

СИЛАБУС

дисципліни «Комунікативні процеси в менеджменті (тренінг)» на отримання першого (бакалаврського) ступеню вищої освіти за спеціальністю 073 «Менеджмент», освітньо-професійна програма «Менеджмент»

Викладач: к.е.н., доц. Ющишина Лариса Олексіївна

Контактна інформація викладача:

Телефон: 0503381598

Електронна пошта: Yushchyshyna.Larysa@vnu.edu.ua

Адреса викладання курсу: ауд. 306, корпус G, вул. Винниченка 28.

1. Коротка анотація дисципліни. Дисципліна «Комунікативні процеси в менеджменті (тренінг)» належить до переліку нормативних навчальних дисциплін підготовки бакалавра за спеціальністю «Менеджмент» та спрямована на вивчення форм та типів комунікацій, елементів комунікативного процесу, труднощів комунікації, основних помилок у комунікаційних процесах та методів комунікативного управлінського впливу.

2. Структура курсу: лекції – 20 год. практичні – 62 год. самостійна робота – 58 год. консультації – 10 год. (5 кредитів, 150 год.)

3. Пререквізити і постреквізити дисципліни.

Пререквізити. До дисциплін, вивчення яких передують дисципліні, належать: українська мова за професійним спрямуванням, організація праці менеджера (тренінг).

Компетенції, які набуті внаслідок вивчення цих дисциплін та полегшують засвоєння дисципліни «Комунікативні процеси в менеджменті (тренінг)»:

- здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово;
- навички міжособистісної взаємодії;
- навички використання інформаційних і комунікаційних технологій;
- практичні навички оптимізації управлінської діяльності менеджера;
- уміння організувати свою та роботу інших працівників, складати основні види управлінської документації, забезпечувати ефективні комунікації.

Постреквізити. До дисциплін, для вивчення яких є обов'язковими знання, здобуті при вивченні цієї дисципліни, належать: менеджмент, менеджмент персоналу, стратегічний менеджмент, проектний менеджмент, операційний менеджмент, інноваційний менеджмент, ризик-менеджмент, адміністративний менеджмент, мотивація персоналу, система обґрунтування управлінських рішень, менеджмент організацій, самоменеджмент.

4. Мета та основні задачі дисципліни.

Мета викладання навчальної дисципліни «Комунікативні процеси в менеджменті (тренінг)» полягає в набутті студентами теоретичних знань з питань комунікативних процесів в менеджменті, оволодіння практичними навичками організації ділових зустрічей, ведення переговорів, службового спілкування, вмінні формувати імідж ділової людини.

Основні завдання навчальної дисципліни «Комунікативні процеси в менеджменті (тренінг)» є: оволодіння методами управління інформаційною взаємодією; вивчення основних задач, функцій та методів комунікативного менеджменту; дослідження видів і форм ділової комунікації, формування знань щодо стратегії комунікативного менеджменту, здобуття навичок користуватися вербальними і невербальними засобами спілкування; застосування сучасних комунікаційних технологій для забезпечення ефективної ділової комунікації; оволодіння навичками ведення переговорів, ділових розмов, співбесід, нарад, дискусій, диспутів, спорів, презентацій; вміння організувати групи для ефективної колективної комунікації; використання ефективних прийомів поведінки в процесі комунікації з урахуванням правил етики бізнесу та ділового етикету; вирішувати конфлікти в діловому спілкуванні і долати комунікативні бар'єри; управляти емоційним станом у процесі ділової комунікації.

5. Результати навчання (компетентності).

Інтегральна компетентність – здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у сфері управління комунікаціями.

Загальні компетентності:

- здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово;
- розуміння управлінської діяльності в сфері комунікацій і комунікаційних зв'язків і професії менеджера, що спеціалізується на налагодженні ефективної комунікаційної системи;
- уміння використовувати інформаційно-комунікаційні технології для пошуку, оброблення, аналізування та використання інформації з різних джерел;
- здатність діяти на основі етичних міркувань, соціально відповідально і свідомо;
- здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань;
- здатність до зрозумілого і недвозначного донесення власних висновків до фахівців і нефаківців, зокрема до осіб, які навчаються.

Фахові компетентності:

- здатність застосовувати знання про сучасні досягнення в галузі комунікативного менеджменту в практичній діяльності при розробці ефективних управлінських рішень;
- здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління;
- вміння правильно говорити, слухати та сприймати повідомлення;
- здатність забезпечувати ефективні письмові комунікації;
- володіння практичними навичками службового спілкування;
- володіння практичними навичками організації ділових зустрічей;
- вміння підготувати та вести переговorny процес;
- вміння організувати та провести діловий прийом;
- вміння вступати в контакт і встановлювати доброзичливу атмосферу під час комунікації з бізнес-партнерами;
- здатність застосовувати сучасні комунікаційні технології для забезпечення ефективної ділової комунікації;
- вміння використовувати ефективні прийоми поведінки в процесі комунікації з урахуванням правил етики бізнесу та ділового етикету;
- вміння вирішувати конфлікти в діловому спілкуванні і долати комунікативні бар'єри;
- розуміння особливостей ділової комунікації, її засобів та форм;
- здатність розуміти невербальні засоби спілкування та вміння керувати ними;
- знання основних механізмів, ефектів і закономірностей сприйняття партнера по спілкуванню;
- вміння формувати діловий імідж;
- вміння здійснювати ефективні зовнішні комунікації.

6. Програма навчальної дисципліни.

Комунікативні процеси в менеджменті: об'єкт, предмет, функції та методологія дисципліни. Спілкування та комунікації в організації. Комунікативний процес. Форми та види комунікацій. Стратегія комунікативного менеджменту. Технології та інструменти комунікативного менеджменту. Форми вербальної комунікації. Невербальні комунікації. Ділова комунікація як засіб забезпечення цілісності і функціонування організації. Форми ділової комунікації. Писемна комунікація. Ділові бесіди і стилі спілкування. Психологічна культура ділової розмови. Службове спілкування. Етикетна поведінка в діловій комунікації. Організація та проведення ділових зустрічей та прийомів. Ведення комерційних переговорів. Ділова атрибутика і одяг. Труднощі та бар'єри комунікації. Експресивна поведінка в спілкуванні. Комунікативні конфлікти та їх наслідки. Репутаційні комунікації. Комунікативні технології для побудови персонального та організаційного бренду. Використання Інтернет-технологій в комунікативних процесах.

7. Організація навчання.

У навчальному процесі застосовуються: лекції, практичні заняття (в основному у вигляді тренінгів) та самостійна робота.

Серед методик та форм навчання курсу слід визначити такі методики викладання: методика проблемного навчання та евристичне навчання; форми навчання: лекції-презентації, лекції-дискусії, лекції-обговорення, аналітичні лекції, проблемні лекції, мозкові атаки, робота в міні-групах, вирішення ситуаційних справ, презентації, диспути, ділові ігри, розв'язання проблемних завдань тощо.

Практичні заняття плануються з кожної теми дисципліни і включають такі напрями роботи: підготовку до практичних занять за вказаним планом, розв'язування ситуаційних і практичних завдань, виконання тестових завдань, обговорення проблемних питань, тренінги, рольові та ділові ігри.

Самостійна робота студентів передбачає: підготовку до практичних занять, опрацювання рекомендованої наукової літератури, виконання завдань для самостійної роботи, підготовку до модульних контрольних робіт та заліку.

Консультації для студентів проводяться викладачем згідно встановленого графіку.

Форми контролю: усне опитування (експрес-опитування), тести, розв'язування ситуаційних та практичних задач (СПЗ), модульний контроль, підсумковий контроль у формі заліку.

Модульний контроль проводиться у письмовій формі. 2 модулі (кожен по 30 балів) передбачають: термінологічний диктант (10 балів – 1 бал за правильну відповідь), два відкриті питання (10 балів), ситуаційну задачу (10 балів).

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з курсу визначається так: кількості балів за поточне оцінювання – 40 балів; модульні контрольні роботи – 60 балів.

У випадку незадовільної підсумкової оцінки або за бажанням підвищити рейтинг студент може добрати бали, виконавши певний вид робіт (наприклад, здати одну із тем або перездати якусь тему, написавши підсумковий тест тощо).

8. Політика курсу.

Відвідування занять є обов'язковим. Студенти мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку студенти зобов'язані дотримуватися усіх строків визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених курсом. Пропущені заняття відпрацьовувати в визначений викладачем час. Студент повинен старанно виконувати завдання, брати активну участь в навчальному процесі.

Академічна доброчесність: роботи студентів мають бути їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента (відсутність посилань на використані джерела, високий рівень копіювання) є підставою для її незарахування викладачем, або низької оцінки залежно від масштабів плагіату чи обману.

Політика щодо дедлайнів та перескладання: Перескладання модулів відбувається за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний). Завдання, які виконуються в групі із залученням інших студентів (наприклад рольові ігри), не перескладаються. За інші завдання оцінка при невчасній їх здачі не знижується.

Політика виставлення балів. Враховуються бали набрані за поточне опитування, самостійну роботу та бали підсумкового оцінювання.

Шкала оцінювання

Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності	Оцінка
90 – 100	Зараховано
82 – 89	
75 - 81	
67 -74	
60 - 66	
1 – 59	Незараховано (з можливістю повторного складання)

Структурно-логічна схема організації занять та поточного оцінювання отриманих компетентностей

Фахові компетенції	Методи та форми навчання		Оцінка сформованості компетентностей	
			Форма контролю	Бал
ЗМ 1. «Теоретичні основи комунікативного процесу та управління комунікаціями»				
здатність застосовувати знання про сучасні досягнення в галузі комунікативного менеджменту в практичній діяльності при розробці ефективних управлінських рішень	Лекція	Тема 1. Спілкування та комунікації в організації	Робота на лекції	
	Практичне заняття		Опитування	1
	Самостійна робота		Підготовка до практичного заняття	
здатність застосовувати сучасні комунікаційні технології для забезпечення ефективної ділової комунікації	Лекція	Тема 2. Комунікативний процес	Робота на лекції	
	Практичне заняття		Опитування	1
	Самостійна робота		Підготовка до практичного заняття	
здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління	Лекція	Тема 3. Форми та види комунікацій	Робота на лекції	
	Практичне заняття		Опитування	1
	Самостійна робота		Підготовка до практичного заняття	
здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління	Лекція	Тема 4. Стратегія комунікативного менеджменту	Робота на лекції	
	Практичне заняття		Опитування	1
	Самостійна робота		Підготовка до практичного заняття	
здатність застосовувати сучасні комунікаційні технології для забезпечення ефективної ділової комунікації	Лекція	Тема 5. Технології та інструменти комунікативного менеджменту	Робота на лекції	
	Практичне заняття		Опитування	1
	Самостійна робота		Підготовка до практичного заняття	
вміння правильно говорити, слухати та сприймати повідомлення; здатність забезпечувати ефективні письмові та усні комунікації	Лекція	Тема 6. Вербальні комунікації		
	Практичне заняття		Опитування	1
	Самостійна робота		Підготовка до практичного заняття	
вміння правильно говорити, слухати та сприймати повідомлення; вміння підготувати та вести переговорний процес; вміння вступати в контакт і встановлювати доброзичливу атмосферу під час комунікації з бізнес-партнерами; вміння використовувати ефективні прийоми поведінки в процесі комунікації з урахуванням правил етики бізнесу та ділового етикету; здатність розуміти невербальні засоби спілкування та вміння керувати ними	Лекція	Тема 7. Невербальні комунікації		
	Практичне заняття		Розв'язання ситуаційних задач	2
	Самостійна робота		Підготовка до практичного заняття	
ЗМ 2. «Комунікативні процеси в менеджменті»				
розуміння особливостей ділової комунікації, її засобів та форм	Лекція	Тема 8. Форми ділової комунікації	Робота на лекції	
	Практичне		Розв'язання	2

	заняття		ситуаційних задач	
	Самостійна робота		Підготовка до практичного заняття	
вміння правильно говорити, слухати та сприймати повідомлення; здатність забезпечувати ефективні письмові комунікації; володіння практичними навичками службового спілкування; володіння практичними навичками організації ділових зустрічей; вміння підготувати та вести переговорний процес; вміння організувати та провести діловий прийом; вміння використовувати ефективні прийоми поведінки в процесі комунікації з урахуванням правил етики бізнесу та ділового етикету;	Лекція	Тема 9. Етикетна поведінка в діловому спілкуванні Тренінг. Формування навичок етичної поведінки.		
	Практичне заняття		Тренінг	2
	Самостійна робота		Підготовка до практичного заняття	
здатність забезпечувати ефективні письмові комунікації; володіння практичними навичками службового спілкування; вміння вступати в контакт і встановлювати доброзичливу атмосферу під час комунікації з бізнес-партнерами	Лекція	Тема 10. Писемна комунікація Тренінг 1. Підготовка резюме, рекомендаційного листа. Тренінг 2. Ділове листування.	Робота на лекції	
	Практичне заняття		Тренінг	2
	Самостійна робота		Підготовка ділових документів	2
вміння правильно говорити, слухати та сприймати повідомлення; володіння практичними навичками службового спілкування; володіння практичними навичками організації ділових зустрічей; вміння організувати та провести діловий прийом; вміння вступати в контакт і встановлювати доброзичливу атмосферу під час комунікації з бізнес-партнерами	Лекція	Тема 11. Ділові бесіди та стилі спілкування Тренінг 1. Техніка ділового спілкування. Тренінг 2. Ділова телефонна розмова.		
	Практичне заняття		Тренінг	2
	Самостійна робота		Підготовка до тренінгу	
вміння правильно говорити, слухати та сприймати повідомлення; володіння практичними навичками службового спілкування; володіння практичними навичками організації ділових зустрічей; вміння вступати в контакт і встановлювати доброзичливу атмосферу під час комунікації з бізнес-партнерами; знання основних механізмів, ефектів і закономірностей сприйняття партнера по спілкуванню;	Лекція	Тема 12. Психологічна культура ділової розмови Тренінг 1. Вміння слухати. Тренінг 2. Мистецтво задавати питання. Тренінг 3. Управління емоціями		
	Практичне заняття		Тренінг	3
	Самостійна робота		Підготовка до тренінгу	
вміння правильно говорити, слухати та сприймати повідомлення; володіння практичними навичками службового спілкування; вміння вступати в контакт і встановлювати доброзичливу атмосферу під час комунікації з бізнес-партнерами	Лекція	Тема 13. Службове спілкування Тренінг 1. Підготовка та організація публічного виступу. Тренінг 2. Презентація як різновид публічного мовлення.		
	Практичне заняття		Тренінг	2
	Самостійна робота		Підготовка публічного виступу та презентації	3
вміння правильно говорити, слухати та сприймати повідомлення; володіння практичними навичками службового спілкування; володіння практичними навичками організації ділових зустрічей; вміння організувати та провести діловий прийом; вміння вступати в контакт і встановлювати доброзичливу атмосферу під час комунікації з бізнес-партнерами; здатність застосовувати сучасні комунікаційні технології для забезпечення ефективної ділової комунікації;	Лекція	Тема 14. Організація та проведення ділових зустрічей та прийомів Тренінг 1. Організація та проведення ділових зустрічей Тренінг 2. Організація та проведення ділових прийомів	Робота на лекції	
	Практичне заняття		Тренінг	2
	Самостійна робота		Підготовка до тренінгів	
вміння правильно говорити, слухати та сприймати повідомлення; володіння практичними навичками службового спілкування; вміння підготувати та вести переговорний процес; вміння вступати в контакт і встановлювати доброзичливу атмосферу під час комунікації з бізнес-партнерами	Лекція	Тема 15. Ведення ділових переговорів Тренінг 1. Підготовка до переговорів Тренінг 2. Самопрезентація та	Робота на лекції	
	Практичне заняття		Тренінг	2
	Самостійна робота		Підготовка до переговорів	

		поведінка під час ділових переговорів Тренінг 3. Комунікативні навички проведення переговорів		
вміння формувати діловий імідж	Лекція	Тема 16. Ділова атрибутика і одяг	Розв'язання ситуаційних задач	1
	Практичне заняття			
	Самостійна робота		Підготовка до практичного заняття	
ЗМ 3. «Забезпечення ефективних комунікацій в організації»				
вміння правильно говорити, слухати та сприймати повідомлення; здатність забезпечувати ефективні письмові комунікації; володіння практичними навичками організації ділових зустрічей; вміння вступати в контакт і встановлювати доброзичливу атмосферу під час комунікації з бізнес-партнерами	Лекція	Тема 17. Труднощі та бар'єри комунікації	Розв'язання ситуаційних задач	2
	Практичне заняття			
	Самостійна робота		Підготовка до практичного заняття	
знання основних механізмів, ефектів і закономірностей сприйняття партнера по спілкуванню;	Лекція	Тема 18. Експресивна поведінка в спілкуванні	Розв'язання ситуаційних задач	1
	Практичне заняття			
	Самостійна робота		Підготовка до практичного заняття	
вміння правильно говорити, слухати та сприймати повідомлення; володіння практичними навичками службового спілкування; вміння вступати в контакт і встановлювати доброзичливу атмосферу під час комунікації з бізнес-партнерами; вміння вирішувати конфлікти в діловому спілкуванні і долати комунікативні бар'єри; знання основних механізмів, ефектів і закономірностей сприйняття партнера по спілкуванню	Лекція	Тема 19. Комунікативні конфлікти та їх наслідки Тренінг 1. Дебати. Тренінг 2. Управління конфліктами.	Тренінг	2
	Практичне заняття		Підготовка до дебатів	
	Самостійна робота			
вміння здійснювати ефективні зовнішні комунікації; здатність забезпечувати ефективні письмові комунікації	Лекція	Тема 20. Репутаційні комунікації Тренінг. Написання прес-релізу та його поширення	Тренінг	1
	Практичне заняття		Презентація прес-релізу	
	Самостійна робота			
вміння здійснювати ефективні зовнішні комунікації	Лекція	Тема 21. Комунікативні технології для побудови персонального та організаційного бренду	Розв'язання ситуаційних задач	1
	Практичне заняття			
	Самостійна робота		Підготовка до практичного заняття	
здатність застосовувати сучасні комунікаційні технології для забезпечення ефективної ділової комунікації	Лекція	Тема 22. Використання Інтернет-технологій в комунікативних процесах	Розв'язання ситуаційних задач	2
	Практичне заняття			
	Самостійна робота		Підготовка до практичного заняття	
Всього				40