:

Кондор, 2007. 262с.

Словники:

1. Великий тлумачний словник української мови / [уклад. В. Т. Бусел].
К.; Ірпінь: ВТФ «Перун», 2005. 1728 с.

2. Морозов С.М. Словник іншомовних слів / С. М. Морозов, Л. М.
Шкарапута. К.: Наук. думка, 2000. 680 с.

Розробник: _____

Людмила ВОРОНОВСЬКА