

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
МИКОЛАЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет менеджменту  
Кафедра економічної кібернетики, комп'ютерних наук  
та інформаційних технологій



## **ПСИХОЛОГІЯ БІЗНЕСУ**

методичні рекомендації  
для практичних занять та самостійної роботи здобувачів  
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти ОПП  
«Менеджмент» спеціальності 073 «Менеджмент» денної та  
заочної форм здобуття вищої освіти

Миколаїв  
2025

**УДК 159.98:658**  
**П86**

Друкується за рішенням науково-методичної комісії факультету менеджменту Миколаївського національного аграрного університету від 25 серпня 2025 р., протокол № 1.

**Укладачі:**

- С. І. Тищенко канд. пед. наук, доцент, завідувач кафедри економічної кібернетики, комп'ютерних наук та інформаційних технологій, Миколаївський національний аграрний університет
- О. Ю. Пархоменко канд. фіз.-мат. наук, доцент, доцент кафедри економічної кібернетики, комп'ютерних наук та інформаційних технологій, Миколаївський національний аграрний університет
- С.І.Ємельянов PhD, старший викладач кафедри економічної кібернетики, комп'ютерних наук та інформаційних технологій, Миколаївський національний аграрний університет
- О.О.Жебко асистент кафедри економічної кібернетики, комп'ютерних наук та інформаційних технологій, Миколаївський національний аграрний університет
- О.Є.Богатенкова асистент кафедри економічної кібернетики, комп'ютерних наук та інформаційних технологій, Миколаївський національний аграрний університет

**Рецензенти:**

- Г.В.Табачкова канд. екон. наук, доцент кафедри економіки підприємств, Миколаївський національний аграрний університет
- Я.Е.Андрющенко канд. пед. наук, представник торговельник ФГ «Органік Системс»

## ЗМІСТ

Вступ	4
Практичне заняття 1. Психічні процеси та стани у професійній діяльності бізнесмена	6
Практичне заняття 2. Психологічний портрет особистості бізнесмена	10
Практичне заняття 3. Ефективна ділова комунікація та переговори в бізнесі	12
Практичне заняття 4. Психологічні чинники успіху та емоційний інтелект у бізнесі	16
Практичне заняття 5. Психологічні персонал-технології в управлінні організацією	19
Практичне заняття 6. Психологічні техніки продажів і робота з клієнтами	24
Практичне заняття 7. Психологічна підтримка, стрес-менеджмент і профілактика професійного вигорання	28
Практичне заняття 8. Етичні дилеми та формування психологічної культури бізнесу	32
Питання для підсумкового контролю знань	35
Список використаних джерел	39

## ВСТУП

Сучасне бізнес-середовище характеризується високою динамічністю, невизначеністю та зростаючою роллю людського чинника в управлінських процесах. Ефективність діяльності менеджера дедалі більше визначається не лише рівнем професійних знань і володіння інструментами управління, а й здатністю розуміти психологічні механізми поведінки людей, будувати результативну комунікацію, приймати зважені рішення та підтримувати власну психологічну стійкість. У цьому контексті дисципліна «Психологія бізнесу» посідає важливе місце у підготовці здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за освітньо-професійною програмою «Менеджмент».

Метою вивчення психології бізнесу є формування у здобувачів вищої освіти системного уявлення про психологічні закономірності бізнес-діяльності, розвиток психологічної культури майбутнього менеджера та набуття практичних навичок ефективної взаємодії в професійному середовищі. Особлива увага приділяється таким аспектам, як психічні процеси й стани у професійній діяльності, лідерство, ділова комунікація, переговори, мотивація персоналу, психологічні технології управління, продажі, робота з клієнтами, стрес-менеджмент, профілактика професійного вигорання, а також етичні засади бізнесу.

Дані методичні рекомендації розроблено з метою методичного забезпечення практичних занять і самостійної роботи здобувачів вищої освіти денної та заочної форм навчання. Вони орієнтовані на активні та інтерактивні форми навчання, що сприяють не лише засвоєнню теоретичного матеріалу, а й формуванню практичних

психологічних компетентностей, необхідних для майбутньої управлінської діяльності.

Структура методичних рекомендацій передбачає використання кейсів, ситуаційних завдань, дискусійних питань, вправ, тренінгових елементів і завдань для самостійної роботи. Такий підхід дозволяє моделювати реальні бізнес-ситуації, розвивати критичне мислення, навички аналізу поведінки учасників ділової взаємодії та здатність ухвалювати обґрунтовані управлінські рішення з урахуванням психологічних чинників.

Методичні рекомендації можуть бути використані здобувачами вищої освіти для підготовки до практичних занять, виконання самостійної роботи, підготовки презентацій і участі в групових обговореннях, а також викладачами — для організації освітнього процесу та оцінювання результатів навчання. Запропонований матеріал спрямований на формування цілісного уявлення про психологію бізнесу як важливу складову професійної підготовки сучасного менеджера.

# ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 1

## ПСИХІЧНІ ПРОЦЕСИ ТА СТАНИ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ БІЗНЕСМЕНА

**Мета:** Сформуванати у здобувачів вищої освіти уявлення про роль психічних процесів і психічних станів у професійній діяльності бізнесмена; розвинути здатність аналізувати вплив мотивації, мислення, емоційних станів і саморегуляції на прийняття управлінських рішень; сприяти формуванню навичок психологічної рефлексії власної поведінки в бізнес-середовищі.

### ***Питання для обговорення***

1. Які психічні процеси є ключовими для ефективної діяльності бізнесмена і чому?
2. У чому відмінність між психічними процесами, психічними станами та психічними властивостями особистості?
3. Як мотивація впливає на прийняття рішень у бізнесі в умовах ризику та невизначеності?
4. Яку роль відіграють емоції та емоційні стани у професійній діяльності підприємця?
5. Чому стрес є невід'ємною складовою бізнес-діяльності та коли він стає деструктивним?
6. Як увага та мислення впливають на здатність бізнесмена бачити можливості, а не лише проблеми?
7. Чи може інтуїція вважатися повноцінним психологічним механізмом прийняття бізнес-рішень?

### ***Теми для презентацій***

1. Мотивація досягнень як психологічна основа підприємницької діяльності

2. Підприємницьке мислення: когнітивні особливості та роль досвіду
3. Емоційні стани бізнесмена: вплив на ефективність управлінських рішень
4. Роль уваги та сприймання в аналізі бізнес-ситуацій
5. Інтуїція в бізнесі: психологічні механізми та обмеження

*Рекомендація:* у презентаціях обов'язково використовувати приклади з реального бізнесу або публічних кейсів підприємців.

## ***Практичні завдання***

### **Блок 1. Аналіз кейсів**

#### **Кейс 1. Рішення в умовах дефіциту часу**

**Ситуація.** Власник малого бізнесу у сфері послуг отримує інформацію, що один із ключових клієнтів планує розірвати контракт через затримки у виконанні замовлень. До кінця робочого дня необхідно ухвалити рішення: або погодитися на фінансові поступки, або зберегти умови договору, ризикуючи втратою клієнта. Додатково керівник перебуває під тиском команди, яка втомлена через перевантаження.

#### **Завдання:**

- визначити психічні процеси, задіяні в ситуації (мислення, увага, емоції, інтуїція);
- охарактеризувати можливі психічні стани бізнесмена;
- запропонувати психологічні способи зниження емоційної напруги перед прийняттям рішення.

#### **Кейс 2. Стрес і відповідальність керівника**

**Ситуація.** Керівник відділу продажів у середній компанії відповідає за виконання квартального плану. За два тижні до завершення звітного періоду показники значно нижчі від очікуваних. Керівник відчуває постійну втому, роздратування та труднощі з концентрацією уваги. Водночас він має мотивувати команду, не демонструючи власного психологічного виснаження.

**Завдання:**

- визначити психічні стани, які переживає керівник;
- проаналізувати, як ці стани впливають на увагу, мислення та комунікацію;
- запропонувати способи психологічної саморегуляції в умовах професійного стресу.

**Кейс 3. Інтуїція чи раціональний аналіз**

**Ситуація.** Підприємець розглядає можливість інвестування у новий проєкт. Формальні фінансові показники виглядають прийнятно, однак у нього виникає відчуття невпевненості щодо надійності партнерів. Частина оточення радить довіритися інтуїції, інша — орієнтуватися лише на цифри та документи.

**Завдання:**

- визначити, які психічні процеси беруть участь у прийнятті рішення;
- проаналізувати роль інтуїції як психологічного механізму;
- запропонувати модель поєднання раціонального аналізу та інтуїтивної оцінки в бізнесі.

**Блок 2. Психологічна рефлексія**

Завдання. Пригадайте ситуацію (реальну або змодельовану), у якій необхідно було приймати складне рішення.

### **Питання для аналізу:**

- які емоції переважали в момент прийняття рішення;
- як вони впливали на логіку мислення;
- що допомагало або заважало зосередженості.

### **Блок 3. Дискусійна вправа**

Теза для дискусії: «Успішний бізнесмен — це передусім раціональний стратег, а не емоційна особистість».

**Завдання:** проаргументуйте позицію «за» або «проти», спираючись на психологічні знання.

#### **Завдання для самостійної роботи**

1. Підготувати письмову відповідь (1–1,5 сторінки) на тему: «Роль психічних процесів у формуванні підприємницького мислення».
2. Проаналізувати інтерв'ю або біографію відомого бізнесмена та визначити, які психічні стани і процеси впливали на його професійні рішення.
3. Скласти короткий перелік психічних станів, які, на Вашу думку, найчастіше супроводжують бізнес-діяльність, і пояснити їхній вплив.
4. Підготуватися до обговорення питання про співвідношення логіки та інтуїції в бізнесі.

## ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 2

### ПСИХОЛОГІЧНИЙ ПОРТРЕТ ОСОБИСТОСТІ БІЗНЕСМЕНА

**Мета:** Сформувати у здобувачів вищої освіти уявлення про психологічний портрет бізнесмена, його особистісні якості, мотиваційні установки та індивідуально-психологічні особливості, що впливають на ефективність підприємницької діяльності.

#### *Питання для обговорення*

1. Які особистісні якості є ключовими для сучасного бізнесмена?
2. Чи існує «ідеальний» психологічний портрет підприємця?
3. Як мотивація впливає на стиль ведення бізнесу?
4. Чи можна сформувати підприємницькі якості в процесі навчання?

#### *Практичні завдання*

##### **Блок 1. Аналіз кейсів**

##### **Кейс 1. Рівень відповідальності та самостійності**

**Ситуація.** Власник малого виробничого бізнесу звик ухвалювати всі ключові рішення самостійно, не делегуючи повноважень працівникам. Він вважає, що лише особистий контроль гарантує якість результату. Унаслідок цього бізнес розвивається повільно, а керівник постійно перебуває в стані перевантаження.

##### **Завдання:**

- охарактеризувати особистісні риси бізнесмена;
- визначити сильні та слабкі сторони такого психологічного портрета;

- запропонувати психологічні зміни, які підвищили б ефективність діяльності.

## **Кейс 2. Мотивація досягнення та ставлення до ризику**

**Ситуація.** Підприємець успішно працює на стабільному ринку, але уникає нових проєктів, пов'язаних із ризиком. Він орієнтується на збереження наявних позицій, а не на зростання. Колеги вважають його надто обережним, хоча фінансові показники бізнесу залишаються стабільними.

### **Завдання:**

- проаналізувати мотиваційний тип особистості бізнесмена;
- визначити рівень готовності до ризику;
- оцінити, як такі особистісні характеристики впливають на розвиток бізнесу.

## **Кейс 3. Лідерство та міжособистісні відносини**

**Ситуація.** Керівник стартапу є харизматичною та енергійною особистістю, здатною надихати команду. Водночас він схильний ігнорувати критику й не завжди прислухається до альтернативних думок. У команді поступово знижується ініціативність працівників.

### **Завдання:**

- визначити домінуючі особистісні риси бізнесмена;
- охарактеризувати стиль лідерства;
- запропонувати психологічні рекомендації щодо корекції поведінки керівника.

## **Блок 2. Практичне індивідуальне завдання**

**Завдання.** Скласти короткий психологічний портрет бізнесмена (реальної або умовної особи), використовуючи такі параметри:

- рівень мотивації досягнення;
- ставлення до ризику;
- стиль прийняття рішень;
- особливості міжособистісної взаємодії.

**Форма виконання:** письмова робота (1–1,5 сторінки) або усна презентація.

### **Завдання для самостійної роботи**

**Теми для мініпрезентацій або есе:**

- Психологічні якості успішних підприємців.
- Вплив темпераменту на стиль бізнес-діяльності.
- Мотивація досягнення як чинник підприємницького успіху.
- Роль самооцінки в діяльності бізнесмена.

## **ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 3**

### **ЕФЕКТИВНА ДІЛОВА КОМУНІКАЦІЯ ТА ПЕРЕГОВОРИ В БІЗНЕСІ**

**Мета:** сформувати у здобувачів вищої освіти уявлення про психологічні основи ділової комунікації та переговорного процесу; розвинути навички ефективного професійного спілкування, аргументації, активного слухання та конструктивної взаємодії в бізнес-середовищі.

## ***Питання для обговорення***

1. У чому полягає відмінність ділової комунікації від повсякденного спілкування?
2. Які психологічні чинники впливають на ефективність ділового спілкування?
3. Роль активного слухання в бізнес-комунікації.
4. Вербальні та невербальні засоби впливу в переговорах.
5. Основні стилі ділової комунікації: переваги та ризики кожного з них.
6. Психологічні бар'єри комунікації та способи їх подолання.
7. Поняття переговорів у бізнесі та їх психологічна специфіка.
8. Стратегії «виграш–виграш» і «виграш–програш»: психологічні наслідки.
9. Роль емоцій і саморегуляції у складних переговорах.
10. Етичні межі психологічного впливу в діловій комунікації.

## ***Тематика презентацій:***

1. Психологічні основи ефективної ділової комунікації.
2. Невербальна поведінка як інструмент впливу в переговорах.
3. Типові помилки бізнес-комунікації та їх наслідки.
4. Психологічні стилі ведення переговорів.
5. Маніпуляції в бізнес-спілкуванні: ознаки та способи протидії.
6. Емоційний інтелект у переговорах.
7. Міжкультурні особливості ділової комунікації.

## ***Практичні завдання***

### **Блок 1. Аналіз кейсів**

#### **Кейс 1. Порушення ділової комунікації як причина зриву переговорів**

**Ситуація.** Підприємець проводить переговори з потенційним партнером, але постійно перебиває співрозмовника, намагаючись швидше донести власну позицію. У результаті партнер відмовляється від співпраці.

#### **Питання:**

- Які комунікативні помилки було допущено?
- Які психологічні механізми призвели до негативного результату?
- Як можна було змінити стиль спілкування?

#### **Кейс 2. Угоду підписали — довіру втратили**

**Ситуація.** Під час переговорів керівник жорстко наполягає на своїх умовах, ігноруючи аргументи іншої сторони. Формально угоду підписано, але співпраця швидко припиняється.

#### **Питання:**

- Яку переговорну стратегію використано?
- Які психологічні наслідки вона має?
- Чи можна вважати переговори ефективними?

#### **Кейс 3. Коли переговори стають діалогом, а не боротьбою**

**Ситуація.** Менеджер, готуючись до переговорів, детально аналізує інтереси іншої сторони, ставить уточнювальні запитання та пропонує компромісні рішення.

#### **Питання:**

- Які елементи ефективної комунікації використано?

- Яку роль відіграє активне слухання?
- Які переваги має така модель переговорів?

## **Блок 2. Рольова вправа «Переговори»**

Студенти об'єднуються в пари або малі групи.

Одна сторона — представник бізнесу, інша — партнер або клієнт.

Провести короткі переговори щодо умов співпраці.

### **Завдання:**

- визначити, які техніки комунікації були використані;
- проаналізувати емоційні реакції учасників;
- оцінити ефективність взаємодії.

## **Блок 3. Саморефлексія**

Письмово відповісти на питання:

- Який стиль ділової комунікації мені ближчий?
- Які комунікативні труднощі я відчуваю найчастіше?
- Над якими навичками варто працювати для підвищення ефективності переговорів?

### **Завдання для самостійної роботи**

1. Підготувати короткий аналіз прикладу ділових переговорів (реального або змодельованого).
2. Розробити рекомендації щодо покращення комунікації в конкретній бізнес-ситуації.
3. Підготувати міні-есе на тему: «Ефективна комунікація як ресурс успіху бізнесмена».

## ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 4

### ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ УСПІХУ ТА ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ У БІЗНЕСІ

**Мета:** розкрити психологічні чинники, що зумовлюють успішність бізнес-діяльності; сформувати у здобувачів вищої освіти уявлення про емоційний інтелект як ключовий ресурс професійної ефективності бізнесмена; розвинути навички усвідомлення, регуляції власних емоцій та розуміння емоцій інших у діловій взаємодії.

#### ***Питання для обговорення:***

1. Що означає «успіх» у бізнесі з психологічної точки зору?
2. Які особистісні риси найчастіше пов'язують з успішною бізнес-діяльністю?
3. Чи можна навчитися бути успішним у бізнесі, чи це вроджені якості?
4. Роль мотивації досягнення у формуванні бізнес-успіху.
5. Поняття емоційного інтелекту та його відмінність від інтелектуального.
6. Основні компоненти емоційного інтелекту.
7. Як емоції впливають на прийняття бізнес-рішень?
8. Значення емпатії у взаємодії з партнерами, клієнтами та командою.
9. Саморегуляція емоцій у стресових бізнес-ситуаціях.
10. Чи може низький рівень емоційного інтелекту стати бар'єром успіху?

## ***Тематика презентацій:***

1. Психологічні чинники успіху підприємця.
2. Мотивація досягнення як основа бізнес-результативності.
3. Структура емоційного інтелекту в діяльності бізнесмена.
4. Вплив емоцій на управлінські та підприємницькі рішення.
5. Емоційний інтелект керівника і його роль у роботі з персоналом.
6. Емоційна стійкість як умова успіху в умовах ризику.
7. Розвиток емоційного інтелекту в бізнесі: можливості та обмеження.

## ***Практичні завдання***

### **Блок 1. Аналіз кейсів**

#### **Кейс 1. Коли емоції керують керівником**

**Ситуація.** Керівник успішної компанії демонструє високий рівень професійних знань, але часто втрачає самоконтроль у стресових ситуаціях, що призводить до конфліктів із партнерами та працівниками.

#### **Питання:**

- Які компоненти емоційного інтелекту недостатньо розвинені?
- Як це впливає на бізнес-результати?
- Які психологічні навички варто розвивати?

#### **Кейс 2. Стійкість після поразок**

**Ситуація.** Підприємець після серії невдач продовжує активно діяти, аналізує помилки та зберігає віру у власні сили.

#### **Питання:**

- Які психологічні чинники підтримують його активність?
- Яку роль відіграють емоції в подоланні невдач?

- Чи можна вважати таку поведінку проявом емоційного інтелекту?

### **Кейс 3. Емоції як інструмент, а не перешкода**

**Ситуація.** Менеджер у переговорах уважно зчитує емоційний стан співрозмовника, коригує стиль спілкування та досягає взаємовигідного рішення.

#### **Питання:**

- Які елементи емоційного інтелекту проявляються в цій ситуації?
- Чому це підвищує ефективність бізнес-взаємодії?
- Як можна розвивати такі навички?

### **Блок 2. Діагностична вправа «Мій емоційний інтелект»**

#### **Завдання:**

- коротко оцінити власні вміння розпізнавати та регулювати емоції;
- визначити сильні та слабкі сторони емоційної сфери;
- сформулювати 2–3 напрями особистого розвитку емоційного інтелекту в бізнес-контексті.

### **Блок 3. Рольова вправа «Стресове рішення»**

Студенти працюють у малих групах.

Ситуація: бізнесмен має прийняти важливе рішення в умовах тиску часу та емоційної напруги.

#### **Завдання:**

- визначити емоційні реакції учасників;
- запропонувати способи емоційної саморегуляції;
- оцінити, як емоційний стан впливає на якість рішення.

## **Завдання для самостійної роботи**

1. Підготувати есе на тему:  
«Емоційний інтелект як чинник успіху в бізнесі».
2. Проаналізувати приклад відомого бізнесмена з погляду психологічних чинників успіху.
3. Розробити власні рекомендації щодо розвитку емоційної стійкості в бізнес-діяльності.

## **ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 5**

### **ПСИХОЛОГІЧНІ ПЕРСОНАЛ-ТЕХНОЛОГІЇ В УПРАВЛІННІ ОРГАНІЗАЦІЄЮ**

**Мета:** сформувати у здобувачів вищої освіти розуміння психологічних основ управління персоналом; ознайомити з ключовими персонал-технологіями та їх роллю в підвищенні ефективності організації; розвинути навички аналізу, добору та мотивації персоналу з урахуванням психологічних чинників.

#### ***Питання для обговорення:***

1. Що таке персонал-технології та яку роль вони відіграють в управлінні організацією?
2. Чому психологічний підхід є необхідним у роботі з персоналом?
3. Відмінність між формальним управлінням персоналом і психологічно орієнтованим управлінням.
4. Психологічні чинники ефективного підбору працівників.
5. Роль мотивації у формуванні продуктивної поведінки персоналу.

6. Значення адаптації нового працівника для стабільності команди.
7. Психологічні особливості управління командою.
8. Вплив стилю керівництва на психологічний клімат в організації.
9. Причини демотивації персоналу та шляхи їх подолання.
10. Чи може неефективне управління персоналом стати загрозою для бізнесу?

### ***Тематика презентацій:***

1. Психологічні персонал-технології в сучасному менеджменті.
2. Психологічні методи підбору персоналу.
3. Адаптація персоналу як управлінська та психологічна проблема.
4. Мотиваційні технології в управлінні персоналом.
5. Психологічні аспекти оцінювання результатів праці.
6. Команда як об'єкт психологічного управління.
7. Корпоративна культура як інструмент управління персоналом.

### ***Практичні завдання***

#### **Блок 1. Аналіз кейсів**

##### **Кейс 1. Чому працівники не бачать майбутнього в компанії**

**Ситуація.** У компанії спостерігається висока плинність кадрів, незважаючи на конкурентну заробітну плату. Працівники швидко втрачають мотивацію та не пов'язують своє майбутнє з організацією.

##### **Питання:**

- Які психологічні чинники можуть зумовлювати таку ситуацію?
- Які персонал-технології використовуються недостатньо?
- Які психологічні управлінські рішення можна запропонувати?

## **Кейс 2. Адаптація без підтримки**

**Ситуація.** Новий працівник має високий професійний потенціал, але відчуває труднощі в адаптації до команди та корпоративної культури.

### **Питання:**

- Які етапи психологічної адаптації порушені?
- Яку роль має відігравати керівник?
- Які персонал-технології доцільно застосувати?

## **Кейс 3. Результат ціною психологічного клімату**

**Ситуація.** Керівник використовує жорсткий стиль управління, що забезпечує короткострокові результати, але погіршує психологічний клімат у колективі.

### **Питання:**

- Які психологічні наслідки такого стилю управління?
- Як це впливає на мотивацію персоналу?
- Які альтернативні управлінські підходи можна запропонувати?

## **Блок 2. Ділова гра «Підбір персоналу»**

Студенти об'єднуються в малі групи.

Ситуація: необхідно підібрати працівника для ключової посади в організації.

### **Завдання:**

- визначити психологічні вимоги до кандидата;
- запропонувати методи оцінювання (співбесіда, тестування, ситуаційні завдання);
- обґрунтувати вибір кандидата з психологічної точки зору.

### **Блок 3. Вправа «Мотиваційний профіль працівника»**

Кожна група отримує опис працівника з різними потребами та очікуваннями.

#### ***Варіант 1. Молодий спеціаліст на старті кар'єри***

Працівник 23 років, нещодавно закінчив університет. Працює в компанії перший рік, активно навчається, прагне професійного зростання. Матеріальна винагорода важлива, але не є вирішальною. Часто запитує зворотний зв'язок, болісно реагує на критику та боїться припуститися помилки.

*Орієнтовні мотиви:*

професійний розвиток, визнання, потреба в підтримці, досягнення.

#### ***Варіант 2. Досвідчений фахівець з високою кваліфікацією***

Працівник 38 років, має значний досвід роботи у сфері, добре знає свою справу. Цінує стабільність, чіткі правила та справедливу оплату. Негативно ставиться до постійних змін і не любить мікроконтроль. Мало зацікавлений у формальних тренінгах.

*Орієнтовні мотиви:*

безпека, стабільність, автономія, повага до досвіду.

#### ***Варіант 3. Амбітний кар'єрист***

Працівник 30 років, орієнтований на швидке кар'єрне зростання. Часто ініціює нові ідеї, бере на себе додаткову відповідальність. Конкурує з колегами, болісно сприймає відсутність просування або визнання з боку керівництва.

*Орієнтовні мотиви:*

влада, статус, досягнення, самореалізація.

#### ***Варіант 4. Соціально орієнтований командний гравець***

Працівник 27 років, комфортно почувається в команді, підтримує колег, уникає конфліктів. Висока зарплата не є головним стимулом. Важливі теплі стосунки, позитивний психологічний клімат і відчуття причетності до спільної справи.

*Орієнтовні мотиви:*

причетність, соціальне схвалення, міжособистісні стосунки.

#### ***Варіант 5. Працівник із симптомами емоційного виснаження***

Працівник 42 років, давно працює в компанії. Виконує обов'язки формально, ініціативу проявляє рідко. Часто скаржиться на втому та перевантаження, скептично ставиться до мотиваційних програм і нововведень.

*Орієнтовні мотиви:*

відновлення ресурсів, зниження стресу, психологічна безпека.

#### **Завдання:**

- визначити провідні мотиви діяльності;
- підібрати адекватні матеріальні й нематеріальні стимули;
- пояснити психологічну логіку запропонованих рішень.

#### **Завдання для самостійної роботи**

1. Підготувати письмову роботу на тему: «Психологічні персонал-технології як ресурс ефективного управління організацією».
2. Проаналізувати приклад реальної організації з погляду використання персонал-технологій.
3. Розробити рекомендації щодо вдосконалення системи мотивації персоналу (на прикладі умовної компанії).

## **ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 6**

### **ПСИХОЛОГІЧНІ ТЕХНІКИ ПРОДАЖІВ І РОБОТА З КЛІЄНТАМИ**

**Мета:** сформуванати у здобувачів вищої освіти розуміння психологічних механізмів продажів; ознайомити з основними техніками взаємодії з клієнтами; розвинути навички ефективної комунікації, виявлення потреб, роботи із запереченнями та формування довготривалих відносин із клієнтами.

#### ***Питання для обговорення***

1. Чому продажі в сучасному бізнесі є психологічним, а не лише економічним процесом?
2. Які психологічні чинники впливають на рішення клієнта про купівлю?
3. Роль довіри у взаємодії між продавцем і клієнтом.
4. Відмінність між нав'язуванням товару та клієнтоорієнтованим продажем.
5. Значення першого враження у продажах.
6. Психологічні типи клієнтів та особливості взаємодії з ними.
7. Заперечення клієнта: загроза чи можливість?
8. Етичні межі використання психологічних технік у продажах.
9. Вплив емоційного стану продавця на результат продажів.
10. Формування лояльності клієнтів як психологічний процес.

#### ***Тематика презентацій***

1. Психологія продажів у сучасному бізнесі.
2. Психологічні етапи процесу продажів.

3. Типологія клієнтів і стратегії взаємодії з ними.
4. Психологічні техніки встановлення контакту з клієнтом.
5. Робота із запереченнями як психологічний інструмент продажів.
6. Маніпуляція та етика у сфері продажів.
7. Формування довготривалих відносин із клієнтами.

### *Практичні завдання*

#### **Блок 1. Аналіз кейсів**

##### **Кейс 1. Клієнт який думає надто довго**

**Ситуація.** Клієнт активно цікавиться продуктом, ставить багато запитань, але наприкінці розмови відкладає рішення.

##### **Питання :**

- Які психологічні причини такої поведінки?
- На якому етапі процесу продажів виникає проблема?
- Які техніки доцільно застосувати?

##### **Кейс 2. Недовіра з першої хвилини**

**Ситуація.** Клієнт одразу висловлює недовіру до продавця та порівнює пропозицію з конкурентами.

##### **Питання:**

- Які психологічні бар'єри присутні у клієнта?
- Які комунікативні помилки може допустити продавець?
- Як знизити рівень опору клієнта?

##### **Кейс 3. Ціна як привід для сумнівів**

**Ситуація.** Після презентації продукту клієнт висловлює низку заперечень щодо ціни.

##### **Питання:**

- Чи завжди заперечення щодо ціни є справжньою причиною відмови?
- Які психологічні техніки роботи із запереченнями можна застосувати?
- Як перевести фокус із ціни на цінність?

## **Блок 2. Рольова гра «Продавець – клієнт»**

Студенти працюють у парах.

**Умови:** Один студент – продавець, інший – клієнт із заданим психологічним типом (обережний, раціональний, емоційний, скептичний).

### **Завдання продавця:**

- встановити контакт;
- виявити потреби клієнта;
- презентувати продукт;
- відреагувати на заперечення.

### **Обговорення:**

- які психологічні прийоми були ефективними;
- що ускладнювало комунікацію;
- які альтернативні стратегії можливі.

## **Блок 3. Вправа «Портрет клієнта»**

Кожна група отримує опис клієнта.

### **Завдання:**

- визначити провідні мотиви поведінки клієнта;
- спрогнозувати можливі заперечення;
- запропонувати оптимальну комунікативну стратегію.

### ***Варіант 1. Раціональний аналітик***

*Опис клієнта.* Клієнт уважно слухає презентацію, постійно просить цифри, порівняльні таблиці та приклади. Уникає емоційних аргументів, часто говорить: «Мені потрібно подумати» або «Я хочу порівняти ще кілька варіантів». Рішення ухвалює повільно, але обґрунтовано.

### ***Варіант 2. Недовірливий скептик***

*Опис клієнта.* Клієнт з перших хвилин демонструє настороженість, порівнює пропозицію з конкурентами, ставить провокативні запитання та підкреслює негативний попередній досвід. Часто використовує фрази «Мені вже таке пропонували» або «У вас, напевно, є приховані умови».

### ***Варіант 3. Імпульсивний ентузіаст***

*Опис клієнта.* Клієнт швидко захоплюється ідеєю, активно реагує на презентацію, ставить багато запитань, але так само швидко втрачає інтерес. Може емоційно погоджуватися, а наприкінці розмови несподівано відкласти рішення.

### ***Варіант 4. Орієнтований на ціну***

*Опис клієнта.* Клієнт одразу запитує про вартість, знижки та бонуси. Уважно слухає лише ті аргументи, які пов'язані з економією або фінансовою вигодою. Може ігнорувати унікальні характеристики продукту.

### ***Варіант 5. Клієнт, орієнтований на стосунки***

*Опис клієнта.* Клієнт приділяє увагу стилю спілкування, охоче говорить про власний досвід, цінує ввічливість і щирість. Рішення

часто залежить від того, наскільки комфортно йому спілкуватися з продавцем.

### ***Варіант 6. Впливовий клієнт***

*Опис клієнта.* Клієнт демонструє впевненість, говорить про свій статус і досвід, прагне контролювати хід переговорів. Очікує поваги й швидких рішень, негативно реагує на непрофесійність.

### **Завдання для самостійної роботи**

1. Підготувати письмову роботу на тему: «Психологічні техніки продажів як інструмент формування довіри клієнта».
2. Проаналізувати власний споживчий досвід з позицій психології продажів.
3. Розробити короткий сценарій клієнтоорієнтованого продажу (для обраного продукту або послуги).

## **ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 7**

### **ПСИХОЛОГІЧНА ПІДТРИМКА, СТРЕС-МЕНЕДЖМЕНТ І ПРОФІЛАКТИКА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ**

**Мета:** сформувати у здобувачів вищої освіти розуміння психологічної природи стресу та професійного вигорання в бізнес-діяльності; ознайомити з методами психологічної підтримки, саморегуляції та профілактики вигорання; розвинути навички управління власним психоемоційним станом у професійних ситуаціях.

### ***Питання для обговорення***

1. Чому стрес є невід'ємною складовою бізнес-діяльності?

2. Відмінність між продуктивним і деструктивним стресом.
3. Психологічні та поведінкові ознаки професійного вигорання.
4. Роль особистісних чинників у виникненні стресу.
5. Саморегуляція як основа психологічної стійкості.
6. Взаємозв'язок між тайм-менеджментом і рівнем стресу.
7. Психологічна підтримка в команді та організації.
8. Межі відповідальності бізнесмена за власний психоемоційний стан.
9. Чому ігнорування стресу знижує ефективність управлінських рішень?
10. Профілактика вигорання як стратегія довготривалої ефективності.

### ***Тематика презентацій***

1. Психологічна природа стресу в бізнесі.
2. Стадії професійного вигорання та їх характеристика.
3. Особистісні ресурси подолання стресу.
4. Стрес-менеджмент як складова самоменеджменту.
5. Психологічна підтримка керівника в умовах невизначеності.
6. Організаційні чинники професійного вигорання.
7. Роль психолога в профілактиці вигорання персоналу.

### ***Практичні завдання***

#### **Блок 1. Аналіз кейсів**

##### **Кейс 1. Коли бізнес не відпускає навіть у вихідні**

**Ситуація.** Керівник малого бізнесу працює без вихідних, постійно контролює всі процеси та відчуває хронічну втоми.

**Питання:**

- Які ознаки стресу та вигорання присутні?
- Які психологічні помилки допущено?
- Які кроки самопідтримки доцільні?

### **Кейс 2. Продажі на автопілоті**

**Ситуація.** Менеджер з продажів демонструє зниження мотивації, формальне ставлення до клієнтів і дратівливість.

**Питання:**

- Які стадії вигорання можна припустити?
- Які організаційні чинники впливають на стан працівника?
- Які заходи підтримки можливі?

### **Кейс 3. Після поразки нічого не хочеться вирішувати**

**Ситуація.** Підприємець після серії невдалих рішень починає уникати відповідальності та відкладає важливі дії.

**Питання:**

- Які психологічні механізми стресу проявляються?
- Як відрізнити вигорання від тимчасового емоційного спаду?
- Які техніки саморегуляції доцільні?

## **Блок 2. Вправа «Мій стрес-профіль»**

**Завдання:** визначити індивідуально:

- основні джерела стресу в майбутній професійній діяльності;
- типові реакції на стрес;
- власні ресурси подолання напруження.

### **Обговорення:**

- які реакції є конструктивними;
- які потребують корекції;
- як формувати індивідуальну стратегію стрес-менеджменту.

### **Блок 3. Практика саморегуляції**

**Формат:** міні-тренінг

#### **Вправи:**

- дихальна техніка для зниження напруження;
- вправа усвідомленої уваги (mindfulness);
- коротка техніка емоційної стабілізації перед прийняттям рішень.

#### **Обговорення:**

- суб'єктивні відчуття після виконання вправ;
- можливості застосування в реальній діяльності.

#### **Завдання для самостійної роботи**

1. Підготувати есе на тему:  
«Психологічна самопідтримка бізнесмена в умовах хронічного стресу».
2. Розробити особистий план профілактики професійного вигорання.
3. Проаналізувати приклади професійного вигорання в публічних осіб (без персоналізації).

## ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ 8

### ЕТИЧНІ ДИЛЕМИ ТА ФОРМУВАННЯ ПСИХОЛОГІЧНОЇ КУЛЬТУРИ БІЗНЕСУ

**Мета:** сформувати у здобувачів вищої освіти уявлення про психологічну культуру та етику бізнесу як чинники довіри, стабільності й довготривалої ефективності підприємницької діяльності; розвинути здатність аналізувати етичні дилеми та приймати психологічно й морально виважені рішення в бізнес-середовищі.

#### ***Питання для обговорення***

1. Що таке психологічна культура бізнесу та з яких компонентів вона складається?
2. Відмінність між формальними етичними нормами й внутрішніми переконаннями.
3. Чому етичні дилеми є неминучими в бізнесі?
4. Психологічні причини порушення етичних норм.
5. Вплив етики на ділову репутацію та довіру.
6. Роль керівника у формуванні етичного клімату організації.
7. Маніпуляція vs переконання у бізнес-комунікаціях.
8. Гендерні, соціальні та культурні аспекти бізнес-етики.
9. Чи завжди прибутковість суперечить етичності?
10. Психологічні наслідки неетичної поведінки для особистості бізнесмена.

#### ***Тематика презентацій***

1. Психологічна культура як основа етичного бізнесу.

2. Типові етичні дилеми в сучасному підприємстві.
3. Маніпулятивні технології в бізнесі: психологічний аналіз.
4. Гендерні стереотипи та етика бізнес-взаємодії.
5. Роль корпоративної культури у формуванні етичної поведінки.
6. Психологічні наслідки неетичних управлінських рішень.
7. Бізнес-репутація як психологічний і соціальний капітал.

### ***Практичні завдання***

#### **Блок 1. Аналіз кейсів**

##### **Кейс 1. Межа між вигодою і принципами**

**Ситуація.** Керівнику пропонують укласти вигідний контракт за умови «неофіційної домовленості», яка суперечить формальним правилам.

##### **Питання для аналізу:**

- У чому полягає етична дилема?
- Які психологічні механізми можуть виправдовувати неетичне рішення?
- Які можливі короткострокові й довгострокові наслідки?

##### **Кейс 2. Правда яка заважає продавати**

**Ситуація.** Менеджер приховує негативну інформацію про продукт, щоб не зірвати продажі.

##### **Питання для аналізу:**

- Які етичні принципи порушено?
- Як працює механізм раціоналізації?
- Як це впливає на довіру клієнтів і психологічний клімат?

##### **Кейс 3. Фаворитизм у команді**

**Ситуація.** Керівник надає перевагу «своїм» працівникам під час прийняття рішень про підвищення.

##### **Питання для аналізу:**

- Які психологічні та етичні чинники задіяні?
- Як це впливає на команду?
- Які альтернативні етичні рішення можливі?

## **Блок 2. Дискусія «Етика vs результат»**

### **Питання для дискусії:**

- Чи допустимі неетичні дії заради виживання бізнесу?
- Де проходить межа між гнучкістю та порушенням принципів?
- Чи завжди етична поведінка є економічно вигідною?

**Завдання:** сформулюйте власну позицію з аргументацією.

## **Блок 3. Вправа «Мої етичні орієнтири»**

### **Визначити:**

- 5 ключових цінностей, важливих для бізнес-діяльності;
- етичні принципи, які вони не готові порушувати;
- можливі складні ситуації та власні реакції на них.
- як особисті цінності впливають на рішення;
- які внутрішні конфлікти можуть виникати;
- роль психологічної культури в їх подоланні.

### **Завдання для самостійної роботи**

1. Написати есе на тему: «Психологічна культура та етика як умова довіри в бізнесі».
2. Проаналізувати реальний або умовний приклад етичної дилеми в бізнесі.
3. Підготувати власний «Кодекс етичної поведінки бізнесмена» (5–7 принципів).

# ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ

## **Блок 1. Психологія бізнесу як наука**

1. Психологія бізнесу як міждисциплінарна наука.
2. Предмет і об'єкт психології бізнесу.
3. Основні категорії психології бізнесу.
4. Місце і роль психології бізнесу в системі наук.
5. Основні завдання психології бізнесу.
6. Основні управлінські функції психології бізнесу.
7. Властивості бізнесу, що є значущими в аналізі психологічного підходу.
8. Бізнес як складний соціально-економічний феномен.
9. Особливості застосування методів психології в психології бізнесу.

## **Блок 2. Особистість у бізнесі**

1. Поняття структури особи.
2. Основні властивості особистості.
3. Сутність понять «людина», «індивід», «особистість», «індивідуальність».
4. Зміст поняття характеру. Структура характеру.
5. Визначення темпераменту.
6. Взаємозв'язок темпераменту і характеру.
7. Зв'язок темпераменту з діяльністю бізнесмена.
8. Типологія підприємців за Й. Фрейліхом.
9. Риси характеру успішного підприємця.
10. Особливості підприємницького типу мислення.
11. Поняття «здібності». Основні види здібностей людини.

12. Роль самопізнання і самопрезентації бізнесмена.
13. Професійна та особистісна самоорганізація особистості.

### **Блок 3. Свідомість, мотивація і стрес**

1. Основні функції свідомості людини.
2. Основні мотиви до бізнес-діяльності.
3. Умови мотивації досягнень.
4. Переваги матеріальної і моральної мотивації персоналу.
5. Об'єктивні причини виникнення стресу у бізнесмена.
6. Три категорії різноманіття стресів, які діють на бізнесмена.
7. Основні методи зниження стресу.
8. Причини виникнення конфліктів.
9. Наслідки конфліктів.

### **Блок 4. Ділове спілкування і комунікація**

1. Види ділового спілкування.
2. Зміст спілкування. Цілі та засоби спілкування.
3. Функції спілкування.
4. Роль ефективної комунікації під час діяльності бізнесмена.
5. Переваги відкритих запитань перед закритими.
6. Особливості ділових переговорів.
7. Послідовність проведення ділових переговорів.
8. Приклади психологічних прийомів для підвищення ефективності ділових переговорів.
9. Функція ділових переговорів як форми спілкування.
10. Основні методи розпізнавання обману.

## **Блок 5. Конфлікти і поведінка в діловому середовищі**

1. Зміст і місце конфлікту у діловому спілкуванні.
2. Роль конфлікту у діловому спілкуванні.
3. Основні стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях і сфери їх застосування.
4. Стили розв'язання конфліктів.
5. Системний підхід у продажах.

## **Блок 6. Управління і прийняття рішень**

1. Етапи процесу вироблення управлінських рішень.
2. Психологічні фактори, які впливають на прийняття управлінських рішень.
3. Основні функції керівника підприємства.
4. Методи впливу на особистість у бізнесі.
5. Методи вирішення групових завдань у підприємницькій діяльності.
6. Основні правила побудови ефективних цілей.
7. Сутність тайм-менеджменту.
8. Методи підбору персоналу.

## **Блок 7. Гроші, підприємництво і успіх**

1. Гроші як об'єкт вивчення.
2. Фактори, що впливають на ставлення до грошей.
3. Типи особистості у контексті ставлення до грошей.
4. Відмінності між поняттями «підприємництво» та «бізнес».
5. Зміст поняття «підприємець». Етапи становлення цієї категорії.
6. Складові підприємництва як складного феномену.
7. Способи досягнення успіху в бізнесі за Рондою Абрамс.

8. Причини недосягнення успіху у бізнесі.

9. Зміст поняття «підприємницький ризик».

### **Блок 8. Реклама, маркетинг і комунікації**

1. Прийоми, які використовуються в рекламі для залучення уваги.

2. Психологічний вплив реклами на споживачів.

3. Сутність психології реклами та її роль у бізнес-діяльності.

4. Завдання маркетингових комунікацій.

### **Блок 9. Соціально-психологічні аспекти**

1. Гендерні стереотипи й обмеження щодо ведення бізнесу.

2. Функції бізнесу в суспільстві.

3. Властивості бізнесу як соціального явища.

4. Еволюція мовлення в процесі історичного розвитку людства.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бергер Дж. Заразливий. Психологія вірусного маркетингу / переклад О. Замойська. Київ : Наш Формат, 2023. 200 с.
2. Вербовська Л. С., Боднар Г. Ф., Микитюк Н. Є. Технології лідерства в організації : конспект лекцій / уклад. Л. С. Вербовська, Г. Ф. Боднар, Н. Є. Микитюк. Івано-Франківськ : ІФНТУНГ, 2021. 80 с. URL: [https://nung.edu.ua/sites/default/files/2022-01/KL%20TLO\\_2021.pdf](https://nung.edu.ua/sites/default/files/2022-01/KL%20TLO_2021.pdf).
3. Гусева О.Ю., Хлевицька Т.Б. Психологія підприємництва та бізнесу : навчальний посібник. Київ : Державний університет телекомунікацій, 2020. 262 с. URL: [https://duikt.edu.ua/uploads/1\\_2158\\_36622801.pdf](https://duikt.edu.ua/uploads/1_2158_36622801.pdf).
4. Калениченко Р. А., Коханець А. С., Нежинська О. О. Психологія бізнесу : навчальний посібник. Ірпінь : Державний податковий університет, 2023. 270 с. URL: <https://vstup.htek.com.ua/wp-content/uploads/2024/10/26.3-Kalinchenko.pdf>.
5. Кісіль З. Р., Швець Д. В. Психологія управління : навчальний посібник у схемах, таблицях, коментарях. Одеса : Видавництво ОДУВС, 2023. 208 с. URL: <https://surl.li/ynkuri>.
6. Кононець М. О. Психологія лідерства : навчальний посібник. Київ : КВІЦ, 2020. 252 с. URL: <https://surl.li/tgpcyi>.
7. Коучинг конфліктів – вирішуйте проблеми, зміцнюючи відносини / за ред. О. Редліха, С. Хаджирадевої. Миколаїв : Ємельянова Т. В., 2023. 167 с. URL: <https://surl.li/xsqtdo>.
8. Мілютіна К. Л., Трофімов А. Ю. Психологія сучасного бізнесу : навчальний посібник. Київ : Ліра-К, 2020. 168 с.
9. Психологія управління : конспект лекцій / уклад. Д.П. Мельничук. Житомир, 2023. 54 с. URL: <https://surl.lu/zfncix>.
10. Слюсаревський М. М., Хазратова Н. В. Психологія груп : навчальний посібник. Львів : Львівська політехніка, 2022. 164 с.

Навчальне видання

# ПСИХОЛОГІЯ БІЗНЕСУ

методичні рекомендації

Укладачі: **Тищенко** Світлана Іванівна  
**Пархоменко** Олександр Юрійович  
**Ємельянов** Святослав Ігорович  
**Жебко** Олександр Олегович  
**Богатєнкова** Олександра Євгенівна

Формат 60x84 1/16. Ум. друк. арк. 7,1  
Тираж 10 прим. Зам. №\_\_\_

Надруковано у видавничому відділі  
Миколаївського національного аграрного університету  
54020, м. Миколаїв, вул. Георгія Гонгадзе, 9

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 4490 від 20.02.2013 р.