

МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНА МЕДИЧНА АКАДЕМІЯ ПІСЛЯДИПЛОМНОЇ ОСВІТИ
ІМЕНІ П. Л. ШУПИКА

Кафедра організації і економіки фармації

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення вченої ради

Протокол 11.03.2020 № 3

Голова вченої ради



академік НАМН України, професор

 Ю. В. Вороненко

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**«ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ. ОСНОВИ
ПОВЕДІНКИ СПОЖИВАЧА У ФАРМАЦІЇ»**

підготовки фахівців другого (магістерського) рівня вищої освіти

галузі знань 22 «Охорона здоров'я»

спеціальності 226 «Фармація, промислова фармація»

Форма навчання: денна/заочна

Київ – 2020

Робоча програма дисципліни за вибором «Психологія спілкування. Основи поведінки споживача у фармації» підготовки фахівців другого (магістерського) рівня вищої освіти галузі знань 22 «Охорона здоров'я» спеціальності 226 «Фармація» розроблена співробітниками кафедри організації і економіки фармації Національної медичної академії післядипломної освіти імені П. Л. Шупика (завідувач кафедри – к. фарм. н., доцент Гульпа В.С.).

Рецензент: завідувач кафедри контролю якості і стандартизації лікарських засобів доктор. фарм. н. доцент С. Г. Убогов

Склад робочої групи

Гульпа В.С. – завідувач кафедри організації і економіки фармації Національної медичної академії післядипломної освіти імені П.Л.Шупика, кандидат фармацевтичних наук, доцент.

Кабачна А.В. – професор кафедри організації і економіки фармації Національної медичної академії післядипломної освіти імені П.Л.Шупика, доктор фармацевтичних наук, професор.

Борищук В.О. - доцент кафедри організації і економіки фармації Національної медичної академії післядипломної освіти імені П.Л.Шупика, кандидат фармацевтичних наук, доцент.

ВСТУП

Програма вивчення навчальної дисципліни за вибором «Психологія спілкування. Основи поведінки споживача у фармації» складена відповідно до Стандарту вищої освіти України *другого (магістерського) рівня* галузі знань 22 «Охорона здоров'я» спеціальності 226 «Фармація»

Опис навчальної дисципліни за вибором (анотація): психологічні знання та вміння необхідні кожній людині, а працівнику фармацевтичної галузі особливо, оскільки їх професійна діяльність передбачає вміння будувати відносини з людьми, знаходити підхід до них, що складає основу життєвого і професійного успіху кожної людини. Психологічні знання дозволяють фахівцеві пізнати психічні якості особистості, які обумовлюють специфіку основних підходів до розуміння сутності процесу спілкування. Знання психологічних закономірностей спілкування, застосування їх у професійній діяльності підвищує ефективність праці фармацевтичних фахівців, допомагає їм розуміти співрозмовників, регулювати взаємовідносини з колегами, лікарями, відвідувачами аптечних закладів.

Структура навчальної дисципліни	Кількість кредитів, годин, з них				СРС	Рік навчання семестр	Вид контролю
	Всього	Аудиторних					
		Лекцій (годин)	Практичних занять (год.)	Семінарських занять (год.)			
Назва дисципліни: Психологія спілкування. Основи поведінки споживача у фармації	3 кредити / 90 год.	2 год.	8 год.	2 год.	78 год.	IV КУРС (зимово навчальна сесія)	Диф.залік

Предметом вивчення навчальної дисципліни за вибором є основні психологічні положення, особливості взаємозв'язків людини з суб'єктами спілкування, їх взаємодія, взаємозалежність, взаємовпливи на рівні окремої людини та спільності, що характеризують особистість і групу.

Міждисциплінарні зв'язки: психологія спілкування базується на вивченні студентами основ психології, філософії, соціології; закладає основи вивчення студентами психології спілкування, а також ряду клінічних дисциплін, що передбачає інтеграцію з ними.

1. Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1. Метою викладання навчальної дисципліни «Психологія спілкування. Основи поведінки споживача у фармації» є засвоєння механізмів та способів психологічного впливу в процесі спілкування, визначати структуру особистості споживача, розкривати його систему установок та ставлень, розуміти його внутрішню картину хвороби, знати структуру групи, динаміку групових процесів та прийоми створення сприятливого психологічного клімату у професійному середовищі; розуміти основні закономірності входження особистості в групу, засвоєння статусно-рольових характеристик особистості та вміння використовувати ці знання у взаємодії в системі «фармацевт-фармацевт» та «фармацевт-пацієнт».

1.2. Основним завданням вивчення дисципліни «Психологія спілкування. Основи поведінки споживача у фармації» є: сформулювати у студентів систему психологічних знань; оволодіти основними категоріями та поняттями психології; розуміти механізми виникнення проблем у взаємодії особистості та шляхів їх попередження та подолання; інтегрувати знання про особистість, що надзвичайно важливо в практичній діяльності фармацевта.

1.3 Компетентності та результати навчання, формуванню яких сприяє дисципліна (взаємозв'язок з нормативним змістом підготовки здобувачів вищої освіти, сформульованим у термінах результатів навчання у Стандарті вищої освіти).

Згідно з вимогами Стандарту вищої освіти дисципліна забезпечує набуття

студентами компетентностей:

- загальні:

ЗК 2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 6. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.

ЗК 9. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

- спеціальні (фахові, предметні):

ФК 13. Здатність продемонструвати та застосовувати у практичній діяльності комунікативні навички спілкування, фундаментальні принципи фармацевтичної етики та деонтології, що засновані на моральних зобов'язаннях та цінностях, етичних нормах професійної поведінки та відповідальності відповідно до Етичного кодексу фармацевтичних працівників України і керівництв ВООЗ.

Деталізація компетентностей відповідно до дескрипторів НРК у формі «Матриці компетентностей».

Матриця компетентностей

Класифікація компетентностей за НРК	Знання	Уміння	Комунікація	Автономія та відповідальність
Загальні компетентності				
ЗК 2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.	Знати методи реалізації знань у вирішенні практичних питань.	Вміти використовувати фахові знання для вирішення практичних ситуаціях.	Встановлювати зв'язки із суб'єктами практичної діяльності.	Нести відповідальність за своєчасність прийнятих рішень.
ЗК 6. Знання та розуміння предметної області та розуміння професії.	Знати структуру та особливості професійної діяльності.	Вміти здійснювати професійну діяльність, що потребує оновлення та інтеграції знань	Формувати комунікаційну стратегію у професійній діяльності.	Нести відповідальність за професійний розвиток з високим рівнем автономності
ЗК 9. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.	Знати офіційні інформаційні джерела в галузі професійної діяльності	Вміти користуватись і співпрацювати з офіційними сайтами контролюючих та регулюючих органів, довідковими ресурсами та ін.	Здійснювати професійні комунікації в мережі інтернет	Нести відповідальність за несвоєчасність здійснення обов'язкових комунікацій
Спеціальні (фахові) компетентності				

ФК 13. Здатність продемонструвати та застосовувати у практичній діяльності комунікативні навички спілкування, фундаментальні принципи фармацевтичної етики та деонтології, що засновані на моральних зобов'язаннях та цінностях, етичних нормах професійної поведінки та відповідальності відповідно до Етичного кодексу фармацевтичних працівників України і керівництв ВООЗ	Знати Мати спеціалізовані знання про деонтологічні норми роботи фармацевта з урахуванням гуманістичної складової, історичної особливостей розвитку сучасного мультикультурного суспільства	Вміти визначати, деонтологічні норми роботи фармацевта з урахуванням гуманістичної складової, історичної спадщини та особливостей розвитку сучасного мультикультурного суспільства	Формувати та донести до пацієнта, фахівців висновки щодо роботи фармацевта з урахуванням гуманістичної складової, історичної спадщини та особливостей розвитку сучасного мультикультурного суспільства	Нести відповідальність за обґрунтованість визначення надання послуг з урахуванням гуманістичної складової, історичної спадщини та особливостей розвитку сучасного мультикультурного суспільства
---	--	--	--	---

Результати навчання:

ПРН 2. Застосовувати знання з загальних та фахових дисциплін у професійній діяльності (ЗК 2, ЗК 6, ЗК 9, ФК 13).

ПРН 5. Позиціонувати свою професійну діяльність та особистісні якості на фармацевтичному ринку праці; формулювати цілі власної діяльності з урахування суспільних і виробничих інтересів (ЗК 2, ЗК 6, ЗК 9, ФК 13).

ПРН 6. Аргументувати інформацію для прийняття рішень, нести відповідальність за них у стандартних і нестандартних професійних ситуаціях; дотримуватися принципів деонтології та етики у професійній діяльності (ФК 13).

ПРН 4. Демонструвати вміння самостійного пошуку, аналізу та синтезу інформації з різних джерел та використання цих результатів для рішення типових завдань професійної діяльності (ФК 13).

ПРН 9. Здійснювати професійну діяльність використовуючи інформаційні технології, «Інформаційні бази даних», системи навігації, Internet-ресурси, програмні засоби та інші інформаційно-комунікаційні технології (ЗК 9, ФК 13).

ПРН 10. Дотримуватися норм спілкування у професійній взаємодії з колегами, керівництвом, споживачами, ефективно працювати у команді (ФК 13).

ПРН 12. Аналізувати інформацію, отриману в результаті наукових досліджень, узагальнювати, систематизувати й використовувати її у професійній діяльності (ЗК 9, ФК 13).

ПРН 25. Сприяти збереженню здоров'я, зокрема профілактиці захворювань, раціональному призначенню та використанню лікарських засобів. Виконувати сумлінно свої професійні обов'язки, дотримуватися норм законодавства щодо просування та реклами лікарських засобів. Володіти психологічними навичками спілкування для досягнення довіри та взаєморозуміння з колегами, лікарями, пацієнтами, споживачами (ЗК 9, ФК 13).

Інтегративні кінцеві програмні результати навчання, формуванню яких сприяє навчальна дисципліна: здатність розв'язувати типові та складні спеціалізовані задачі і практичні проблеми у професійній фармацевтичній діяльності із застосуванням положень нормативно-правових документів, ясно і недвозначно доносити свої висновки та знання до фахової та не фахової аудиторії.

2.Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 3 кредити ЄКТС – 90 годин.

Змістовий модуль 1: Спілкування в системі міжособових і суспільних відносин

Тема 1. Предмет, функції та види спілкування.

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

Тема 2. Спілкування та індивідуальні якості особистості.

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

Тема 3. Комунікативність та комунікабельність.

Спілкування як комунікація. Види комунікації. Специфіка міжособистісної комунікації.

Тема 4. Вербальне спілкування.

Поняття та основні ознаки вербального спілкування.

Види та форми мови. Слухання. Особливості сприймання і розуміння людиною під час вербального спілкування.

Тема 5. Невербальне спілкування.

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

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

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

Змістовий модуль 2. Психологія професійного спілкування.

Тема 7. Ділове спілкування.

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

Тема 8. Психологічні аспекти переговорного процесу.

Переговори як різновид ділового спілкування.Процес підготовки до переговорів.Етапи переговорного процесу.

Тема 9. Професійне спілкування фармацевтичних фахівців.

Спілкування працівників аптечних закладів.Розуміння в процесі ділового спілкування.Встановлення психологічного контакту у спілкуванні.Правила спілкування по телефону.

Тема 10. Конфлікти і шляхи їх вирішення.

Психологічні причини виникнення конфліктів.Типи конфліктів.Основні стилі поведінки при вирішенніконфліктів. Конфлікти у професійній діяльності фахівцівфармації.

Тема 11. Етика і культура спілкування фахівців фармацевтичної галузі.

Етика спілкування як прояв культури почуттів.Професійна мораль.Загальні етичні принципи і правила спілкуванняфахівців фармацевтичної галузі.

Тема 12. Поведінка споживачів і маркетинг.

Психотипізування споживачів у діяльності провізора. Фактори зовнішнього впливу на поведінку споживачів. Фактори внутрішнього впливу на поведінку споживачів. Процес прийняття рішень індивідуальним споживачем. Мерчандайзинг як сучасний інструмент ефективного продажу.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	заочна форма					
	усього	у тому числі				
		л	пз	с.	інд.	с. р.
1	2	3	4	5	6	7
Змістовий модуль 1. Спілкування в системі міжособових і суспільних відносин						
Тема 1. Предмет, функції та види спілкування.	6	2				4
Тема 2. Спілкування та індивідуальні якості особистості.	6		2			4
Тема 3. Комунікативність та комунікабельність.	8					8
Тема 4. Вербальне спілкування.	8					8
Тема 5. Невербальне спілкування.	8					8
Тема 6. Порушення, бар'єри та труднощі спілкування.	8					8
Змістовий модуль 2. Психологія професійного спілкування						
Тема 7. Ділове спілкування.	8		2			6
Тема 8. Психологічні аспекти переговорного процесу.	8		2			6
Тема 9. Професійне спілкування фармацевтичних фахівців.	8		2			6
Тема 10. Конфлікти і шляхи їх	6					6

вирішення.						
Тема 11. Етика і культура спілкування фахівців фармацевтичної галузі.	8			2		6
Тема 12. Поведінка споживачів і маркетинг.	6					6
Підготовка до підсумкового контролю	2					2
Усього годин	90	2	8	2		78

4. Теми лекцій

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Предмет, функції та види спілкування.	2
	Всього	2

5. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Етика і культура спілкування фахівців фармацевтичної галузі	2
	Всього	2

6. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Спілкування та індивідуальні якості особистості.	2
2.	Ділове спілкування.	2
3.	Психологічні аспекти переговорного процесу.	2
4.	Професійне спілкування фармацевтичних фахівців.	2
	Всього	8

7. Теми лабораторних занять

Не передбачено навчальним планом.

8. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Предмет, функції та види спілкування.	4
2	Спілкування та індивідуальні якості особистості.	4
3	Комунікативність та комунікабельність.	8
4	Вербальне спілкування.	8
5	Невербальне спілкування.	8
6	Порушення, бар'єри та труднощі спілкування.	8
7	Ділове спілкування.	6
8	Психологічні аспекти переговорного процесу.	6
9	Професійне спілкування фармацевтичних фахівців.	6
10	Конфлікти і шляхи їх вирішення.	6
11	Етика і культура спілкування фахівців фармацевтичної галузі.	6
12	Поведінка споживачів і маркетинг.	6
13	Підготовка до підсумкового контролю	2
	Всього	78

9. Індивідуальні завдання

Не передбачено навчальним планом.

10. Завдання для самостійної роботи представлені у вигляді тестових завдань, таблиць та схем для заповнення студентами і оформлені у вигляді робочих журналів для аудиторної та самостійної роботи.

11. Методи навчання У процесі вивчення дисципліни застосовуються такі методи навчання:

- за типом пізнавальної діяльності: пояснювально-ілюстративний; аналітичний, синтетичний, індуктивний, дедуктивний;
- за основними етапами процесу: формування знань; застосування знань; узагальнення; закріплення; перевірка;
- за системним підходом: стимулювання та мотивація; контроль і самоконтроль.
- за джерелами знань: словесні – розповідь, бесіда; наочні – демонстрація, моделювання.
- за рівнем самостійної розумової діяльності: проблемний; частково-пошуковий; дослідницький.

12. Методи контролю поточний і підсумковий .

Поточний контроль знань проводиться з метою виявлення якості навчального процесу та його результатів у міжсесійний період і здійснюється в ході практичних занять, передбачених навчальною програмою дисципліни.

Поточний контроль знань студентів оцінюється за наведеною схемою:

№ з.п	Вид роботи	мак балів	Оцінка в балах	Зміст роботи
1	Робота на практичному занятті	5	А) 2,3,4,5 Б) 2,3,4,5	А) активна участь на практичних заняттях, завдання виконані повністю, застосовано відповідний алгоритм; Б) експрес - контроль.
2	Самостійна робота	5	2,3,4,5	Виконання одного із видів роботи: 1) підготовка та захист реферату; 2) опрацювання та конспектування окремих тем дисципліни та першоджерел.

Оцінювання *роботи на практичних заняттях* здійснюється відповідно до конкретних цілей. Застосовуються такі засоби діагностики рівня підготовки студентів: тестовий контроль знань, розв'язання ситуаційних завдань, проведення досліджень, пояснення та оцінка їх результатів, контроль практичних навичок.

Самостійна робота. Готуючи *реферат*, необхідно виходити з того, що його обсяг не повинен перевищувати 15 сторінок. Обов'язковими є план, точно сформульовані цілі, засаднича ідея реферату, висновки та перелік джерел, що використовувались для його підготовки. Разом із тим, студент повинен не тільки написати, а й коротко (протягом 5-7 хвилин) розкрити перед аудиторією або в персональній бесіді із викладачем основні проблеми, розглянуті в роботі. При цьому основними критеріями оцінки реферату є:

- 1) відповідність змісту реферату обраній темі;
- 2) рівень знань з теми;
- 3) самостійність викладення основного змісту реферату;
- 4) уміння коротко і, в той же час, інформативно розкрити зміст реферату;
- 5) уміння відповідати на поставлені запитання.

Підготовка, оформлення та презентація рефератів оцінюється на практичному занятті.

- Форма підсумкового контролю відповідно до навчального плану – залік.
- Критерії оцінювання

Критерії оцінювання практичних занять

Оцінювання знань студента під час практичних занять проводиться за такими критеріями:

- розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблем, що розглядаються;
- ступінь засвоєння фактичного матеріалу дисципліни;
- обізнаність з основною (обов'язковою) та додатковою літературою;
- виконання практичних завдань, застосування відповідного алгоритму;
- логіка, структура, стиль викладу матеріалу при виступах в аудиторії, уміння захищати свою позицію та здійснювати узагальнення інформації, отриманої з доповідей інших осіб.

Рівень знань студентів на практичних заняттях оцінюється за чотирьохбальною системою.

Оцінку *«відмінно»* заслуговує студент, який дав аргументовану і повну відповідь на всі питання, поставлені в завданнях; вільно володіє програмним матеріалом, правильно розкриває сутність понять навчального курсу, аналізує та коментує причинно-наслідкові зв'язки, вміє логічно формулювати думки, дотримуватись послідовності і точності викладу матеріалу, робити аргументовані висновки згідно з отриманими знаннями та опрацьованою навчальною літературою.

Оцінку *«добре»* заслуговує студент, який правильно відповів на всі питання, у відповідях на завдання виявив володіння навчальним матеріалом, але припустився окремих недоліків в послідовності викладення, повноті аналізу чи коментуванні певних питань або у висновках і припустив незначні фактичні помилки.

Оцінку *«задовільно»* заслуговує студент, який в основному опанував питання навчального курсу, дав в цілому правильні відповіді хоча б на два питання, але допустив помилки в формулюваннях, зробив нечіткі висновки, виклав матеріал недостатньо повно і послідовно.

Оцінку *«незадовільно»* одержує студент, який виявив незнання основного програмного матеріалу, виклав його непослідовно й нечітко, не дав відповіді на жодне з контрольних питань, запропонованих у завданні, допустив грубі помилки у визначенні понять та аналізу фактів, не зміг застосувати отримані знання в конкретній ситуації.

Критерії оцінювання самостійної роботи

Оцінку *«відмінно»* заслуговує студент, у якого робота виконана правильно і самостійно, відбиває належний рівень знань, оформлена відповідно вимог, які висуваються для даного типу завдань.

Оцінку «добре» заслуговує студент, у якого робота виконана самостійно, містить несуттєві помилки, відбиває належний рівень знань; оформлена згідно з вимогами, які висуваються для даного типу завдань.

Оцінку «задовільно» заслуговує студент, у якого робота виконана, але містить помилки, відбиває недостатній рівень знань; оформлення роботи не в повній мірі відповідає вимогам, що висуваються для даного типу завдань.

Оцінку «незадовільно» одержує студент, у якого виконана робота не відповідає вимогам, які вказані вище як критерії для виставлення позитивної оцінки.

Поточний контроль здійснюється на кожному практичному занятті відповідно до конкретних цілей кожної теми. На кожному практичному занятті студент відповідає на тестові завдання та виконує перелік практичних завдань. Під час оцінювання засвоєння кожної теми за поточну навчальну діяльність студенту виставляються оцінки за 4-ри бальною (національною) шкалою. При цьому враховуються усі види робіт, передбачені програмою дисципліни. Студент має отримати оцінку з кожної теми для подальшої конвертації оцінок у бали за багатобальною (200-бальною) шкалою.

13. Форма підсумкового контролю успішності навчання диф.залік

14. Схема нарахування та розподіл балів, які отримують студенти

Максимальна кількість балів, яку може набрати студент за поточну навчальну діяльність для допуску до диф.заліку становить 120 балів.

Мінімальна кількість балів, яку повинен набрати студент за поточну навчальну діяльність для допуску до диф.заліку становить 72 бали.

Розрахунок кількості балів проводиться на підставі отриманих студентом оцінок за 4-ри бальною (національною) шкалою під час вивчення дисципліни, шляхом обчислення середнього арифметичного (СА), округленого до двох знаків після коми. Отримана величина конвертується у бали за багатобальною шкалою таким чином:

$$x = \frac{CA \times 200}{5}$$

Для зручності наведено таблицю перерахунку за 200-бальною шкалою:

Перерахунок середньої оцінки за поточну діяльність у багатобальну шкалу для дисциплін, що завершуються заліком

4-	200-	4-	200-	4-	200-	4-	200-
----	------	----	------	----	------	----	------

бальна шкала	бальна шкала	бальна шкала	бальна шкала	бальна шкала	бальна шкала	бальна шкала	бальна шкала
5	200	4,45	178	3,92	157	3,4	136
4,97	199	4,42	177	3,89	156	3,37	135
4,95	198	4,4	176	3,87	155	3,35	134
4,92	197	4,37	175	3,84	154	3,32	133
4,90	196	4,35	174	3,82	153	3,3	132
4,87	195	4,32	173	3,79	152	3,27	131
4,85	194	4,3	172	3,77	151	3,25	130
4,82	193	4,27	171	3,74	150	3,22	129
4,8	192	4,24	170	3,72	149	3,2	128
4,77	191	4,22	169	3,7	148	3,17	127
4,75	190	4,19	168	3,67	147	3,15	126
4,72	189	4,17	167	3,65	146	3,12	125
4,7	188	4,14	166	3,62	145	3,1	124
4,67	187	4,12	165	3,59	144	3,07	123
4,65	186	4,09	164	3,57	143	3,05	122
4,62	185	4,07	163	3,55	142	3,02	121
4,6	184	4,04	162	3,52	141	3,0	120
4,57	183	4,02	161	3,5	140	Менше 3	Недос- татньо
4,55	182	3,99	160	3,47	139		
4,52	181	3,97	159	3,45	138		
4,5	180	3,94	158	3,42	137		
4,47	179						

Самостійна робота студентів оцінюється під час поточного контролю теми на відповідному занятті.

15. Методичне забезпечення (навчальний контент (конспект або розширений план лекцій), плани практичних (семінарських) занять, завдання для лабораторних робіт, самостійної роботи, питання, задачі, завдання або кейси для поточного та підсумкового контролю знань і вмінь студентів, комплексної контрольної роботи, післятестажного моніторингу набутих знань і вмінь з навчальної дисципліни).

1. Лекційний матеріал (мультимедійні презентації, тексти лекцій).
2. Плани семінарських занять.
3. Завдання для практичних (семінарських) занять.
4. Питання для самостійної роботи студентів.
5. Питання для підсумкового модульного контролю.
6. Комплексна контрольна робота.
7. Білети для підсумкового модульного контролю.

Питання для поточного та підсумкового контролю знань і вмінь студентів відповідають питанням розширеного плану практичних занять та самостійної роботи.

16. Рекомендована література

Основна (Базова)

1. Психологія спілкування: навчальний посібник / Л.Г. Кайдалова, Л.В. Пляка .-Х.: НФАУ, 2011.- 132с.
2. Поведінка споживачів: навчальний посібник / Л.О. Попова., Т.Л. Мітяєва.-Х.: Харк.держ.ун-т харч та торгівлі, 2008.- 170с.
3. Основи соціальної психології: Навчальний посібник / О.А. Донченко, Н.В., Хазратова та ін. За ред.М.М.Слюсаревського. М. Київ, Міленіум, 2008. – 495 с.
4. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: Навчальний посібник. - К.:Академвидав, 2005. - 448с.
5. Бойетт Дж.Г., Бойетт Дж.Т. Путеводитель по царству мудрости. Лучшие идеи мастеров управления. М., 2002. – 198 с.
6. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение СПб: Питер, 2001. – 544 с.
7. Майерс Давид. Социальная психология. Питер, 2003.- 487 с.
8. Ньюстром Дж., Девис К. Организационное поведение. Поведение человека на рабочем месте. СПб., 2000. – 293 с.
9. Паркер Г., Кропп Р. Формирование команды. СПб., 2002. – 165 с.
10. Паркинсон М. Использование психологии в бизнесе. Практическое руководство для менеджеров. М., 2003. – 231 с.
11. Перспективы социальной психологии. Пер. с англ. Редакторы-составители Майкл Хьюстон, Вольфганг Штребе, Джеффри Фри, М. Стефенсон. М., 2001. – 365 с.
12. Равен Дж. Компетентность в современном обществе. М., 2002.- 197 с.
13. Сартан Г.Н., Смирнов А.Ю. Новые технологии управления персоналом. СПб., 2003. – 284 с.

Допоміжна

1. Фопель К. Создание команды. М., Генезис, 2002. – 395 с.
2. Фопель К. Сплоченность и толерантность в группе. М., Генезис, 2006. – 336 с.

17. Інформаційні ресурси

1. <http://pidruchniki.com/>