**Форма № Н - 3.03**

 Затверджено наказом МОН України

 від “\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ р. №\_\_\_

Львівський національний університет імені Івана Франка

(повна назва вищого навчального закладу)

Кафедра психології філософського факультету

 “**ЗАТВЕРДЖУЮ**”

Декан філософського факультету

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

“\_\_\_\_\_\_”\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ р.

## РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації**

напряму підготовки 0301 соціально-політичні науки

для спеціальності 6. 030102 психологія

спеціалізації психологія управління

(філософського факультету, відділення психології

Львів 2017

Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації**.** Робоча програма навчальної дисципліни для студентів

за напрямом підготовки , спеціальністю психологія. - \_\_\_\_\_\_\_: \_\_\_\_\_\_\_\_, 2017.- \_\_ с.

Розробники:(вказати авторів, їхні наукові ступені, вчені звання та посади).

Софія Грабовська, канд. філос. наук, професор, завідувач кафедри психології

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри (циклової, предметної комісії)\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Протокол № \_\_\_ від. “\_\_\_\_”\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ р.

 Завідувач кафедрою (циклової, предметної комісії)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

 (підпис) (прізвище та ініціали)

“\_\_\_\_\_”\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ р

Схвалено методичною комісією за напрямом підготовки (спеціальністю)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (шифр, назва)

Протокол № \_\_\_ від. “\_\_\_\_”\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ р.

“\_\_\_\_\_”\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ р. Голова \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_( \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

 (підпис) (прізвище та ініціали)

©\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, 20\_\_

© \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, 20\_\_

# Опис навчальної дисципліни

(Витяг з робочої програми навчальної дисципліни “Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації”)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Найменування показників  | Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень | Характеристика навчальної дисципліни |
| *денна форма навчання* | *заочна форма навчання* |
| Кількість кредитів – 3,5/3 | Галузь знань0301 соціально-політичні науки(шифр, назва) | За вибором студента |
| Модулів –  | Напрям6.030102 психологія(шифр, назва) | *Рік підготовки:* |
| Змістових модулів – 2 | Спеціальність (психологія) | 3-й | 4-й |
| Загальна кількість годин - 105 /117 | -й | -й |
| *Лекції* |
| Тижневих годин для денної форми навчання:аудиторних – самостійної роботи студента -  | Освітньо-кваліфікаційний рівень:бакалавр | 24 год. | 16 год. |
| *Практичні, семінарські* |
| 24 год. | 6 год. |
| *Лабораторні* |
|  год. |  год. |
| *Самостійна робота* |
|  57 год. | 95 год. |
| ІНДЗ:  |
| Вид контролю: іспит |

**Примітка**.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання - 48/57

для заочної форми навчання - 22/95

**Мета та завдання навчальної дисципліни**

*Мета спецкурсу*:

Спецкурс передбачає вироблення практичних вмінь і навичок ефективного спілкування, роботи з різними категоріями працівників в організаціях різних типів

*Завдання спецкурсу*:

Студенти повинні:

**знати:**

* своєрідність управління процесом пілкування в різних типах організацій (державній, приватній, громадській);
* принципи формування ефективних комунікацій організації;
* писхологічні засади стимулювання роботи працівників;
* своєрідність конфліктів та способи їхнього розв’язання в комунікаційній сфері;
* принципи та технологію організації та проведення нарад;
* засади прийняття групового рішення тощо.

**вміти:**

* виробити навички і вміння ефективного спілкування (читати невербальну інформацію, точно передавати інформацію);
* виробити вміння визначати структуру групи, згуртовувати колектив;
* застосувати принципи управління людськими ресурсами в роботі зрізними категоріями працівників при:

 складанні посадових обов'язків;

 наборі на роботу;

 в процесі добору працівників;

 в контролі, мотивуванні працівників та оцінці їх роботи;

 в налагодженні оптимальних стосунків між працівниками.

* навчитися користуватися способами заохочення і активізувати мотивацію штатних і позаштатних працівників;
* навчитися знаходити причини конфліктів, проводити аналіз конфлікту, раціонально поводитися в конфліктній ситуації проводити переговори, виступати як фасилітатори, посередники, експерти у процесі розв’язання конфліктів в організації.
* навчитися проголошувати промови, організовувати та проводити наради, вести ефективні телефонні розмови і ділову кореспонденцію.
* навчитися використовувати засоби психологічного впливу в роботі з персоналом організації та опиратися чужому впливу.
* бути здатним застосовувати засоби комунікаційного менеджменту для створення позитивного іміджу організації.

***Формування компетенцій***

* Знання та розуміння / Knowledge and understanding : своєрідність управління процесом cпілкування в різних типах організацій (державній, приватній, громадській); принципи формування ефективних комунікацій організації; псисологічні засади стимулювання роботи працівників; своєрідність конфліктів та способи їхнього розв’язання в комунікаційній сфері; принципи та технологію організації та проведення нарад; засади прийняття групового рішення тощо.
* Застосування знань та розумінь / Applying knowledge and understanding застосувати принципи управління людськими ресурсами в роботі зрізними категоріями працівників в процесі добору працівників; в контролі, мотивуванні працівників та оцінці їх роботи; в налагодженні оптимальних стосунків між працівниками; користуватися способами заохочення і активізувати мотивацію штатних і позаштатних працівників; проголошувати промови, організовувати та проводити наради, вести ефективні телефонні розмови і ділову кореспонденцію.
* навчитися використовувати засоби психологічного впливу в роботі з персоналом організації та опиратися чужому впливу; застосовувати засоби комунікаційного менеджменту для створення позитивного іміджу організації
* Формування тверджень / Making judgements : критичний аналіз, оцінка і синтез нових та складних ідей, у процесі дискусій формування здатності до критичного аналізу теорій та концепцій, що є підґрунтя сучасних методик допомоги у комунікаційному менеджменті організації.
* Комунікативні навички / Communication skills : Спілкування в діалоговому режимі з широкою науковою спільнотою та громадськістю в певній галузі наукової та/або професійної діяльності, опанування комунікативними уміннями і навичками, потрібними для діяльності психолога в організації.
* Навички навчання / Learning skills : здатність удосконалювати професійні уміння та навички, потрібні для роботиорганізаційного психолога, вміння застосовувати в роботі з клієнтами різні підходи та техніки, розробляти нові технічні прийоми, які можуть сприяти покращенню організаційного клімату.

**Програма навчальної дисципліни**

**Змістовий модуль 1. Особливості спілкування в організації**

***Тема 1. Спілкування***

***Завдання сесії:***

 • дати слухачам знання про основні закономірності, механізми,

 параметри ефективного спілкування та управління процессом

 спілкування.

 • виробити навички і вміння виправляти помилки соціальної

 перцепції, читати невербальну інформацію. точно передавати

 необхідну інформацію, впливати на партнера в спілкуванні.

***Питання теми:***

Параметри спілкування: перцептивний, інформаційний, інтеракційний. «Ефекти інформації» та їх використання в комунікаційному менеджменті організації.

Трансакції у передачі інформації у процесі спілкування.

Види спілкування. Вербальне та невербальне спілкування. Механізми спілкування. Управління процесом спілкування.

***Практичне заняття «Спілкування»***

*Вправа: "Соціальна перцепція".*

*Мета:* продемонструвати дію соціальних стереотипів у соціальній перцепції.

набір фотографій портретів чоловіків та жінок.

*Хід вправи:*

Студенти діляться на групи по 4-5 осіб. Кожна група сідає колом на відстані від інших. Кожна група студентів отримує фотографію незнайомої людини з підписом, в якому визначено її фах. Половина груп отримує фото чоловіка, інша – жінки, але кожна фотографія має інший підпис. Групи мають скласти психологічний портрет людини з фотографії. Всі групи оголошують результати всій групі.

*Обговорення:*

Чим і чому відрізнялися описи, представлені групами?

Як діють соціальні стереотипи та установки у соціальній перцепції?

*Вправа «Ефекти сприймання інформації: демонстрація ефекту «країв інформації»*

*Мета:* показати учасникам семінару дію ефекту «країв інформації».

*Хід вправи:* Запропонувати учасникам оцінити як привабливих чи ні двох уявних персонажів, які описані одним і тим самим набором прикметників, але поданих у різному порядку (від позитивних характеристик до негативних та навпаки) (за аналогією з класичним експериментом Соломона Аша на вивчення "ефекту первинності" під час сприймання повідомлення).

***Інструкція:*** Прочитайте подані описи хлопців і зазначте, хто Вам видається привабливішим?

**Джек** товариський, веселий, сміливий, активний, розумний, хвалькуватий, скупий, заздрісний.

**Саймон** заздрісний, скупий, хвалькуватий, розумний, активний, сміливий, веселий, товариський.

Бажано використовувати іноземні імена, щоб уникнути ототожнення персонажів, описаних у вправі, з учасниками, знайомими і не спровокувати небажаних аналогій або кепкування.

Підрахувати та оголосити отримані результати. Зазвичай переважна більшість опитуваних обирає найпривабливішим *Джека,* дещо менша кількість *– Саймона,* та лише одиниці (якщо такі знаходяться взагалі) помічають, що подані характеристики однакові, лише змінено порядок їхньої подачі. Обговорення варто провести після проведення наступної демонстраційної вправи.

*Вправа «Ефекти сприймання інформації: демонстрація впливу емоційних відтінків слів на сприймання повідомлення та його оцінку.*

*Мета:* продемонструвати учасникам семінару вплив емоційних відтінків слів на сприймання повідомлення та його оцінку.

*Хід вправи:* Запропонувати учасникам семінару оцінити як привабливих чи ні двох дівчат, описаних подібними оціночними прикметниками з різними емоційними відтінками (наприклад, «спокійна»- «пасивна» тощо).

***Інструкція:*** Прочитайте описи дівчат і зазначте, яка з них Вам видається привабливішою?

 **Дженні** спокійна, обережна, сором’язлива, ощадлива, уважна до дрібниць, слухняна.

 **Сандра** пасивна, недовірлива, нетовариська, скупа, дріб’язкова, безініціативна.

Підрахувати та оголосити отримані результати. Зазвичай переважна більшість опитуваних (або і всі) обирає найпривабливішою *Дженні,* лише одиниці (якщо такі знаходяться взагалі) помічають, що подані характеристики однакові, відрізняються лише емоційним забарвленням, в якому подається позитивна чи негативна оцінка певної якості. Обговорення варто провести у вигляді дискусії або «мозкової атаки», щоб визначити, які властивості та якості слід розвивати, щоб протистояти маніпуляціям з формою подачі інформації, варто наголосити, що з продемонстрованими ефектами можна боротися, розвиваючи властивості уваги та аналітичного мислення.

*Вправа:"Інтонація".*

*Мета:* виробити вміння передавати зміст повідомлення за допомогою інтонації.

*Хід вправи:*

Студенти за колом мають промовити фразу «Іди сюди», кожен з іншою інтонацією. Група має визначити додатковий сенс, що містить інтоноване висловлювання.

*Обговорення:*

Які нюанси інтонації вагомі для визначення змісту висловлювання?

*Вправа: "Дзеркало".*

*Мета:* виробити вміння передавати зміст повідомлення за допомогою жестів та рухів тіла.

*Хід вправи:*

Студенти поділяються на пари: один виконує роль людини перед дзеркалом, інший – «дзеркала». Особа перед дзеркалом кудись збирається. «Дзеркало» повторює її рухи та міміку. І намагається здогадатися, хто ця особа і куди збирається йти.

*Обговорення:*

Які нюанси жестикуляції та міміки дають змогу отримати додаткову інформацію?

*Вправа: "Читаємо жести".*

*Мета:* виробити вміння отримувати інформацію за допомогою розкриття змісту жестів.

*Хід вправи:*

Студенти діляться на групи по 3-5 осіб. Кожна група отримує фотографії (малюнки) на яких зображені люди, що в певний спосіб спілкуються. Аналогічно студентам можна продемонструвати відеозапис розмови якихось людей без звуку. За переглянутим зображенням студенти мають здогадатися, про що йде мова.

*Обговорення:*

Які нюанси жестів, міміки та поз людей можна отримувати інформацію?

*Вправа:"Трансакції у спілкуванні".*

*Мета:* виробити вміння визначати та аналізувати трансакції у взаємодіях.

*Хід вправи:*

Студенти отримують тексти ситуаційної вправи з описом взаємодій. Аналізують їх, визначають схему трансакції, роблять прогноз на продовження взаємодії учасників трансакції

*Обговорення:*

Які трансакції можуть привести до конфлікту?

На основі яких трансакцій можна прогнозувати результативну взаємодію партнерів?

***Виконати завдання для самостійної роботи до теми 1.***

Прочитати:

1. Бландел Р. Эффективные бизнес-коммуникации. Принципы и практика в эпоху информации. – СПб.: Питер, 2000. – С. 34-97
2. Грабовська С.Л. Психологічні аспекти комунікаційного менелжменту організації. – Львів : Видавництво ЛНУ імені Івана Франка, 2014. – С. 5-44; С. 354-362.
3. Зверинцев А.Б. Коммуникационный менеджмент. – СПб., 1997. – С. 14 – 24, 24 – 31.
4. Квинн В. Прикладная психология. – СПб.: Питер, 2000. – 405-436 с.

***Тема 2. Особливості спілкування в різних типах організацій***

***Завдання сесії:***

 • дати слухачам знання про своєрідність комунікаційного менеджменту в різних типах організацій (державних, комерційних, некомерційних організаціях) як соціальних групах що мають відповідну структуру, динаміку розвитку;

 • виробити вміння визначати структуру групи, згуртовувати колектив.

***Питання теми:***

Різновиди організацій та комунікацій в них. Організація як соціальна група. Формальна і соціально-психологічна структура організації. Щаблі розвитку групи (за К. Аджарісом). Соціальна і рольова ідентифікація членів групи в організації. Динаміка групового розвитку. Потреби та проблеми в організації: «кола Адера» Проблема керівництва в організації. Оцінка стану справ в організації її працівниками та керівником. Структура, типи, роль комунікації в організації. Комунікаційні ролі в організації.

***Практичне зняття «Особливості спілкування в різних типах організацій»***

*Вправа "Комунікаційні потоки в організації".*

*Мета:* виробити у студентів уявлення про структуру комунікаційних потоків в організації

*Хід вправи:*

Студенти отримують текст ситуаційної вправи з описом конкретної організації. Аналізують текст і малюють схему комунікаційних зв’язків та потоків в ній.

*Вправа "Комунікаційні потоки в різних типах організацій".*

*Мета:* виробити у студентів уявлення про структуру комунікаційних потоків в різних типах організацій.

*Хід вправи:*

Студенти розбиваються на три групи. Кожна група отримує текст ситуаційної вправи з описом конкретних організацій різних типів (кожна група отримує один опис). Аналізують текст, малюють схему комунікаційних зв’язків та потоків в організації. Показують отримані результати великій групі. Порівнюють отримані схеми, виписують подібності та відмінності аналізованих схем.

*Обговорення:*

Що подібного в комунікаційних структурах різних організацій?

В чому полягає своєрідність державних, комерційних та громадських організацій?

*Вправа "Групова взаємодія в розв’язанні проблеми".*

*Мета:* виробити вміння взаємодіяти з іншими членами групи при розв’язанні проблеми.

*Хід вправи:*

Студенти діляться на групи по 3-5 осіб. Учасники кожної групи отримують окремі частини інформації, потрібної для розв’язання поставленої проблеми. Вони мають встановити потрібну послідовність інформації та розв’язати задачу.

*Обговорення:*

Як вдалося налагодити роботу в групі (або чому не вдалося налагодити зв’язки, якщо задача не розв’язана)?

*Вправа "Побудова паперової башти".*

*Мета:* продемонструвати групову взаємодію, групову інтеграцію і диференціацію.

*Хід вправи:*

Студенти діляться на групи по 4-6 осіб + 1-2 спостерігачі на кожну групу. Кожна група отримує набір паперу різного розміру, 1метр клейкої стрічки. Групи починають роботу за сигналом, якомога швидше вони повинні побудувати з отриманого паперу максимально високу та стійку башту, на яку слід покласти маркер.

*Обговорення:*

Як відбувалися групові процеси? Чи утворилися інформаційні зв’язки? Хто з учасників робочих груп виконував які ролі?

*Визначення ролей, які в групі відіграють її члени:*

Опанування вміння роботи з тестом Белбіна.

*Соціометрія Д. Морено.* Особливості роботи з соціометрією в комунікаційному менеджменті.

*Визначення оцінки стану справ в організації її працівниками.* Опанування вміння роботи з тестом.

***Виконати завдання для самостійної роботи до теми 2.***

**Прочитати:**

1. Грабовська С.Л. Психологічні аспекти комунікаційного менелжменту організації. – Львів : Видавництво ЛНУ імені Івана Франка, 2014. – С. 45-82; С. 362-374.
2. Зверинцев А.Б. Коммуникационный менеджмент. – СПб.: Питер 1997.– С. 34 – 46.
3. Власова А.М., Савчук Л.М., Савінова В.Б. Організаційна поведінка. – К., 1998. – С. 48 – 67.
4. Пайнас Э., Маслач К. Практикум по социальной психологии. – СПб.: Питер, 2000. – С. 241-281 522 с.
5. McShane S.L.Organizational behavior. – Частина 4. Командні процеси. Розділ 9, динаміка команд (переклад).

**Тема 3. Трудові ресурси організації**

***Завдання сесії***

 • дати слухачам знання про відмінність управління штатними працівниками державних та комерційних організацій та штатом, членами організації і добровольцями в некомерційних організаціях, допомогти усвідомити сутність "добровільництва";

 • виробити у слухачів вміння проведення інтерв’ю та співбесіди з кандидатами на штатні посади і добровольцями. Навчити складати списки обов’язків штатних та позаштатних працівників.

 • навчити формувати команду в організації.

***Питання теми:***

Загальні складові системи управління трудовими ресурсами. Управління діяльністю штатних працівників: принципи відбору штатних працівників, проведення тестування та інтерв'ю, рекомендації, посадові обов'язки, критерії оцінки роботи штатних працівників. Управління діяльністю добровольців НДО: що таке "волонтерство"? Принципи і види залучення добровольців, обов'язки добровольців, критерії оцінки їх роботи. Управління взаємодією між штатними працівниками та волонтерами. Волонтери як "штатні працівники".

Феномен «команди». Формування команди в організації: командна динаміка і комунікації в організації. Теорія «проблем та потреб» організації Дж. Адера. Лідерство і керівництво.

***Практичне заняття «Трудові ресурси організації»***

*Вправа: складання списку посадових обов'язків, професіограми та психограми (штатного працівника, сумісника, добровольця).*

*Мета:* виробити у студентів вміння складати списки посадових обов'язків (штатного працівника, сумісника, добровольця).

*Хід вправи:*

Студенти діляться на три групи. Учасники кожної групи отримують завдання скласти посадові обов’язки одного з перерахованих працівників (штатного працівника, сумісника, добровольця), що мають однакові функції в організації (однакову посаду, однакову професію. Наприклад, бухгалтер, юрист, водій, вихователь, психолог-консультант тощо). Обмінюються за колом наробками і складають професіограму за отриманими посадовими обов’язками. Ще раз обмінюються за колом тим, що зробили і роблять психограму за професіограмою. Представляють групі, порівнюють.

*Обговорення:*

Чи відрізняються посадові обов’язки, професіограми та психограми працівників різних організацій в залежності від їхнього статусу?

*Рольова гра-акваріум: проведення інтерв'ю з кандидатом на штатну посаду або з кандидатом у волонтери).*

*Мета:* виробити вміння проведення інтерв'ю з кандидатом на штатну посаду або з кандидатом у волонтери.

*Хід вправи:*

Студенти діляться на групи по 3-5 осіб. Складають посадові обов’язки, професіограму та психограму на визначені посади. Обирають двох студентів, які будуть грати ролі («Працівника відділу кадрів» з групи, що готувалася до проведення інтерв’ю та претендента на посаду з іншої групи). Ці студенти демонструють інтерв’ю (10-15 хв.). Інші студенти спостерігають за їхньою роботою.

*Обговорення:*

Чи ефективною була робота «Працівника відділу кадрів»?

Чи ефективно поводився кандидат на посаду?

*Вправа «Формування команди в організації через налагодження ефективних комунікації»*

*Хід вправи:* Троє студентів виходять за двері і очікують запрошення в гру. Решта студентів утворюють коло і визначають порядок, в якому будуть перекидати м’яч. Викладач вкидає м’яч, коли студенти навчаються його перекидати, додає ще один, далі – ще. Так, до 4-5 м’ячів. Коли студенти перекидають м’ячі злагоджено, викладач вводить в групу двох студентів (з тих, що стояли за дверима), розповівши їм попередньо правила гри. Перед їхнім приходом група домовляється, куди слід поставити новачків і від кого вони будуть отримувати м’ячі і кому кидати його. Студенти продовжують працювати з м’ячами. наступного студента (з тих, що стояли за дверима) викладач вводить в групу, не готуючи їх до того. Цей студент має долучитися до групи спонтанно. Після того, як група налагоджує роботу знову, замість одного з м’ячів викладач «запускає» невелику м’яку іграшку, що має символізувати нове завдання, нову інформацію.

*Обговорення:*

Як працюють інформаційні канали в організації?

Що потрібно для того, щоб вони ефективно працювали?

Що слід робити при змінах в організації, щоб інформаційні канали не порушувалися?

***Виконати завдання для самостійної роботи до теми 3.***

**Прочитати:**

1. Грабовська С.Л. Психологічні аспекти комунікаційного менелжменту організації. – Львів : Видавництво ЛНУ імені Івана Франка, 2014. – С. 83-136; С 374-393.
2. Квинн В. Прикладная психология. – СПб.: Питер, 2000. – С.478-498
3. Лозниця В.С. Психологія менеджменту.– К. ,2000, розділ 4.
4. Щекин Г.В. Теория социального управления. – К.: МАУП, 1996. – С.209-248.
5. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности /Под ред Г.С. Нткифорова, М.А. Дмитривевой, В.М. Снеткова. – СПб. : Речь, 2003. – С. 343-367.

Виконати завдання II.

**Тема 4. Мотивація діяльності працівників**

***Завдання сесії:***

 • дати знання про способи заохочення і внутрішню мотивацію

 штатних і позаштатних працівників;

 • студенти повинні навчитися визначати інтереси і потреби

 працівників, створювати систему позитивних стимулів для ефективної роботи працівників різних типів організацій.

***Питання теми:***

Мотивація і стимулювання працівників організації. Задоволення роботою та мотивація трудової діяльності. Заохочення штатних працівників: зарплата, пільги, компенсації, переваги роботи в різних типах організацій. Можливості професійного росту, кар’єри.

Мотивація добровольців громадської організації: внутрішня потреба, інтереси, усвідомлення необхідності діяльності, альтруїзм, соціальний статус, заохочення.

Мотивація досягнення успіху та мотивація запобігання невдачам та ефективність діяльності персоналу організації. «Теорія справедливості» та стимулювання.

Гендерні питання в оплаті праці та пільгах.

***Практичне заня*ття « Мотивація діяльності працівників»**

1. Вивчення мотивації досягнення успіху та запобігання поразок.
2. Вивчення спрямованості мотивації.
3. Аналіз конкретних ситуацій з виділенням інтересів, потреб тощо.
4. Формування системи стимулів для активізації роботи працівників.

*Дослідження мотивації досягнення успіху та запобігання поразок.*

*Мета:* навчитися працювати з методикою Елерса для дослідження мотивації досягнення успіху та запобігання поразок.

*Дослідження спрямованості мотивації особи*

*Мета:* навчитися працювати з методикою Смейкла і Кучера «Орієнтувальна анкета» для дослідження спрямованості мотивації особи «на себе», «на завдання» та «на спілкування».

*Ситуаційна вправа «Потреби та інтереси працівників».*

*Мета:* виробити у студентів вміння визначати потреби, інтереси та цінності людей за описом їхньої поведінки.

*Хід вправи:*

Студенти діляться на групи по 3-5 осіб. Учасники кожної групи отримують тексти ситуаційної вправи з описом певної поведінки працівників в різних ситуаціях. Вони мають проаналізувати отриману інформацію і встановити мотиви поведінки, розрізнивши потреби, інтереси та цінності персонажів вправи.

*Обговорення:*

Чи всі, хто аналізував текст вправи визначили мотивацію персонажів однаково?

Які критерії потреб, інтересів, цінностей?

Для чого потрібно знати інтереси,потреби, цінності працівників?

*Вправа «Формування системи стимулів для активізації роботи працівників».*

*Мета:* виробити у студентів вміння визначати за мотивацією працівників систему стимулів, що активізує їхню діяльність.

*Хід вправи:*

Студенти діляться на групи по 2-3 особи. Учасники кожної групи отримують тексти задачі з описом певної особи (працівників в різних ситуаціях). Вони мають проаналізувати отриману інформацію і розробити систему ефективного стимулювання їхньої роботи.

*Обговорення:*

Якими критеріями слід керуватися, щоб розробити систему ефективних стимулів?

Як визначити дієвість системи стимулів?

***Виконати завдання для самостійної роботи до теми 4.***

**Прочитати:**

1. Грабовська С.Л. Психологічні аспекти комунікаційного менелжменту організації. – Львів : Видавництво ЛНУ імені Івана Франка, 2014. – С. 137-186; С. 393-398.
2. Квинн В. Прикладная психология. – СПб.: Питер, 2000. – С. 213- 242.
3. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности /Под ред Г.С. Нткифорова, М.А. Дмитривевой, В.М. Снеткова. – СПб. : Речь, 2003. – С. 157-209, 397-401.

**Змістовий модуль 2. Прикладні проблеми психології комунікаційного менеджменту**

***Тема 5. Конфлікти в організації та їх розв’язання засобами комунікаційного менеджменту***

***Завдання сесії:***

 • ознайомити слухачів зі своєрідністю виникнення та розгортання конфліктів у різних типах організацій, з процедурами примирення, можливістю та технологією їх застосування в комунікаційному менеджменті організації;

 • студенти мають навчитися знаходити причини конфліктів, раціонально поводитися в конфліктній ситуації, проводити переговори, виступати як фасилітатори, посередники, експерти в процесі розв’язання конфліктів.

***Питання теми:***

Типи конфліктів (конфлікт інтересів, відносин, цінностей, структурні, інформаційні; внутрішньо групові, між групові, особистісні, особистість – група, ієрархічні та інші). Своєрідність конфліктів у різних типах організацій. Способи уникнення конфліктів. Типи поведінки людей в конфліктній ситуації. Процедура примирення: переговори, фасилітація, посередництво, експертна порада. Процедура оскарження. Роль керівника у розв’язанні конфліктів в організації. Проблеми мобінгу в організації, попередження мобінгу.

***Практичне заняття «Конфлікти в організації та їх розв’язання засобами комунікаційного менеджменту»***

1. Найпоширеніші причини конфліктів в організації.
2. Засоби комунікаційного менеджменту, які дають змогу сприяти конструктивному розв’язанню конфліктів в організації.
3. Процедури примирення.

*Вправа «Визначення типів та причин конфліктів».*

*Мета:* виробити у студентів вміння визначати типи та причини конфліктів в організації.

*Хід вправи:*

Студенти діляться на групи по 4-5 осіб. Учасники кожної групи отримують тексти задачі з описом конкретної конфліктної ситуації. Вони мають проаналізувати отриману інформацію і визначити тип конфлікту та його причини.

*Обговорення:*

В чому полягають найважливіші причини конфліктів в організації?

Чи може інформація стати причиною конфліктів в організації?

Які моменти в комунікації створюють конфліктогенні ситуації?

*Ситуаційна вправа «Особливості конфліктів у різних типах організацій».*

*Мета:* дати студентам уявлення про особливості конфліктів у різних типах організацій.

*Хід вправи:*

Студенти діляться на групи по 3-5 осіб. Учасники кожної групи отримують тексти ситуаційної вправи з описом конфліктної ситуації у певній організації. Вони мають проаналізувати отриману інформацію і виписати структуру описаного конфлікту. Результати аналізу малі групи представляють всій групі, порівнюють, визначають особливості конфліктів в комунікаційній сфері в різних типах організацій.

*Обговорення:*

Чи подібні типи та причини конфліктів у різних типах організацій?

Чи впливає структура організації на появу в ній конфліктної ситуації?

*Ситуаційна вправа «Процедури примирення».*

*Мета:* навчити студентів визначати, яка процедура примирення може бути ефективною в певній конфліктній ситуації.*Хід вправи:*

Студенти діляться на групи по 3-5 осіб. Учасники кожної групи отримують тексти ситуаційної вправи з описом конфліктної ситуації у певній організації. Вони мають проаналізувати отриману інформацію і встановити тип і причину описаного конфлікту. Результати аналізу малі групи представляють всій групі, порівнюють.

*Обговорення:*

Чим варто керуватися, щоб визначити ефективну процедуру примирення для залагодження конфлікту в організації?

*Вправа «Задачі»*

*Мета:* навчити студентів визначати, яка процедура примирення може бути ефективною в певній конфліктній ситуації.

*Хід вправи:*

Студенти діляться на групи по 3-5 осіб. Учасники кожної групи отримують тексти задач з описом конфліктної ситуації у певній організації. Всі задачі різні. Вони мають проаналізувати отриману інформацію і встановити тип процедури примирення для залогодження описаного в задачі конфлікту. Результати аналізу малі групи представляють всій групі.

*Обговорення:*

Чим варто керуватися, щоб визначити ефективну процедуру примирення для залагодження конфлікту в організації?

***Виконати завдання для самостійної роботи до теми 5.***

**Прочитати:**

1. Гірник А.М.Посередництво в трудових конфліктах .- К.: ,1998,
2. розділ 1, 2.
3. Грабовська С.Л. Психологічні аспекти комунікаційного менелжменту організації. – Львів : Видавництво ЛНУ імені Івана Франка, 2014. – С. 187-232; С. 399-407.
4. Квинн В. Прикладная психология. – СПб.: Питер, 2000. – С. 436-438 .

***Тема 6. Публічний виступ і проведення наради***

***Завдання сесії:***

 • ознайомити сстудентів з технологією підготовки і проведення публічного виступу, проведення нарад за правилами ефективного використання таких засобів комунікації як телефон, факс, листування;

 • студенти повинні навчитися проголошувати промови, організовувати та вести наради, вести ефективні телефонні розмови та ділову кореспонденцію.

***Питання теми:***

Публічний виступ: мета, визначення аудиторії. Підготовка голосу. Емоційне готування до виступу. Долання аудиторного страху. Підготовка виступу: текст, тези, ілюстрації. Структура виступу: вступ, головна частина, висновки. Аргументація. Доведення і спростування. Поведінка під час виступу.

Підготовка і проведення наради. Вибір і організація місця наради. Планування

наради, підготовка порядку денного. Учасники наради. Роль головуючого. Ведення протоколу наради. Вироблення рішення.

Процедура прийняття рішення. Здійснення рішення. Контроль за виконанням рішення наради. Меморандуми, організаційні нотатки.

Телефонні розмови. Факс. Листи: типи листів, структура, переконливість, стиль.

**Практичні заняття « *Публічний виступ і проведення наради»***

1. Підготовка та проведення публічного виступу
2. Підготовка і проведення наради.
3. Телефонні розмови. Факс.
4. Ділове листування.

*Вправа «Підготовка голосу».*

*Мета:* виробити у студентів вміння керувати своїм голосом.

*Хід вправи:*

Студенти отримують опис вправ для постановки правильного дихання та голосу. За отриманими інструкціями тренують голос самостійно вдома.

*Вправа «Підготовка тез виступу».*

*Мета:* виробити у студентів вміння писати тези публічного виступу

*Хід вправи:*

Студенти діляться на парну кількість груп по 4-5 осіб. Учасники кожної групи отримують тему виступу на 30 хв. (тему студенти можуть визначити самі). Групи готують тези виступу. Обмінюються текстами тез, аналізують тези колег, пишуть зауваження. повертають. Групи допрацьовують тези за рецензіями колег.

*Обговорення:*

Що найскладніше у підготовці тез виступу?

Які найважливіші складові частини виступу мають бути в тезах?

*Вправа «Відео (аудіо) тренінг "Публічний виступ"».*

*Мета:* виробити у студентів вміння виступати публічно перед телекамерою

*Хід вправи:*

Студенти самостійно готують виступ на 3-4 хв. За чергою виступають перед групою. Ведеться відеозапис виступу. Студенти-слухачі задають промовцю 3-5 запитань, на які він (вона) має спонтанно відповісти. Група переглядає відснятий відеоматеріал. Студенти-слухачі попередньо діляться на 4 групи, які спостерігаючи за виступом колеги мають аналізувати такі частини виступу колеги: 1 – структуру виступу, 2 – зміст виступу, 3 – експресивну частину виступу, 4 – поведінку промовця.

*Обговорення:*

Що найскладніше у підчас виступу?

Які найважливіші складові ефективної промови?

Що слід зробити, щоб захопити слухачів своїми ідеями?

 *Рольова гра «Нарада без наради»*

*Мета:* дати студентам уявлення про застосування засобів комунікаційного менедженту у вдосконаленні організації наради.

*Хід вправи:*

Студенти діляться на групи на 5-6 груп. Визначаються проблеми, які будуть обговорюватися (за кількістю груп). Ці проблеми можуть також бути підготовлені викладачем. Кожна проблема має бути записана на окремому аркуші паперу. Кожна група отримує один аркуш паперу з написаною проблемою. За командою викладача всі групи починають одночасно працювати. Працюють над однією проблемою 2 хв. і записують на папері варіанти її розв’язання. За певним порядком передають листки іншим групам. Група знайомиться з ідеями попередників, що є на аркуші і записує свої ідеї. Кожна група має попрацювати над всіма ідеями. Коли аркуш проходить повне коло і на ньому зафіксовані пропозиції всіх груп, група, яка починала роботу над певною проблемою узагальнює написане і передставляє загалу.

*Обговорення:*

Які наради можна проводити в такий спосіб?

Що дає такий варіант проведення наради і в чому його обмеження?

*Вправа «Рольова гра "Телефонна розмова з клієнтом"».*

*Мета:* Виробити у студентів вміння проводити ефективні ділові телефонні розмови.

*Хід вправи:*

Студенти діляться на групи по 3 особи. Ролі гри: працівник фірми, клієнт, спостерігач. Інструкція для «Клієнта»: «Ви замовляли комплект меблів для передпокою. Меблі Вам привезли розкомплектовані: двоє дверей від шаф іншого кольору, бракує елементів для кріплення. Ви хочете виправлення замовлення терміново, оскільки до Вас за тиждень приїздять важливі гості і Ви хочете мати добре вмебловану квартиру».

Інструкція для «Працівника фірми»: «Маєте уважно вислухати Клієнта і заспокоїти, зробити так, щоб він залишився задоволений, хоча об’єктивно двері і кріплення зможете клієнту поміняти не раніше, ніж за два тижні». Спостерігач занотовує розмову, дає гравцям зворотній зв’язок. За наявності часу слід провести три тури гри, щоб всі студенти виконали всі ролі.

*Обговорення:*

Чим принципово відрізняється ділова телефонна розмова від безпосереднього спілкування?

Які основні структурні елементи ділової телефонної розмови?

*Вправа "Написання ділового листа".*

*Мета:* виробити у студентів вміння писати ділові листи.

*Хід вправи:*

Студенти діляться на парну кількість груп по 4-5 осіб. Учасники кожної групи отримують тему для написання ділового листа і пишуть листю За колом групи обмінюються листами і пишуть відповідь.Повертають відповідь групі, від якої отримали лист.

*Обговорення:*

Які найважливіші складові ділового листа?

Чим ділове листування відрізняється від побутового?

***Виконати завдання для самостійної роботи до теми 6***

**Прочитати:**

1. Бландел Р. Эффективные бизнес-коммуникации. Принципы и практика в эпоху информации. – СПб.: Питер, 2000. – С. 162-188, 234-269
2. Грабовська С.Л. Психологічні аспекти комунікаційного менелжменту організації. – Львів : Видавництво ЛНУ імені Івана Франка, 2014. – С. 233-276.
3. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности /Под ред Г.С. Никифорова, М.А. Дмитривевой, В.М. Снеткова. – СПб. : Речь, 2003. – С. 401-404.

**Виконати завдання III**

**Тема 7. Психологічний вплив в комунікаційному менеджменті людських ресурсів організації**

**Завдання сесії:**

 • дати студентам уявлення про сутність і механізми психологічного впливу і навіювання;

 • студенти навчаться використовувати вербальні і невербальні засоби впливу на співбесідника і групу, протистояти впливу інших, особливо впливу натовпу.

***Питання теми:***

Психологічний вплив в комунікаційному менеджменті організації. Особистісні та ситуативні чинники впливу. Методи психологічного впливу. Види і механізми навіювання. Впливовість аргументації. Вплив особистості, групи, натовпу. Впевненість у собі та здатність впливати та протистояти впливу. Застосування психологічного впливу та навіювання у стрворенні ефективних комунікацій в організації.

***Практичне заняття «*Психологічний вплив в комунікаційному менеджменті людських ресурсів організації»**

1. Види, механізми, чинники та методи психологічного впливу.
2. Формування впевненості у собі та здатность впливати та протистояти впливу.
3. Застосування психологічного впливу та навіювання у стрворенні ефективних комунікацій в організації.

*Вправа "Впливовий аргумент"".*

*Мета:* виробити у студентів вміння підбирати дієві, впливові аргументи.

*Хід вправи:*

Студенти діляться на групи по 4-5 осіб. Учасники кожної групи отримують завдання розробити систему переконливих аргументів, які б заохотили споживача скористатися послугами власне фірми, яку представляють групи. Кожна група оголошує свої аргументи. Студенти інших груп визначаються, які аргументи для них були переконливішими.

*Обговорення:*

Чим характеризуються найвпливовіші аргументи?

*Вправа "Опирайся".*

*Мета:* виробити у студентів опиратися тиску інших.

*Хід вправи:*

Студенти діляться на пари. Один студент звертається з простим проханням до іншого, інший має відмовити, не образивши першого. В другому турі студенти змінюють ролі і повторюють гру.

*Обговорення:*

Що дозволяє людини не піддатися тиску іншої людини?

Як способи відмови найефективніші?

***Виконати завдання для самостійної роботи до теми 7.***

**Прочитати:**

1. Бландел Р. Эффективные бизнес-коммуникации. Принципы и практика в эпоху информации. – СПб.: Питер, 2000. – С. 97-127.
2. Грабовська С.Л. Психологічні аспекти комунікаційного менелжменту організації. – Львів : Видавництво ЛНУ імені Івана Франка, 2014. – С. 277-306; С. 409-413.
3. Зимбардо Ф., Ляйпе М. Социальное влияние. – СПб.: Питер, 2000
4. Морозов В.А. Психология влияния. – СПб: Питер, 2000

***Тема 8. Створення позитивного іміджу організації засобами комунікаційного менеджменту***

***Завдання сесії:***

• слухачі повинні усвідомити, що позитивний імідж організації залежить від позитивного психологічного клімату в організації та позитивного іміджу її учасників.

***Питання теми:***

Позитивний імідж організації, позитивний імідж працівників. Вплив доброзичливих і щирих стосунків між працівниками на результативність діяльності організації. Вплив позитивного іміджу організації на залучення клієнтів та споживачів організації. Позитивний психологічний клімат як результат співпраці команди однодумців організації.

***Практичне заняття «Створення позитивного іміджу організації засобами комунікаційного менеджмент»***

1. Позитивний імідж організації, позитивний імідж працівників.
2. Вплив позитивного іміджу організації на залучення клієнтів та споживачів організації.
3. Позитивний психологічний клімат як результат співпраці команди однодумців організації.

*Опанування роботи з методиками визначення психологічного клімату в організації.*

*Опанівання методикою для визначення привабливості культури організації.*

***Виконати завдання для самостійної роботи до теми 9.***

**Прочитати:**

1. Бландел Р. Эффективные бизнес-коммуникации. Принципы и практика в эпоху информации. – СПб.: Питер, 2000. – С. 268-293.
2. Грабовська С.Л. Психологічні аспекти комунікаційного менелжменту організації. – Львів : Видавництво ЛНУ імені Івана Франка, 2014. – С. 307-353; С.413-418.
3. Лозниця В.С.Психологія менеджменту.-К.,2000, розділ 9.
4. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности /Под ред Г.С. Никифорова, М.А. Дмитривевой, В.М. Снеткова. – СПб.: Речь, 2003. – С. 429-444.
5. 3.Формування іміджу органів місцевого самоврядування та громадських організацій за допомогою засобів масової інформації.
6. Матеріали тренінгу. – К., 1998, розділ 1.

**Здати завдання IV.**

**Структура навчальної дисципліни**

|  |  |
| --- | --- |
| Назви змістових модулів і тем | Кількість годин |
| Денна форма | Заочна форма |
| Усього  | у тому числі | Усього  | у тому числі |
| л | п | лаб | інд | ср | л | п | лаб | інд | ср |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| **Модуль 1** |
| **Змістовий модуль 1**. **Особливості спілкування в організації**. |
| Тема 1.Спілкування | 14 | 4 | 4 |  |  | 6 | 15 | 2 |  |  |  | 12 |
| Тема 2. Особливості спілкування в організації. | 12 | 2 | 2 |  |  | 8 | 15 | 2 | 1 |  |  | 12 |
| Тема 3.Трудові ресурси організації | 14 | 2 | 2 |  |  | 10 | 15 | 2 | 1 |  |  | 12 |
| Тема 4. Мотивація діяльності працівників | 14 | 4 | 4 |  |  | 6 | 15 | 2 | 1 |  |  | 12 |
| Разом – зм. модуль1 | 54 | 12 | 12 |  |  | 30 | 60 | 8 | 3 |  |  | 48 |
| **Змістовий модуль 2. Прикладні проблеми психології комунікаційного менеджменту**. |
| Тема 5.Конфлікти в організації та їх розв’язання методами комунікаційного менеджменту | 9 | 2 | 2 |  |  | 5 | 15 | 2 | 1 |  |  | 12 |
| Тема 6. Публічний виступ і проведення наради | 18 | 4 | 4 |  |  | 10 | 15 | 2 | 1 |  |  | 12 |
| Тема7 Психологічний вплив в комунікаційному менеджменті людських ресурсів організації. | 10 | 2 | 2 |  |  | 6 | 15 | 2 | 1 |  |  | 12 |
| Тема 8. Створення позитивного іміджу організації засобами комунікаційного менеджменту | 14 | 4 | 4 |  |  | 6 | 13 | 2 |  |  |  | 11 |
| Разом – зм. модуль 2 | 51 | 12 | 12 |  |  | 27 | 58 | 8 | 3 |  |  | 47 |
| Усього годин  | 105 | 24 | 24 |  |  | 57 | 117 | 16 | 6 |  |  | 95 |

**Теми практичних занять**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №з/п | Назва теми | Кількістьгодин |
| 1 | Спілкування | 2 |
| 2 | Особливості спілкування в організації | 4/1 |
| 3 | Трудові ресурси організації | 2/1 |
| 4 | Мотивація діяльності працівників | 4/1 |
| 5 | Конфлікти в організації та їх розв’язання методами комунікаційного менеджменту | 2/1 |
| 6 | Публічний виступ і проведення наради | 4/1 |
| 7 | Психологічний вплив в комунікаційному менеджменті людських ресурсів організації. | 2/1 |
| 8 | Створення позитивного іміджу організації засобами комунікаційного менеджменту | 4 |
|  | Загалом | 24/6 год. |

**Самостійна робота**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №з/п | Назва теми | Кількістьгодин |
| 1 | **Тема 2. (10 балів)**Письмово привести приклади груп, що стоять на різних щаблях розвитку (за К.Аджарісом). Описати їх, пояснити, чому вони віднесені до тих чи інших типів груп. | 6/10 |
| 2 | **Тема 3. (20 балів)** Скласти список посадових обов’язків для виконання однакових видів діяльності для штатного працівника і для добровольця громадської організації (секретар, вихователь, відповідальний за рекламу). Порівняти списки. Визначити їх подібність і відмінність. | 10/12 |
| 3 |  **Тема 6. (20балів)**Підготувати тези і текст виступу (5 хв.) з дотриманням всіх вимог. Тема довільна. Виділити всі частини структури виступу. Виділити тези, аргументи, ілюстрації, наочність, засоби підтримання уваги слухачів. Зазначити способи викладання інформації. | 10/12 |
| 4 | **Залікове завдання (50 балів)**Провести дослідження і написати про нього письмовий звіт на 4 – 6 сторінок. У звіті повинні бути: • аналіз літератури з проблеми; • опис використаних методик; • таблиці зібраних даних; • обробка зібраних даних (використати засоби якісного або статистичного аналізу даних); • інтерпретація одержаних результатів; • власна точка зору з проблеми, яка вивчається; • висновки і практичні рекомендації. Робота здається викладачу на перевірку до заліку.Всі описані літературні погляди повинні бути оформлені посиланнями на відповідну літературу. | 20/22 |
|  | Разом | 57/95 |

**Орієнтовні теми залікової роботи**

1. Комунікаційні зв’язки в організації: проблеми визначення та налагодження.

2. Ego-стани та ефективне спілкування.

3. Визначення соціально-рольової структури групи як засіб організації ефективної роботи організації.

4 Рівень розвитку групи і стилі керівництва в організації.

5. Лідерство і керівництво в організації.

6. Особливості спілкування в організації.

7. Самооцінка стилів керівництва та ефективність роботи керівника організації.

8. Мотивація працівника організації.

9. Мотивація досягнення успіху та запобігання невдачам в діяльності працівників організації.

10.Управління трудовими ресурсами організації засобами комунікаційного менеджменту.

11. Залучення добровольців у громадську організацію.

12. Психологічний портрет добровольця.

13. Стосунки штатних працівників і добровольців в НДО та шляхи їх оптимізації.

14. Спрямованість мотивації і ефективність роботи працівника організації (добровольця НДО) .

15. Конфлікти і їх розв’язання засобами комунікаційного менеджменту організації.

16. Причини конфліктів в різних типах організацій та їх усунення.

17. Вплив особистісних рис учасника переговорів на ефективність переговорів.

18. Яким повинен бути посередник.

19. Механізми прийняття рішень та ефективність діяльності організації.

20. Психологічний клімат організації; визначення, засоби покращення.

**Методи контролю**

Контроль за роботою студентів включає поточний контроль за виконанням завдань та оцінювання виконання семестрового залікового завдання.  **Курс завершується іспитом.**

 **Розподіл балів, що присвоюється студентам**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Змістовий модуль № 1 | Змістовий модуль № 2  | Сума |
| Т1 | Т2 | Т3 | Т4 | Т5 | Т6 | Т7 | Т8 | 100 |
|  | 6 | 10 |  | 10 |  |  | 50 |

**Завдання, що зроблені невчасно**

Студенти, що пропустили заняття, повинні опрацювати матеріал теми самостійно. Якщо завдання не здано вчасно, викладач пропонує студентам додаткове завдання. Допускається лише одне відтермінування для виконання завдання. Завдання, що виконане невчасно, не може бути оцінене балом, вищим, ніж "В".

***Питання до іспиту:***

1. Параметри спілкування і їх врахування в комунікаційному менеджменті.
2. Види спілкування.
3. Використання засобів вербального спілкування в процесі налагодження комунікацій в організації.
4. Механізми спілкування.
5. Управління процесом спілкування організації засобами комунікаційного менеджменту.
6. Моделі комунікаційного процесу.
7. Специфіка комунікаційного процесу в різних типах організацій.
8. Врахування ego-станів в налагодженні ефективної комунікації.
9. Організація як соціальна група.
10. Моделі групи за Д. Адером.
11. Розвиток організації від дифузної групи до команди.
12. Соціально-психологічна структура організації як системи комунікацій.
13. Рольова ідентифікація членів групи в організації.
14. Динаміка групового розвитку організації.
15. Проблема лідерства в організації.
16. Способи згуртування організації.
17. Відмінності управління штатними працівниками і добровольцями в НДО.
18. Загальні складові управління трудовими ресурсами організації.
19. Управління діяльністю штатних працівників.
20. Процедура прийняття на роботу штатних працівників.
21. Складання списку посадових обов'язків штатних працівників.
22. Включення нових працівників в діяльність організації.
23. Визначення критеріїв оцінки роботи штатних працівників.
24. Принципи і види залучення добровольців до роботи в НДО.
25. Управління взаємодією між штатними працівниками та добровольцями.
26. Засади проведення співбесіди при залученні добровольців.
27. Способи стимулювання штатних та позаштатних працівників
28. Мотивація працівників організації.
29. Ґендерні питання в оплаті праці та пільгах.
30. Причини конфліктів в організації.
31. Своєрідність комунікаційних конфліктів в організації.
32. Способи запобігання конфліктів засобами комунікаційного менеджменту.
33. Способи поведінки людини в конфліктній ситуації.
34. Процедури примирення.
35. Керівник групи як фасилітатор у розв’язанні конфліктів в організації.
36. Регулятори мотивації, які можуть викликати почуття незадоволеності роботою.
37. Головні мотиватори, які є джерелами почуття задоволеності роботою.
38. Умови і загальна схема позитивного розв’язання конфлікту.
39. Вимоги до особистості посередника.
40. Відмінність фасилітації, посередництва та експертної поради.
41. Визначення аудиторії для публічного виступу.
42. Підготовка і структура публічного виступу.
43. Поведінка промовця під час публічного виступу.
44. Підготовка і проведення наради.
45. Прийняття рішення: типи, способи, процедура "Мозковий штурм".
46. Проведення ділових телефонних розмов і ділового листування.
47. Створення позитивного іміджу організації засобами комунікаційного менеджменту.
48. Шляхи досягнення позитивного психологічного клімату в організації засобами комунікаційного менеджменту.

**Оцінювання знань студента здійснюється за 100-бальною шкалою**

**Шкала оцінювання: вузу, національна та ECTS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Оцінка ECTS*** | ***Оцінка в балах*** | ***За національною шкалою*** |
| ***Екзаменаційна оцінка, оцінка з диференційованого заліку*** | ***Залік*** |
| **А** | 90 – 100 | 5 | *Відмінно* | *Зараховано* |
| **В** | 81-89 | 4 | ***Дуже добре***  |
| **С** | 71-80 | ***Добре*** |
| **D** | 61-70 | 3 | ***Задовільно***  |
| **Е**  | 51-60 | ***Достатньо*** |

**МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**

Грабовська С.Л. Психологічні аспекти комунікаційного менелжменту організації. : навчальний посібник. – Львів : Видавництво ЛНУ імені Івана Франка, 2014. – 456 с.

## Грабовська С.Л. Методичні рекомендації для студентів спеціальності Психологія

філософського факультету у вивченні спецкурсу "Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації" – Львів, 2011. – 23 с.

Грабовська С.Л. Методичні рекомендації для організації самостійної роботи зі спецкурсу "Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації" для студентів спеціальності «Психологія». – Львів, 2013. – 10 с.

Робоча навчальна програма спецкурсу"Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації" для студентів напряму 06.030102 Психологія

Навчальна програма спецкурсу "Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації" для студентів напряму Психологія

Тести для перевірки знань студентів зі спецкурсу "Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації" для студентів напряму Психологія

**Міжпредметні з’язки спецкурсу «Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації»**

Спецкурс «Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації»

базується на знаннях студентів з курсів «Соціальна психологія», «Експериментальна психологія», «Психологія управління», «Психологія конфлікту» і є їхнім розвитком. Знання цього спецкурсу потрібні студентам для засвоєння матеріалу с/ курсів «Прийняття рішень», «Формування команди», «Лідер та його команда», «PR».

 **РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА**

**Базова література**

Бебик В.М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблик рилейшнз. – К. : МАУП, 2005

Грабовська С.Л. Психологічні аспекти комунікаційного менелжменту організації. – Львів : Видавництво ЛНУ імені Івана Франка, 2014. – С. 5-44.

Власова А.М., Савчук Л.М., Савінова В.Б. Організаційна поведінка. – К., 1998.

Зверінцев А.Б. Коммуникационный менеджмент. – СПб.: Питер, 1997.

**Додаткова література**

1. Бевзенко Л.Д. Социальная самоорганизация. Синергетическая парадигма: возможности социальных интерпретаций. – К.: Ит-т социологии НАН Украины, 2002. – 437 с.
2. Бландел Р. Эффективные бизнес-коммуникации. Принципы и практика в эпоху информации. – СПб.: Питер, 2000. – 384 с
3. Вечер Л.С. Секреты делового общения. – Минск, 1998.
4. Вудкок М., Френсис Д. Раскрепощенный менеджер. – М.: Дело, 1991
5. Гірник А.М. Посередництво в трудових конфліктах . К.: Знання, 1998
6. Зимбардо Ф., Ляйпе М. Социальное влияние. – СПб.: Питер, 2000
7. Калина А.В. Менеджмент продуктивності. – К.: Гардарики, 2004. – 232 с.
8. Ленсиони П. Смерть от совещаний. Как решить самую наболевшую проблему бизнеса. – СПб: Питер, 2007. – 256 с.
9. Квинн В. Прикладная психология. – СПб.: Питер, 2000. – 560 с.
10. Лозниця В.С. Психологія менеджменту. – К., 2000
11. Мельник А.П. Психологія управління. – К., 2002. – 176 с.
12. Морозов В.А.Психология влияния. – СПб: Питер, 2000
13. Пайнас Э., Маслач К. Практикум по социальной психологии. – СПб.: Питер, 2000. – 522 с.
14. Потеряхин А.Л. Психология управления. – К.: ВИРА-Р, 1999, гл. 3
15. Почепцов Г. Имеджмейкер. – К.: МАУП, 1995. – 195 с.
16. Почепцов Г. Имеджмейкер: Паблик рилейшнз для политиков и бизнесменов. – М.: Рекламне агенство Губерникова, 1996. – 287 с.
17. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности /Под ред Г.С. Нткифорова, М.А. Дмитривевой, В.М. Снеткова. – СПб. : Речь, 2003. – 444 с.
18. Прокушев Е.Ф. Менеджмент первичного уровня. – М.: Дашков и К, 1999
19. Психология влияния: Хрестоматія. – СПб.: Питер 2000
20. Соколов А.В. Общая теория социальной комуникации. – СПб.: Изд-во Михайлова, 2002. – 459 с.
21. Соколян М. Внутрішній комунікаційний аудит. Діагноз: людський чинник // Києво-Могилянська Бізнес Студія. – 2004. – № 3.
22. Стадник В.В.. Йохна М.А. Менеджмент: Посібник. – К.: Академвидав, 2003. – 464 с.
23. Черкасов В., Платонов С., Третяк В.Управленческая деятельность менеджера. – К.: Ваклер,1998
24. Шегда А.В. Основы менеджмента: Учебное пособие. – К.: Знання, 1998
25. Шестопалов К.Р. Проблеми формування комунікацій в сучасній організації // Управління персоналом. – 2006. – № 7. – С. 12-14.
26. Щекин Г.В.Теория социального управления. – К: МАУП, 1996
27. McShane S.L. Organizationl bevior (переклад розділів 6-9).
28. McShane S.L., Lynch R. Volunteer Management. – Ottava, 1995 (переклад).

Роздатковий матеріал.

**Інформаційні ресурси**

http:// www. managament.com.ua/hrm/hrm 109.htm

http:// www. ief.tup.km.ua/metod/bookinfo.php?cod=1350

http:// www. Psychlit

http:// www. Psychinfo

**Приклади тестових завдань**

 **до с/курсу «Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту»**

1. В якому рядку перераховані всі параметри спілкування:
2. стереотипний, інформаційний, перцептивний;
3. перцептивний, інтеракційний, інформаційний;
4. соціально-перцептивний, комунікаційний, стереотипний;
5. інфораційний, сугестивний, перцептивний.
6. До ефектів інформації належать:
	1. ефект первинності;
	2. ефект яскравості;
	3. ефект складності;
	4. ефект депривації.
7. Ефект послідовності інформації полягає у тому, що:
8. якщо людині подають послідовно дві порції інформації без перерви, а піля них іде перерва, то людина діє згідно першої інформації;
9. якщо людині подають послідовно дві порції інформації з перервою між ними, то людина діє згідно другої інформації;
10. якщо людині подають послідовно дві порції інформації без перерви, а піля них іде перерва, то людина діє згідно другої інформації;
11. якщо людині подають послідовно дві порції інформації з перервою між ними, то людина діє згідно першої інформації;
12. Автором теорії трансактного аналізу є:
13. А.Маслоу;
14. З. Фройд;
15. Е. Берн;
16. В.Райх
17. Найбільш конфліктогеною позицією в трансактній структурі особистості у спілкуванні є:
18. Батьківська позиція (Тато);
19. Батьківська позиція (Мати);
20. Дорослий;
21. Бунтівна дитина
22. Активне слухання полягає у :
23. розумінні сенсу повідомлення;
24. підтримуванні діалогу з партнером;
25. підтримуванні зорового контакту з партнером;
26. задаванні запитань партнеру
27. Перифраз полягає у:
28. дослівному повторенні слів партнера;
29. узагальненні слів партнера;
30. перепитуванні, проханні повторити думку;
31. переповіданні слів партнера для уточнення його думки з наголошуванням певного важливого моменту.
32. Що мав на увазі Т. Рейк, застосувавши термін «третє вухо»:
33. процес активного слухання та інтерпретації почутого;
34. можливість відволікатися;
35. можливість одночасно слухати декількох партнерів;
36. використання слухового апарату
37. Безпосередній керівник дав підлеглому чергове доручення. Як краще має діяти підлеглий:
38. зачекати декілька секунд, перефразувати його розпорядження і задати уточнюючі запитання;
39. зчекати декілька секунд, після чого висловити свою думку;
40. спочатку задати запитання, далі;
41. спочатку висловити свою думку, далі задати запитання.
42. Яке запитання – відкрите?
43. Ви задоволені?
44. Я спізнився?
45. Чим цей проект Вам не подобається?
46. Ви п’єте каву?