

**ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ**

**Навчально-науковий інститут денної освіти  
Кафедра менеджменту**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

  
(підпис)

Л.М. Шимановська-Діанич  
(ініціали, прізвище)

«30» серпня 2023 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА**

навчальної дисципліни **«ТРЕНІНГ: РОЗВИТОК ЕМОЦІЙНОГО  
ІНТЕЛЕКТУ КЕРІВНИКА»**

Освітня програма/спеціалізація	«Готельно-ресторанна справа»
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Ступінь вищої освіти	Другий (магістерський)

Робоча програма навчальної дисципліни «Тренінг: Розвиток емоційного інтелекту керівника» схвалена та рекомендована до використання в освітньому процесі на засіданні кафедри менеджменту  
Протокол від «28» серпня 2023 року № 1

**Полтава 2023**

Укладач програми:

**Лозова Оксана Василівна**, к.е.н, доцент, доцент кафедри менеджменту Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»

**ПОГОДЖЕНО:**

ГАРАНТ освітньої програми  
спеціальності  
ступеня



підпис

«30 » серпня 2023 року

«Готельно-ресторанна справа»  
Готельно-ресторанна справа  
магістр

Н.В. Рогова, к.т.н., доцент  
ініціали, прізвище

## ЗМІСТ

Розділ 1. Опис навчальної дисципліни	4
Розділ 2. Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання	5
Розділ 3. Програма навчальної дисципліни	7
Розділ 4. Тематичний план навчальної дисципліни	11
Розділ 5. Оцінювання результатів навчання	16
Розділ 6. Інформаційні джерела	17
Розділ 7. Програмне забезпечення навчальної дисципліни	19

## Розділ 1. Опис навчальної дисципліни

Таблиця 1 – Опис навчальної дисципліни **Тренінг «Розвиток емоційного інтелекту керівника»**

Місце у структурно-логічній схемі підготовки	<i>Пререквізити:</i> конкурентоспроможність закладів готельно-ресторанного бізнесу, стратегічний менеджмент готельно-ресторанного бізнесу, бізнес-планування в готельно-ресторанному господарстві <i>Постреквізити:</i> психологія управління та конфліктологія, моделювання інноваційних процесів, стратегічний маркетинг	
Мова викладання	українська	
Статус дисципліни – обов’язкова навчальна дисципліна, цикл професійної та практичної підготовки		
Курс/семестр вивчення	1 курс, 1 семестр	
Кількість кредитів ЄКТС/ кількість модулів	3 кредити ЄКТС / 90 годин / 2 модуля	
Денна форма навчання:		
Кількість годин: – загальна кількість: 1 семестр - 90 год.		
- практичні (семінарські, лабораторні) заняття: 36 год		
- самостійна робота: 54 год		
- вид підсумкового контролю (ПМК, екзамен): ПМК		
Заочна форма навчання		
Кількість годин: – загальна кількість: 1 семестр – 90 год.		
- практичні (семінарські, лабораторні) заняття:, 1 семестр - 12 год.		
- самостійна робота: 1 семестр – 78 год.		
- вид підсумкового контролю (ПМК, екзамен): 1 семестр - ПМК		

## Розділ 2. Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

**Мета вивчення навчальної дисципліни** – поглибити теоретичні уявлення щодо механізмів формування і функціонування феномену емоційного інтелекту; окреслити психотехнології розвитку емоційного інтелекту особистості; оцінити рівень свого емоційного інтелекту; застосовувати емоційний інтелект як ресурс для вирішення особистісних та професійних завдань та сформувати у студентів досвід практичного застосування знань у повсякденному житті та в майбутній професійній діяльності.

### **Завдання навчальної дисципліни:**

1. Здійснити теоретичне обґрунтування феномену «емоційний інтелект».
2. Розкрити психологічні закономірності, механізми, структурні компоненти EQ.
3. Виокремити вікові та статеві особливості розвитку емоційного інтелекту та чинники його розвитку.
4. Розробити психолого-педагогічний супровід розвитку емоційного інтелекту особистості.
5. Вміти володіти психотехнологічним інструментарієм розвитку емоційного інтелекту особистості.
6. Оволодіти технікою оцінки EQ: ідентифікація власних емоцій та емоцій інших, навичок саморегуляції та емоційного самоконтролю інших, емпатійних здібностей, мотивації та лідерських навичок у емоціогенних ситуаціях.

## Таблиця 2 – Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач	Програмні результати навчання
<p><b>ЗК 1.</b> Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).</p> <p><b>ЗК 4.</b> Здатність працювати в команді.</p> <p><b>ЗК 5.</b> Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.</p> <p><b>ЗК 7.</b> Здатність приймати обґрунтовані рішення .</p> <p><b>ЗК 8.</b> Здатність працювати в міжнародному контексті.</p> <p><b>СК 2.</b> Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування крос-культурних особливостей функціонування</p>	<p><b>РН 02.</b> Вільно спілкуватись усно і письмово українською та англійською мовами при обговоренні професійних питань, досліджень та інновацій в сфері готельно-ресторанного бізнесу.</p> <p><b>РН 10.</b> Відповідати за формування ефективної кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, організаційні комунікації, розвиток професійного знання, оцінювання стратегічного розвитку команди, підбір та мотивування персоналу на ефективне вирішення</p>

Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач	Програмні результати навчання
<p>суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p><b>СК 5.</b> Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p><b>СК 6.</b> Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.</p> <p><b>СК 8.</b> Здатність розробляти антикризові програми корпорацій, готельних та ресторанних мереж, суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p><b>СК 9.</b> Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг.</p> <p><b>СК 10.</b> Здатність застосовувати принципи соціальної відповідальності в діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p>	<p>професійних завдань.</p> <p><b>РН 12.</b> Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються.</p>

### **Розділ 3. Програма навчальної дисципліни**

## **МОДУЛЬ 1. ЕМОЦІЇ ТА ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ**

### **Тема 1. Емоційний інтелект як ресурс керівника**

Витоки емоційного інтелекту та концептуалізація поняття «емоційний інтелект». Розвиток уявлень про структуру інтелекту. Передумови та історія виникнення емоційного інтелекту. Рівні емоційного інтелекту. Ідентифікація соціального інтелекту у працях Е. Торндайка. Теорія множинності проявів інтелекту Х. Гарднера. Триархічна теорія інтелекту Р. Стенберга. Ідентифікація феномену емоційного інтелекту як предмету психологічних досліджень. Популяризація феномену емоційного інтелекту. Сучасні погляди на сутність емоційного інтелекту.

Емоційний інтелект як єдність внутрішніх та зовнішніх характеристик. Ієрархічна структура рівнів сформованості емоційного інтелекту. Стресозахисна та адаптивна функції емоційного інтелекту.

Підходи до концептуалізації феномену емоційного інтелекту як системи вроджених здібностей. Структура емоційного інтелекту у моделі Дж. Мейєра та П. Селовея. Форми прояву емоційного інтелекту. Принципи теорії емоційного інтелекту Дж. Мейєра та П. Селовея. Уявлення про емоційний інтелект як інтегративну, контекстуалізовану властивість індивідуальності. Модель компетентностей Д. Гоулмана. Змішана модель емоційного інтелекту Р. Барона. Співставлення структури емоційного інтелекту у зарубіжних моделях

### **Тема 2. Управління власними емоціями у професійній діяльності**

Поняття про емоції. Види емоцій за Б.І. Додоновим, К.Ізардом. Прості та складні емоції. Сутність різних видів емоцій (гнів, страх, щастя, любов, здивування, відроза, печаль, оптимізм, надія). Поняття амбівалентності. Почуття. Моральні, естетичні, інтелектуальні почуття. Класифікація типів людей за Дж. Мейєром. Способи досягнення емоційного балансу. Сутність поняття «рефлексія». Основні форми рефлексії.

Способи викликання бажаних емоцій. Контроль емоційних станів. Усунення небажаних емоційних станів. Сутність прийомів «відключення», «переключення», «зниження значимості майбутньої діяльності». Способи зняття емоційної напруги. Керування інтенсивністю емоцій. Психологічна гнучкість у побудові стосунків.

Закони емоцій: закон ситуаційного змісту, закон причетності, закон очевидної реальності, закони зміни, звикання і порівняльних почуттів, закон гедонічної асиметрії, закон збереження емоційної цінності, значущості, рушійної сили емоційного впливу, закон прагнення до завершеності переживання, закон урахування наслідків, закон полегшення навантаження і збільшення ефекту.

### **Тема 3. Управління емоціями інших людей як засіб конструктивної взаємодії**

Конструктивна взаємодія як психолого-педагогічна проблема. Структурні компоненти конструктивної взаємодії. Ознаки конструктивної взаємодії та техніки управління емоціями інших людей.

Способи розуміння емоцій інших людей: емпатія, спостереження за невербальною поведінкою, вербальні способи.

Практичний метод ненасильницької комунікації (ННК). Інструменти управління емоціями у профілактиці й запобіганні конфліктам.

### **Тема 4. Психологічний аналіз соціального інтелекту особистості**

Дефінітивний аналіз «соціальний інтелект». Функції соціального інтелекту. Завдання соціального інтелекту на макроструктурному рівні. Завдання соціального інтелекту на мікроструктурному рівні.

Складові елементи та функції соціального інтелекту. Структура соціального інтелекту: комунікативний потенціал, характеристики самосвідомості, соціальна перцепція та енергетичні характеристики особистості. Підструктури соціального інтелекту: когнітивна, мнемічна та емпатійна.

Соціальний та емоційний інтелекти: спільне та відмінне. Соціальний інтелект та соціальна компетентність. Вплив вікових особливостей на розвиток соціального інтелекту.

Поняття соціальної установки та її структура. Ієрархічна структура диспозицій особистості (концепція В.Я.Ядова). Формування та зміна соціальних установок. Способи розвитку соціального інтелекту.

### **Тема 5. Емоційний інтелект у структурі соціального інтелекту**

Вплив емоційного інтелекту в професійній діяльності. Програма розвитку емоційного інтелекту керівника.

### **Тема 6. Методи підвищення рівня емоційного інтелекту**

Методи діагностики емоційного інтелекту лідерів та керівників організацій з метою визначення найближчих зон розвитку. Дослідження тренінгових програм для менеджерів, коуч-сесій, що дозволить розвивати емоційну компетентність керівників та підвищити ефективність цілеспрямованого адаптування керівників до нових викликів цифрової економіки.

## **МОДУЛЬ 2. ІНСТРУМЕНТИ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ОСОБИСТІСНОГО ТА КЕРІВНИКА**

### **Тема 7. Емоційна самосвідомість**



Психологічна сутність емоційної самосвідомості. Структура й функції емоційної самосвідомості. Сутність ідентифікації «само ідентифікації» і рефлексії «саморефлексії». Провідні чинники розвитку емоційної самосвідомості людини.

### **Тема 8. Показники EQ: ідентифікація власних емоцій та емоцій інших, навичок**

Коефіцієнт інтелекту (англ. IQ - intelligence quotient) - кількісна оцінка рівня інтелекту людини (коефіцієнт розумового розвитку). VQ (vitality quotient) або коефіцієнт життєвої енергії. Характеристика основних методик для оцінки EI як здібності. Вимірювання емоційного інтелекту на основі самозвіту (опитувальники). Вимірювання емоційного інтелекту методом вирішення завдань (об'єктивні тести).

Характеристика основних інструментів розвитку емоційного інтелекту в бізнесі. Стратегії саморозвитку емоційного інтелекту: новітня модель емоційного інтелекту Т. Бредбері та Дж. Гривз; стратегії розвитку емоційного само сприйняття; стратегії оволодіння навичками керування власними емоціями; стратегії підвищення соціальної чутливості; стратегії оволодіння навичками керування взаємовідносинами з оточуючими.

### **Тема 9. Мотивація та лідерські навички у емоціогенних ситуаціях**

Вплив емоцій на розвиток і соціальні досягнення особистості. Головні положення теорії емоційного лідерства. Навички емоційного лідера. Стили емоційного лідерства. Відновлення і розвиток лідерських здібностей. Модель емоційного лідерства М.Ке де Вріс. Теорія цілеспрямованого розвитку Р. Бояціса.

### **Тема 10. Стресостійкість, як особистісна властивість керівника-лідера**

Стресостійкість як базова складова формування емоційної компетентності керівників-лідерів. Місце стресостійкості у структурі особистості керівника-лідера. Поняття, ознаки, стадії, види стресу. Класифікація основних стресорів у професійній діяльності. Структура стресового епізоду. Техніки ефективного подолання стресових ситуацій. Ресурси стресостійкості керівника-лідера. Прийоми й техніками зниження емоційної напруги, регуляції стресового стану. Навички постановки цілей та асертивної поведінки.

### **Тема 11. Самооцінка емоційної компетентності**

Концепція формування емоційної компетентності. Етапи формування емоційної компетентності: мотиваційно-ціннісний (етап усвідомлення), пізнавальний, навчальний, практичний та творчий. Методики формування емоційної компетентності Н. Холл.

### **Тема 12. Оцінка ефективності емоційного інтелекту**

Моделі здібностей та змішані (еклективні) моделі оцінки ефективності емоційного інтелекту. Основні методичні засоби діагностики емоційного інтелекту в межах двох методологічних підходів: опитувального (використання опитувальників, заснованих на самозвіті) та тестового (передбачає використання тестів, які включають завдання задачного типу).

Опитувальники на емоційний інтелект: EQ-I (Р. Бар-Он, 1997), SREIT (Н. Шуте та співавт., 1998; адаптація А. Садокової, П. Воронкової, 2006), EQ (Н. Холл), MEI (М. Манойлова, 2004), EmIn (Д. Люсін, 2006), методика "Емоційне самоусвідомлення" (О. Власова, М. Березюк, 2004). Найбільш відомі тестові методики щодо вимірювання здібностей емоційного інтелекту: MSCEIT v. 2.0 (Дж. Мейер, П. Селовей, Д. Карузо, 2002), комплекс проєктивних методик для діагностики рівня емоційного інтелекту старших дошкільників (М. А. Нгуен, 2008), МДЕІ (Л. Вахрушева, В. Гризодуб, А. Садокова, 2009), відеотест на емоційний інтелект (В. Овсяннікова, Д. Люсін, 2013).

## Розділ 4. Тематичний план навчальної дисципліни

Таблиця 4 – Тематичний план навчальної дисципліни «Тренінг: Розвиток емоційного інтелекту керівника»

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи в розрізі тем	Кількість годин
<b>Модуль 1. Емоції та емоційний інтелект</b>					
<b>Тема 1. Емоційний інтелект як ресурс керівника</b>		<p style="text-align: center;"><b>Тема 1. Емоційний інтелект як ресурс керівника</b> <i>Практичне заняття 1.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Емоційний інтелект як єдність внутрішніх та зовнішніх характеристик.</li> <li>Ієрархічна структура рівнів сформованості емоційного інтелекту.</li> <li>Стресозахисна та адаптивна функції емоційного інтелекту.</li> </ol> <p style="text-align: center;"><i>Практичне заняття 2.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Структура емоційного інтелекту у моделі Дж. Мейера та П. Селовея.</li> <li>Модель компетентностей Д. Гоулмана.</li> <li>Змішана модель емоційного інтелекту Р. Бар-она.</li> <li>Співставлення структури емоційного інтелекту у зарубіжних моделях</li> </ol>	<b>4</b>	<p style="text-align: center;"><b>Тема 1. Емоційний інтелект як ресурс керівника</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Опрацювати матеріал лекції та питання винесені на самостійне вивчення</li> <li>Виконати практичні завдання (кейсстадії) для самостійної роботи. Студенти мають змогу отримати завдання та завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) <a href="http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=2833">http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=2833</a></li> <li>Опрацювати додаткові матеріали, рекомендовані викладачем за темою.</li> <li>У дистанційному курсі пройти тестування за темою</li> </ol> <p style="text-align: center;"><i>Питання на самостійне вивчення:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Підходи до концептуалізації феномену емоційного інтелекту як системи вроджених здібностей.</li> <li>Форми прояву емоційного інтелекту.</li> <li>Принципи теорії емоційного інтелекту Дж. Мейера та П. Селовея.</li> <li>Уявлення про емоційний інтелект як інтегративну, контекстуалізовану властивість індивідуальності.</li> </ol>	4,5
<b>Тема 2. Управління власними емоціями у професійній діяльності</b>		<p style="text-align: center;"><b>Тема 2. Управління власними емоціями у професійній діяльності</b> <i>Практичне заняття 3</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Сутність різних видів емоцій (гнів, страх, щастя, любов, здивування, відрaza, печаль, оптимізм, надія).</li> <li>Поняття амбівалентності. Почуття. Моральні, естетичні, інтелектуальні почуття.</li> <li>Класифікація типів людей за Дж. Мейером.</li> </ol> <p style="text-align: center;"><i>Практичне заняття 4</i></p> <p>Способи досягнення емоційного балансу. Контроль емоційних станів. Усунення небажаних емоційних станів. Сутність прийомів «відключення», «переключення», «зниження значимості майбутньої діяльності».</p>	<b>4</b>	<p style="text-align: center;"><b>Тема 2. Управління власними емоціями у професійній діяльності</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Опрацювати матеріал лекції та питання винесені на самостійне вивчення</li> <li>Виконати практичні завдання (кейсстадії) для самостійної роботи. Студенти мають змогу отримати завдання та завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) <a href="http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=2833">http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=2833</a></li> <li>Опрацювати додаткові матеріали, рекомендовані викладачем за темою.</li> <li>У дистанційному курсі пройти тестування за темою</li> </ol> <p style="text-align: center;"><i>Питання на самостійне вивчення:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Сутність поняття «рефлексія».</li> <li>Основні форми рефлексії.</li> <li>Способи зняття емоційної напруги.</li> <li>Керування інтенсивністю емоцій.</li> <li>Психологічна гнучкість у побудові стосунків.</li> </ol>	4,5

<p><b>Тема 3. Управління емоціями інших людей як засіб конструктивної взаємодії</b></p>	<p><b>Тема 3. Управління емоціями інших людей як засіб конструктивної взаємодії</b>  <b>Практичне заняття 5</b>  1. Способи розуміння емоцій інших людей: емпатія, спостереження за невербальною поведінкою, вербальні способи</p> <p><b>Практичне заняття 6</b>  1. Практичний метод ненасильницької комунікації (ННК).</p>	4	<p><b>Тема 3. Управління емоціями інших людей як засіб конструктивної взаємодії</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Опрацювати матеріал лекції та питання винесені на самостійне вивчення</li> <li>Виконати практичні завдання (кейсстадії) для самостійної роботи. Студенти мають змогу отримати завдання та завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) <a href="http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=2833">http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=2833</a></li> <li>Опрацювати додаткові матеріали, рекомендовані викладачем за темою.</li> <li>У дистанційному курсі пройти тестування за темою</li> </ol> <p><b>Питання на самостійне вивчення:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Інструменти управління емоціями у профілактиці й запобіганні конфліктам.</li> </ol>	
<p><b>Тема 4. Психологічний аналіз соціального інтелекту особистості</b></p>	<p><b>Тема 4. Психологічний аналіз соціального інтелекту особистості</b>  <b>Практичне заняття 7</b>  <ol style="list-style-type: none"> <li>Складові елементи та функції соціального інтелекту.</li> <li>Структура соціального інтелекту: комунікативний потенціал, характеристики самосвідомості, соціальна перцепція та енергетичні характеристики особистості.</li> <li>Підструктури соціального інтелекту: когнітивна, мнемічна та емпатійна.</li> </ol> <p><b>Практичне заняття 8</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Соціальний та емоційний інтелекти: спільне та відмінне.</li> <li>Соціальний інтелект та соціальна компетентність.</li> <li>Вплив вікових особливостей на розвиток соціального інтелекту.</li> </ol> </p>	4	<p><b>Тема 4. Психологічний аналіз соціального інтелекту особистості</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Опрацювати матеріал лекції та питання винесені на самостійне вивчення</li> <li>Виконати практичні завдання (кейсстадії) для самостійної роботи. Студенти мають змогу отримати завдання та завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) <a href="http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=2833">http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=2833</a></li> <li>Опрацювати додаткові матеріали, рекомендовані викладачем за темою.</li> <li>У дистанційному курсі пройти тестування за темою</li> </ol> <p><b>Питання на самостійне вивчення:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Поняття соціальної установки та її структура.</li> <li>Ієрархічна структура диспозицій особистості (концепція В.Я.Ядова).</li> <li>Формування та зміна соціальних установок.</li> <li>Способи розвитку соціального інтелекту.</li> </ol>	4,5
<p><b>Тема 5. Емоційний інтелект у структурі соціального інтелекту</b></p>	<p><b>Тема 5. Емоційний інтелект у структурі соціального інтелекту</b>  <b>Практичне заняття 9</b>  <ol style="list-style-type: none"> <li>Вплив емоційного інтелекту в професійній діяльності.</li> <li>Програма розвитку емоційного інтелекту керівника.</li> </ol> </p>	2	<p>Тема 5. Емоційний інтелект у структурі соціального інтелекту</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Виконати практичні завдання (кейсстадії) для самостійної роботи. Студенти мають змогу отримати завдання та завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) <a href="http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=2833">http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=2833</a></li> <li>Опрацювати додаткові матеріали, рекомендовані викладачем за темою.</li> <li>У дистанційному курсі пройти тестування за темою</li> </ol>	4,5

<p><b>Тема 6. Методи підвищення рівня емоційного інтелекту</b></p>	<p><b>Тема 6. Методи підвищення рівня емоційного інтелекту</b>  <b>Практичне заняття 10</b>  1. Методи рефлексії, методи усвідомлення власних переживань та емоцій  2. Методи розвитку гнучкого мислення, методи емоційної (психофізіологічної) саморегуляції  3. Методи самомотивації  4. Методи цілепокладання</p> <p><b>Практичне заняття 11</b>  1. Методи спостереження, методи розвитку емпатії (особистої аналогії)  2. Методи стратегічне мислення, SWOT-аналіз, PEST-аналіз, SNW-підхід  3. Методи відкритого та закритого впливу на співбесідника, методи розвитку асертивної поведінки, методики переговорів, публічних виступів, методи конфліктології</p>	<p><b>4</b></p>	<p><b>Тема 6. Методи підвищення рівня емоційного інтелекту</b>  1. Опрацювати матеріал лекції та питання винесені на самостійне вивчення  2. Виконати практичні завдання (кейсстадії) для самостійної роботи. Студенти мають змогу отримати завдання та завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) <a href="http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=2833">http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=2833</a>  3. Опрацювати додаткові матеріали, рекомендовані викладачем за темою.  4. У дистанційному курсі пройти тестування за темою</p> <p><b>Питання на самостійне вивчення:</b>  1. Техніки розвитку емоційного інтелекту  2. Найбільш ефективні інструменти розвитку емоційного інтелекту в бізнесі  3. Алгоритм розвитку емоційного інтелекту менеджера</p>	<p>4,5</p>
<p><b>Модуль 2. Інструменти розвитку емоційного інтелекту особистісного та керівника</b></p>				
<p><b>Тема 7. Емоційна самосвідомість</b></p>	<p><b>Тема 7. Емоційна самосвідомість</b>  <b>Практичне заняття 12</b>  1. Психологічна сутність емоційної самосвідомості.  2. Структура й функції емоційної самосвідомості.  3. Сутність ідентифікації «само ідентифікації» і рефлексії «саморефлексії».  4. Провідні чинники розвитку емоційної самосвідомості людини.</p>	<p><b>2</b></p>	<p><b>Тема 7. Емоційна самосвідомість</b>  1. Опрацювати матеріал лекції та питання винесені на самостійне вивчення  2. Виконати практичні завдання (кейсстадії) для самостійної роботи. Студенти мають змогу отримати завдання та завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) <a href="http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=2833">http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=2833</a>  3. Опрацювати додаткові матеріали, рекомендовані викладачем за темою.  4. У дистанційному курсі пройти тестування за темою</p> <p><b>Питання на самостійне вивчення:</b>  1. Алгоритм розвитку емоційного інтелекту менеджера.  2. Методи та техніки розвитку емоційного інтелекту менеджера за етапами алгоритму розвитку емоційного інтелекту менеджера.</p>	<p>4,5</p>

<p><b>Тема 8. Показники EQ: ідентифікація власних емоцій та емоцій інших, навичок</b></p>	<p><b>Тема 8. Показники EQ: ідентифікація власних емоцій та емоцій інших, навичок</b>  <b>Практичне заняття 13</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Коефіцієнт інтелекту (англ. IQ - intelligence quotient) - кількісна оцінка рівня інтелекту людини (коефіцієнт розумового розвитку).</li> <li>2. VQ (vitality quotient) або коефіцієнт життєвої енергії.</li> <li>3. Характеристика основних методик для оцінки EI як здібності.</li> </ol> <p><b>Практичне заняття 14</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вимірювання емоційного інтелекту на основі самозвіту (опитувальники).</li> <li>2. Вимірювання емоційного інтелекту методом вирішення завдань (об'єктивні тести).</li> </ol>	4	<p><b>Тема 8. Показники EQ: ідентифікація власних емоцій та емоцій інших, навичок</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опрацювати матеріал лекції та питання винесені на самостійне вивчення</li> <li>2. Виконати практичні завдання (кейсстадії) для самостійної роботи. Студенти мають змогу отримати завдання та завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) <a href="http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=2833">http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=2833</a></li> <li>3. Опрацювати додаткові матеріали, рекомендовані викладачем за темою.</li> <li>4. У дистанційному курсі пройти тестування за темою</li> </ol>	4,5
<p><b>Тема 9. Мотивація та лідерські навички у емоційних ситуаціях</b></p>	<p><b>Тема 9. Мотивація та лідерські навички у емоційних ситуаціях</b>  <b>Практичне заняття 15</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Відновлення і розвиток лідерських здібностей.</li> <li>2. Модель емоційного лідерства М.Ке де Вріс.</li> <li>3. Теорія цілеспрямованого розвитку Р. Бояціса.</li> </ol>	2	<p>Тема 9. Мотивація та лідерські навички у емоційних ситуаціях</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опрацювати матеріал лекції та питання винесені на самостійне вивчення</li> <li>2. Виконати практичні завдання (кейсстадії) для самостійної роботи. Студенти мають змогу отримати завдання та завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) <a href="http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=2833">http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=2833</a></li> <li>3. Опрацювати додаткові матеріали, рекомендовані викладачем за темою.</li> <li>4. У дистанційному курсі пройти тестування за темою</li> </ol> <p><b>Питання на самостійне вивчення:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вплив емоцій на розвиток і соціальні досягнення особистості.</li> <li>2. Головні положення теорії емоційного лідерства.</li> <li>3. Навички емоційного лідера.</li> <li>4. Стилї емоційного лідерства.</li> </ol>	4,5
<p><b>Тема 10. Стресостійкість, як особистісна властивість керівника-лідера</b></p>	<p><b>Тема 10. Стресостійкість, як особистісна властивість керівника-лідера</b>  <b>Практичне заняття 16</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Структура стресового епізоду.</li> <li>2. Техніки ефективного подолання стресових ситуацій.</li> <li>3. Ресурси стресостійкості керівника-лідера.</li> <li>4. Прийоми й техніками зниження емоційної напруги, регуляції стресового стану.</li> <li>5. Навички постановки цілей та асертивної поведінки.</li> </ol>	2	<p><b>Тема 10. Стресостійкість, як особистісна властивість керівника-лідера</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опрацювати матеріал лекції та питання винесені на самостійне вивчення</li> <li>2. Виконати практичні завдання (кейсстадії) для самостійної роботи. Студенти мають змогу отримати завдання та завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) <a href="http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=2833">http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=2833</a></li> <li>3. Опрацювати додаткові матеріали, рекомендовані викладачем за темою.</li> <li>4. У дистанційному курсі пройти тестування за темою</li> </ol>	4,5

<p><b>Тема 11. Самооцінка емоційної компетентності</b></p>		<p><b>Тема 11. Самооцінка емоційної компетентності</b>  <b>Практичне заняття 17</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Концепція формування емоційної компетентності.</li> <li>2. Етапи формування емоційної компетентності: мотиваційно-ціннісний (етап усвідомлення), пізнавальний, навчальний, практичний та творчий.</li> </ol>	2	<p><b>Тема 11. Самооцінка емоційної компетентності</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опрацювати матеріал лекції та питання винесені на самостійне вивчення</li> <li>2. Виконати практичні завдання (кейсстадії) для самостійної роботи. Студенти мають змогу отримати завдання та завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) <a href="http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=2833">http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=2833</a></li> <li>3. Опрацювати додаткові матеріали, рекомендовані викладачем за темою.</li> <li>4. У дистанційному курсі пройти тестування за темою</li> </ol>	
<p><b>Тема 12. Оцінка ефективності емоційного інтелекту</b></p>		<p><b>Тема 12. Оцінка ефективності емоційного інтелекту</b>  <b>Практичне заняття 18</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Моделі здібностей та змішані (еклектичні) моделі оцінки ефективності емоційного інтелекту.</li> <li>2. Основні методичні засоби діагностики емоційного інтелекту в межах двох методологічних підходів: опитувального (використання опитувальників, заснованих на самозвіті) та тестового (передбачає використання тестів, які включають завдання задачного типу).</li> </ol>	2	<p><b>Тема 12. Оцінка ефективності емоційного інтелекту</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опрацювати матеріал лекції та питання винесені на самостійне вивчення</li> <li>2. Виконати практичні завдання (кейсстадії) для самостійної роботи. Студенти мають змогу отримати завдання та завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) <a href="http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=2833">http://www2.el.puet.edu.ua/st/course/view.php?id=2833</a></li> <li>3. Опрацювати додаткові матеріали, рекомендовані викладачем за темою.</li> <li>4. У дистанційному курсі пройти тестування за темою</li> </ol> <p><b>Питання на самостійне вивчення:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опитувальники на емоційний інтелект: EQ-I (Р. Бар-Он, 1997), SREIT (Н. Шуте та співавт., 1998; адаптація А. Садокової, П. Воронкової, 2006), EQ (Н. Холл), MEI (М. Манойлова, 2004), EmIn (Д. Люсін, 2006), методика "Емоційне самоусвідомлення" (О. Власова, М. Березюк, 2004).</li> <li>2. Найбільш відомі тестові методики щодо вимірювання здібностей емоційного інтелекту: MSCEIT v. 2.0 (Дж. Мейер, П. Селовей, Д. Карузо, 2002), комплекс проєктивних методик для діагностики рівня емоційного інтелекту (М. А. Нгуен, 2008), МДЕІ (Л. Вахрушева, В. Гриздуб, А. Садокова, 2009), відеотест на емоційний інтелект (В. Овсяннікова, Д. Люсін, 2013).</li> </ol>	4,5
				<b>36</b>	<b>54</b>

## Розділ 5 «Система оцінювання знань студентів»

Таблиця 5 – Розподіл балів за результатами вивчення навчальної дисципліни

Види робіт	Максимальна кількість балів
<p><b>Модуль 1 (теми 1–6).</b>  Відвідування занять (5 балів);  захист домашнього завдання (10 балів);  обговорення матеріалу практичних занять (5 бали);  виконання навчальних завдань (10 балів);  доповіді з рефератами та їх обговорення (5 балів);  тестування (5 балів);  поточна модульна робота (10 балів)</p>	50
<p><b>Модуль 2 (теми 7–12)</b>  Відвідування занять (5 балів);  захист домашнього завдання (10 балів);  обговорення матеріалу практичних занять (5 бали);  виконання навчальних завдань (10 балів);  доповіді з рефератами та їх обговорення (5 балів);  тестування (5 балів);  поточна модульна робота (10 балів)</p>	50
<b>Разом</b>	<b>100</b>

Таблиця 6 – Шкала оцінювання знань здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90–100	A	Відмінно
82–89	B	Дуже добре
74–81	C	Добре
64–73	D	Задовільно
60–63	E	Задовільно достатньо
35–59	FX	Незадовільно з можливістю проведення повторного підсумкового контролю
0–34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни та проведенням підсумкового контролю



## Розділ 6. Інформаційні джерела

### Основні

1. Варій М.Й. Психологія: навчальний посібник/ МОН України, Львівський державний ун-т внутрішніх справ. Київ: Центр учбової літ-ри, 2017. 288 с.
2. Динаміка емоційного інтелекту та агресивності у спортсменів у командних видах спорту (на прикладі тренінгу) (2020) <https://er.nau.edu.ua/handle/NAU/42169>
3. Кас'янова, С.Б. (2021). Особливості впливу емоційного інтелекту на особистісні ресурси подолання складних життєвих ситуацій. Вісник ОНУ імені І.І. Мечникова. Серія «Психологія», Т. 23, 2 (48), 49-57.
4. Кузнецов М.А., Діомідова Н.Ю. Емоційний інтелект як чинник психоемоційних станів студентів в умовах іспиту. Харків: «Діса плюс», 2019. 189 с.
5. Льошенко, О. (2019). Емоційний інтелект та емоційна компетентність: проблеми співвідношення. Вісник КНУ імені Т. Шевченка. Психологія. Педагогіка. Соціальна робота, 2, 49-52.
6. Лозова, О. В., Кришталь, А. М. (2021). СОЦІАЛЬНО-ДЕМОГРАФІЧНІ ПРОБЛЕМИ НАВЧАННЯ ДОРΟΣЛИХ У «СРІБНІЙ ЕКОНОМІЦІ». *Економічний простір*, (170), 23-27. <https://doi.org/10.32782/2224-6282/170-4>
7. Реун Г. П., Меденець В. В. Емоційне лідерство в системі управління персоналом. Економіка і суспільство. 2019. Вип. 13. С. 691–696. URL: [http://www.economyandsociety.in.ua/journal/13\\_ukr/117.pdf](http://www.economyandsociety.in.ua/journal/13_ukr/117.pdf)
8. Сучасні психологічні підходи до вивчення емоційного інтелекту (2020) <https://er.nau.edu.ua/handle/NAU/42086>
9. Федорчук В.М. Тренінг особистісного зростання: навчальний посібник. Київ: Центручбової літ-ри, 2018. 250 с.
10. Шимановська-Діанич Л.М., Лозова О.В. Креативність як найбільше конкурентна перевага майбутніх менеджментів // Науковий вісник ВНЗ Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі». (Серія «Економічні науки»), № 3 (99), 2021 р. URL: <http://journal.puet.edu.ua/index.php/nven/article/view/1721>
11. Щетініна Л. В., Рудакова С. Г., Заєць А. І. Емоційний інтелект в управлінні персоналом: підходи до розуміння та його розвиток. Бізнес Інформ. 2021. №3. С. 385–393. <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2019-3-385-393>

### Додаткові

1. Assessment of the Effectiveness of the Strategic Management System of Investment Activities of Companies <https://www.abacademies.org/articles/assessment-of-the-effectiveness-of-the-strategic-management-system-of-investment-activities-of-companies-8384.html> / О. Potyshniak, L. Dobuliak, V. Filippov, Y. Malakhovskiy, O. Lozova // Academy of Strategic Management Journal. Articles in issue: 4. Volume: 18. Month: August. - Year: 2019. p. 1-5
2. Лозова О.В. Система управління персоналом як важлива складова ефективного функціонування підприємства в ринкових умовах господарювання // Український журнал прикладної економіки, 2017. с. 37-45. URL: <http://library.tneu.edu.ua/images/stories/naukovi%20zhurnaly/ukrainskyy%20zhurnal%20prykladn%20ekonomiry/2017/%D1%82%D0%BE%D0%BC%20%E2%84%964.pdf>
3. Інтелектуальні ресурси: сутність, місце й роль у процесі формування конкурентних переваг підприємства / О.В. Лозова, В.А. Шкіль // // Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія: «Економічні науки». - Полтава: ПВВ ПУЕТ, 2018. - № 3 (88). - С. 53-57 URL: <http://journal.puet.edu.ua/index.php/nven/article/view/1497>
4. Управління ресурсами компанії у проектах // Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія: «Економічні науки». Полтава: ПВВ ПУЕТ, 2018. № 5 (90). С. 67-72 URL: <http://journal.puet.edu.ua/index.php/nven/article/view/1515>

5. Лозова О.В., Седаков М. Якість життя населення, як інструмент підвищення інвестиційної привабливості країни // Вісник Черкаського університету. (Серія «Економічні науки»), 2018. № 3. с. 47-53 URL: <http://econom-ejournal.cdu.edu.ua/article/view/2993/3154>

6. Інтелектуальний потенціал як фактор розвитку національної економіки / О.В. Лозова // Суспільство, економіка та економічна наука в XXI столітті: зб. матеріалів II міжнар. наук.-практ. конф., 21-22 квіт. 2017 р./М-во освіти і науки України, ДВНЗ «Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана; редкол.: В.І. Кириленко (голова)[та ін.]-Київ: КНЕУ, 2017.-С. 157-159. URL: [https://kneu.edu.ua/userfiles/Faculty\\_of\\_Economics\\_and\\_Administration/Polecodept/conference-papers.pdf](https://kneu.edu.ua/userfiles/Faculty_of_Economics_and_Administration/Polecodept/conference-papers.pdf)

7. Розвиток творчого мислення студентів у процесі дистанційного вивчення економічної теорії / О.В. Лозова // Матеріали IX Міжнародної науково-практичної конференції «Дистанційна освіта: забезпечення доступності та неперервності освіти впродовж життя («E-LEARNING AND UNIVERSITY EDUCATION-2017»)). Тези доповідей. Частина 1. (м. Полтава, 9-10 лютого 2017 року). - Полтава : ПУЕТ, 2017. - с. 142-144 URL: <http://dspace.puet.edu.ua/bitstream/123456789/5732/1/%D1%81%D0%B1%D0%BE%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA%20%D0%95%D0%9B%D0%A3%D0%95%202016.pdf>

8. SIGNIFICANCE OF SOCIO-PSYCHOLOGICAL METHODS FOR EFFICIENT MANAGEMENT BY ENTERPRISE / О.В. Лозова, І.В. Липська // Матеріали міжнародної науково-практичної конференції «Universum View».- Вінниця: ТОВ «Нілан-ЛТД», 2018. - С. 233-234 URL: [https://drive.google.com/drive/folders/1D\\_1at3FaAX9iazFFuVN4dkb7CIDgB4Qk](https://drive.google.com/drive/folders/1D_1at3FaAX9iazFFuVN4dkb7CIDgB4Qk)

Гудько А. В., Лозова О. В. Кооперативне навчання як засіб формування креативності у майбутніх менеджерів // Актуальні питання розвитку науки та забезпечення якості освіти у XXI столітті : тези доповідей XLIV Міжнародної наукової студентської конференції за підсумками науково-дослідних робіт студентів за 2020 рік (м. Полтава, 30-31 березня 2021 р.) : у 2 ч. Полтава : ПУЕТ, 2021. Ч. 2. 401 с (75-77 с). URL: <http://dspace.puet.edu.ua/bitstream/123456789/10759/1/2021-%D1%81%D1%82%D1%83%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D1%82%20%D0%BC%D1%8E%D0%BE%D0%BD%2030-31%20%D0%B1%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B7%D0%BD%D1%8F%20%D1%872-72-74.pdf>

9. Лозова О.В. Процес формування інтелектуального потенціалу підприємства // Соціально-економічні та правові чинники розвитку національної економіки України: облікові, аналітичні та контрольні аспекти в сучасних умовах інтеграційних процесів: матеріали Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» (м. Полтава, 22 листопада 2018 року). - Полтава : ПУЕТ, 2018. - 345 с. (С. 307-309) URL: <http://dspace.uccu.org.ua/bitstream/123456789/9906/1/%D0%9B%D0%BE%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%9E.%D0%92..pdf>

10. Лозова О.В., Кухманський Д. Стратегії та моделі управління персоналом торговельних підприємств // Сучасне матеріалознавство та товарознавство: теорія, практика, освіта: матеріали VII Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції (12-13 березня 2020 року, м. Полтава).-Полтава: ПУЕТ, 2020.-234 с. С. 150-152 URL: <http://dspace.puet.edu.ua/bitstream/123456789/9617/1/%D0%9B%D0%BE%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%B0%2C%20%D0%9A%D1%83%D1%85.pdf>

11. Масляник І.А., Лозова О.В. Управління соціальним розвитком підприємства // Актуальні питання розвитку науки та забезпечення якості освіти у XXI столітті: тези доповідей XLIII Міжнародної наукової студентської конференції за підсумками науково-дослідних робіт студентів за 2019 рік (м. Полтава, 07-08 квітня 2020 р.): у 2 ч., ч. 2.-Полтава: ПУЕТ, 2020.-343 с. С. 18-20 URL: <http://dspace.puet.edu.ua/bitstream/123456789/9092/1/18-20.pdf>

12. Лозова О.В., Литвиненко С.П., Немцу І.В. Управління адаптацією працівника в трудовому колективі на підприємстві в сучасних умовах господарювання // Формування механізмів управління якістю та підвищення конкурентоспроможності підприємств : XII Міжнародна науково-практична інтернет-конференція молодих вчених та студентів : Тези доповідей. Дніпро, 25 березня 2021 року. Д.: Університет імені Альфреда Нобеля, 2021, С. 146-149

[file:///C:/Documents%20and%20Settings/User/%D0%9C%D0%BE%D0%B8%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B/Downloads/%D0%97%D0%B1%D1%96%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA%20%D0%A5%D0%86%D0%86%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%BD%D1%86%D1%96%D1%97\\_2021+.pdf](file:///C:/Documents%20and%20Settings/User/%D0%9C%D0%BE%D0%B8%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B/Downloads/%D0%97%D0%B1%D1%96%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA%20%D0%A5%D0%86%D0%86%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%BD%D1%86%D1%96%D1%97_2021+.pdf)

13. Лозова О.В., Перерва В. Бірюзові організації в Україні та світі // ``АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ РОЗВИТКУ ЕКОНОМІКИ, ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ ТА ТОВАРОЗНАВСТВА``. ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ ХЛІІ Міжнародної наукової студентської конференції за підсумками науково-дослідних робіт студентів за 2018 рік. Частина 2. С. 105-107 <http://dspace.uccu.org.ua/bitstream/123456789/8809/1/14.%20%D0%A1.%20105-107.pdf>

14. Лозова О.В., Дороніч В.М. Інноваційна діяльність підприємства // ІННОВАЦІЙНИЙ РОЗВИТОК ТА БЕЗПЕКА ПІДПРИЄМСТВА В УМОВАХ НЕОІНДУСТРІАЛЬНОГО СУСПІЛЬСТВА. Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції студентів аспірантів та молодих вчених. Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки. Луцьк. 2019 р. с. 626-628 <https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/17120/1/Lozova%20626-628.pdf>

## **Розділ 7. Програмне забезпечення навчальної дисципліни**

1. Загальне програмне забезпечення, до якого входить пакет програмних продуктів Microsoft Office.

2. Спеціалізоване програмне забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу з навчальної дисципліни, яке включає перелік конкретних програмних продуктів: мультимедійні презентації, програмний засіб «OpenTest 2.0». Тестування проводиться під час проведення занять (поточний контроль) і під час підсумкового контролю знань, дистанційни курс на платформі Moodle.