

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Львівський національний університет імені Івана Франка
Філософський факультет
Кафедра психології

Затверджено

На засіданні кафедри психології
філософського факультету
Львівського національного університету
імені Івана Франка
(протокол № 11 від 27.01.2025 р.)

Завідувач кафедри психології

**Силабус з навчальної дисципліни ПП2.1.3.2.04 «Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації»,
що викладається в межах ОПП 053 Психологія першого (бакалаврського) рівня вищої освіти для здобувачів за спеціальністю 053 Психологія**

2025

Назва курсу	ПП2.1.3.2.04 Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації
Адреса викладання курсу	вул. Коперника, 3, м. Львів авд. 200 або за посиланням https://us02web.zoom.us/j/6649500884?pwd=UWpUMktkOTJCNHVpYzF6MGRIMEh3QT09 Meeting ID: 664 950 0884 Passcode: 1mxvi9
Факультет та кафедра, за якою закріплена дисципліна	кафедра психології філософського факультету
Галузь знань, шифр та назва спеціальності	05 соціальні та поведінкові науки, 053 психологія
Викладачі курсу	Грабовська Софія Леонідівна, завідувач кафедри психології, кандидат філософських наук, професор кафедри психології, Яблонська Христина, асистент кафедри психології, магістр
Контактна інформація викладачів	Грабовська С. Л. : ел. пошта sofiya.hrabovska@lnu.edu.ua тел. + (38) 0989533059 Яблонська Х. + (38) 0976728609
Консультації по курсу відбуваються	Щоп'ятниці 15.00-16.00 (вул. Коперника, 3, кафедра психології) або за посиланням https://us02web.zoom.us/j/6649500884?pwd=UWpUMktkOTJCNHVpYzF6MGRIMEh3QT09 Meeting ID: 664 950 0884 Passcode: 1mxvi9
Сторінка курсу	https://filos.lnu.edu.ua/academics/bachelor/spetsialnist-psykholohiia-053
Інформація про курс	Дисципліна ПП2.1.3.2.04 «Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації» є дисципліною вільного вибору студентів циклу професійної та практичної підготовки за блоками вибірових дисциплін для спеціалізації «Психологія управління» зі спеціальності 053 Психологія для освітньої програми 053 Психологія. Ця дисципліна викладається в 6 семестрі в обсязі 3 кредитів (за Європейською Кредитно Трансферною Системою ECTS) та в 7 семестрі в обсязі 2 кредити. Загалом 5 кредитів ECTS
Коротка анотація курсу	Дисципліну ПП2.1.3.2.04 «Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації» розроблено так, щоб надати студентам необхідні знання, практичні уміння та навички, обов'язкові для того, щоб набути фаху психолога. Курс «Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації» є дисципліною прикладного характеру і належить до дисциплін циклу Психологія управління. <i>Об'єктом</i> курсу є комунікаційний менеджмент організації. <i>Предметом</i> курсу є психологічні аспекти, механізми та особливості комунікаційного менеджменту людських ресурсів організації.

	<p>Отримані під час вивчення курсу знання, практичні вміння та навички сприятимуть фаховій підготовці майбутнього психолога до роботи з людськими ресурсами організації.</p> <p>Курс має практичний характер і його проведення доцільне у тренінговій формі, що дозволить не лише виробити у студентів вміння та навички роботи з персоналом організації, а й буде сприяти опануванню ними інтерактивними методиками проведення соціально-психологічного тренінгу.</p>
<p>Мета та цілі курсу</p>	<p><i>Мета курсу:</i> Курс передбачає вироблення практичних вмінь і навичок ефективного спілкування, роботи з різними категоріями працівників в організаціях різних типів</p> <p>Дисципліна ПП2.1.3.2.04 «Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації» має сприяти формуванню у студентів таких загальних та спеціальних компетентностей:</p> <p>Загальні компетентності:</p> <p>ЗК1. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. ЗК2. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності. ЗК3. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій. ЗК4. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями. ЗК5. Здатність бути критичним і самитичним. ЗК6. Здатність приймати обґрунтовані рішення. ЗК7. Здатність генерувати нові ідеї (креативність). ЗК8. Навички ефективної міжособової взаємодії. ЗК9 Здатність працювати в команді.</p> <p>Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:</p> <p>СК1. Здатність оперувати категоріально-понятійним апаратом психології. СК3. Здатність до розуміння природи поведінки, діяльності та вчинків. СК5. Здатність використовувати валідний і надійний психодіагностичний інструментарій. СК8. Здатність організовувати та надавати психологічну допомогу (індивідуальну та групову) в т. ч. особам, котрі отримали психологічні травми, зокрема внаслідок війни). СК9. Здатність здійснювати просвітницьку та психопрофілактичну роботу відповідно до запиту. СК11. Здатність до особистісного та професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку. СК12. Здатність до спілкування в діалоговому режимі з науковою спільнотою, фахівцями-практиками та індивідуальними і груповими споживачами фахової психологічної допомоги в певній галузі наукової та/або практичної діяльності.</p>
<p>Література для вивчення дисципліни</p>	<p>Базова література</p> <p>1. <i>Грабовська С.Л.</i> Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації. Львів : Видавництво ЛНУ імені Івана Франка, 2014. 544 с. 2. <i>Карлґаард Р.</i> Людський фактор. Секрети тривалого успіху видатних компаній. Київ : Книголав, 2017. 336 с. 3. <i>Ходаківський Є.І., Богоявленська Ю., Грабар Т.П.</i> Психологія управління. підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2024. 684 с.</p> <p>Додаткова література</p>

1. Антипцева А. Комуникативний менеджмент : навч.-метод посібн. Харків, 2013. 53 с.
2. *Борг Д.* Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування. Харків : Фабула, 2020. 304 с.
3. Бурмака Т.М., Великих К.О. Комуникативний менеджмент : конспект лекцій (для студентів бакалавріату всіх форм навчання спеціальності 073 Менеджмент. Харків : ХНУМГ ім. М.О. Бекетова, 2019. 69 с.
<http://eprints.kname.edu.ua/52644/1/2018%20175%D0%9B%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%81%D0%BF%D0%B5%D0%BA%D1%82%20%D0%9A%D0%9C.pdf>
4. Васильченко М.І , Грішко В.В.Комуникативний менеджмент. Полтава : Полт НТУ, 2018. 208 с.
5. *Верецаїна Л.А.* Психологія персоналу : потреби, мотивація та цінності. Харьков : Гуманитарний центр, 2017. 232 с.
6. *Віллінк Д., Бебін Л.* Абсолютна відповідальність : уроки лідерства від морських котиків. К. : Книголав, 2020. 400 с.
7. *Вокер Н.* Чому виникають конфлікти? Причини. Етапи. Розв'язання. Наслідки. Київ : Віват, 2018. 80 с.
8. *Воронкова В.Г., Беліченко А.Г., Мельник В.В., Ажажа М.А.* Етика ділового спілкування : навчальний посібник. Львів : Магнолія, 2021. 312 с
9. *Гіл Л., Брандо Г., Трулав Е, Лейнбек К.* Командна робота. Як впровадити зміни в компанії, щоб вас підтримали. Київ: Наш Формат, 2019. 328 с.
10. *Гірник А.М.* Посередництво в трудових конфліктах. Київ : Знання, 1998. 191 с.
11. *Глазгл Ф.* Конфлікт менеджмент. Довідник для керівників та консультантів. Київ : АДЕФ - Україна, 2020. 528 с.
12. *Грабовська С.Л.* Варіант групової роботи з розв'язання проблем Вчимося навчати. Збірник матеріалів методичної майстерні ; за ред. Я. Довгана. Івано-Франківськ : Лілея-НВ, 2013. С. 1119
13. *Грабовська С.Л.* Діагностика стабільності організації: опитувальник «стан справ в організації» Актуальні проблеми психології. 2016. Т. 10, Вип. 28. С. 69-81.
14. *Гриценко Т., Гриценко С., Іщенко Т.* Етика ділового спілкування : Навчальний посібник. Київ : Центр навчальної літератури, 2019. 344 с.
15. Ділове спілкування : навчальний посібник / уклад. О.М. Жук, Ю.Л. Тиха. Луцьк : Луцький НТУ, 2016. 112 с.
16. *Іванова С.* Мистецтво добору персоналу. Як оцінити людину за годину. Київ : Моноліт-Bizz, 2019. 304 с.
17. *Кацавець Р.С.* Ораторське мистецтво. Київ : Алерта, 2018. 216 с.
18. *Кехейн А.* Взаємодія з ворогом. Київ : Лабораторія, 2022. 160 с.
19. *Кон А.* Покарані нагородами. Вади системи мотивації. Київ : Клуб сімейного дозвілля, 2019. 464 с.
20. *Коулман П.Т., Фергюсон Р.* Результативний конфлікт /пер. з англ. І. Софієнко. Київ : Наш формат, 2017. 312 с.
21. *Коулман А.* Стратегії кризових комунікацій. Київ : Фабула, 2024. 193 с.
22. *Лайкер Д.К.* Філософія ТΟΥОТА : 14 принципів команди. Київ : Наш Формат, 2017. 424 с.
23. *Ліллей Р.* Як взаємодіяти з проблемними людьми. Київ : Фабула, 2020. 160 с.
24. *Ленсіоні П.* Перевага. У чому сила корпоративної культури. Київ : Наш

- Формат, 2017. 224 с.
25. Лозниця В.С. Психологія менеджменту. Київ : ЕксОб, 2000. 512 с.
26. Маккрістал С. Команда команд : нові правила взаємодії у складному світі. Київ : Моноліт-Bizz, 2018. 416 с.
27. Мерманн Е. Мотивація персоналу. Харків : Гуманитарний центр, 2019. 176 с.
28. Олійник Н.Ю. Комунікативний менеджмент : навчально-метод. посібник. Кам'янець-Подільський, 2020. 112 с.
<http://elar.kpnu.edu.ua:8081/xmlui/bitstream/handle/123456789/3622/Komunikatyvnyi-menedzhment-navch.posib.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
29. Пантелюк М.І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В. Ділове спілкування та культура мовлення. Харків : Видавництво ЦУЛ, 2020. 224 с.
30. Почепцов Г. Сенси і війни. Київ: Видавничий дім «Києво-Могилянська академія», 2016. 316 с.
31. Почепцов Г. Сучасні інформаційні війни. К. : Видавничий дім «Києво-Могилянська академія», 2015. 498 с.
32. Розенберг М. Ненасильницьке спілкування. Мова життя. Київ : Ранок, 2020. 256 с.
33. Саттон Р., Рао Х. Криза зростання: як не погоджуватися на маленькі результати в бізнесі. Київ : Наш Формат, 2020. 416 с.
34. Свидрук І.І., Миронов Ю.Б. Психологія управління та конфліктологія. Підручник .Львів: Видавництво Львівського торгівельно-економічного університету, 2017. 320 с.
- Тимошенко Васирина (2023) «Лідерство в умовах суспільних трансформацій»
Посилання: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/3450>
35. Шестопалов К.Р. Проблеми формування комунікацій в сучасній організації // Управління персоналом. 2006. № 7. С. 12-14
36. Avolio B. J., Walumbwa F. O. (2020) « *Authentic leadership theory, research and practice: Steps taken and steps that remain*»
Посилання: <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199755615.013.020>
The Oxford Handbook of Leadership and Organizations (pp. 331–356). Oxford University Press
36. Hrabovska S., Grebin N., Karkovska R, Applying Benjamin Bloom's Taxonomy Ideas in Adult Learning. **Journal of Education Culture and Society**, 2020 , Vol.11, No.1. P.61-72.
37. Hrabovska S., Grebin N., Karkovska R. Different Approaches to Design of the Group Training in Adult Learning // *Journal of Education Culture and Society*. Vol. 12 No. 1 (2021). P. 164-176
38. Banks G. C., Lee J., Boyne K. A., Powell E. N. (2023) «*A meta-analytic review of authentic and transformational leadership: A test for redundancy*».
Посилання: <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2022.101627>
39. Dinh J. E., Lord R. G., Gardner W. L., Meuser J. D., Liden R. C., Hu, J. (2019).
Стаття: «*Leadership theory and research in the new millennium: Current theoretical trends and changing perspectives*».
Посилання: <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2018.11.005>
The Leadership Quarterly, 30(1), 36–62.
40. Hoch J. E., Bommer W. H. (2022) «*Do ethical, authentic, and servant leadership explain variance above and beyond transformational leadership? A meta-analysis*».
Посилання: <https://doi.org/10.1177/01492063211012345>
Journal of Management, 48(2), 501–529.
41. Wang H., Sui Y., Luthans F., Wang D., Wu, Y. (2021) «Impact of authentic leadership on

	<p>performance: Role of followers' positive psychological capital and relational processes». Посилання: https://doi.org/10.1002/job.2485 Journal of Organizational Behavior, 42(1), 5–21.</p> <p style="text-align: center;">Інформаційні ресурси</p> <p>http://marketing.cv.ua/page63.html http:// www. management.com.ua/hrm/hrm_109.htm http:// www. ief.tup.km.ua/metod/bookinfo.php?cod=1350 http:// www. Psychlit http:// www. Psychinfo</p>
Тривалість курсу	150 год. 5 кредитів загалом У 6 семестрі : 90 год. 3 кредити, у 7 семестрі 60 год. 2 кредити.
Обсяг курсу	<p>У 6 семестрі: 32 години аудиторних занять. З них: 16 годин лекційних та 16 годин практичних занять. 58 годин самостійної роботи; У 7 семестрі: 24 годин аудиторних занять. З них: 12 годин лекційних та 12 годин практичних занять. 36 годин самостійної роботи Загалом 150 год.= 90 год. (6 семестр) + 60 год. (6 та 7 семестр)</p>
Очікувані результати навчання	<p>У результаті вивчення дисципліни ПП2.1.3.2.04 «Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації» студент повинен знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> • своєрідність управління процесом спілкування в різних типах організацій (державній, приватній, громадській); • принципи формування ефективних комунікацій організації; • психологічні 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. <p>вміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 з різними категоріями працівників при: <ul style="list-style-type: none"> складанні посадових обов'язкі в процесі добору працівників; в контролі, мотивуванні працівників та оцінці їхньої 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,

	<p>вести ефективні телефонні розмови і ділову кореспонденцію.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Дисципліна ПП2.1.3.2.04 «Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації», як вибіркова складова підготовки бакалавра, має сприяти досягненню таких програмних результатів навчання:</p> <p>ПР1. Аналізувати та пояснювати психічні явища, ідентифікувати психологічні проблеми та пропонувати шляхи їх розв'язання.</p> <p>ПР2. Розуміти закономірності та особливості розвитку і функціонування психічних явищ в контексті професійних завдань.</p> <p>ПР5. Обирати та застосовувати валідний і надійний психодіагностичний інструментарій (тести, опитувальники, проєктивні методики тощо) психологічного дослідження та технології психологічної допомоги.</p> <p>ПР9. Пропонувати власні способи вирішення психологічних задач і проблем у процесі професійної діяльності, приймати та аргументувати власні рішення щодо їх розв'язання.</p> <p>ПР12. Складати та реалізовувати програму психопрофілактичних та просвітницьких дій, заходів психологічної допомоги у формі лекцій, бесід, круглих столів, ігор, тренінгів тощо, відповідно до вимог замовника.</p> <p>ПР13. Взаємодіяти, вступати у комунікацію, бути зрозумілим, толерантно ставитися до осіб, що мають інші культуральні чи гендерно-вікові відмінності.</p> <p>ПР14. Ефективно виконувати різні ролі у команді у процесі вирішення фахових завдань, у тому числі демонструвати лідерські якості.</p>
Ключові слова	Комунікаційний менеджмент, спілкування, організація, команда, робота з персоналом, мотивація та стимулювання персоналу, проведення наради, самопрезентація, публічний виступ, індустріальний конфлікт, психологія споживача.
Формат курсу	Очний
	Читання курсу лекцій та проведення практичних занять для вироблення фахових умінь та навичок та консультації для кращого розуміння тем
Теми	ДОДАТОК (схема курсу)
Підсумковий контроль, форма	Залік в кінці 7 семестру бакалавр
Пререквізити	Для вивчення курсу студенти потребують базових знань з дисциплін: Загальна психологія, Соціальна психологія, Психологія управління, Психодіагностика для сприйняття категоріального апарату курсу «Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації» та вироблення фахових умінь та навичок.
Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання курсу	Лекції, презентації, практичні заняття, інтерактивні методи навчання: групова робота, імітаційні та рольові ігри, аналіз ситуаційних вправ, розв'язання задач, дискусії, мозковий штурм, синектика, та ін., колаборативне навчання
Необхідне	Мультимедійний проектор, комп'ютер, фліпчарт, папір, речі для виконання вправ.

<p>обладнання</p> <p>Критерії оцінювання (емо для кожного виду навчальної діяльності)</p>	<p style="text-align: center;">Оцінювання роботи студентів</p> <p style="text-align: center;"><i>під час вивчення курсу «Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації»</i></p> <p>Виступ на практичному занятті – 2 бали, участь в дискусії та інтерактивних заняттях, суттєве доповнення – 1 бал.</p> <p>Тема 3. (10 балів) Скласти список посадових обов’язків для виконання однакових видів діяльності для штатного працівника і для добровольця громадської організації (індивідуальне завдання для кожного студента). Порівняти списки. Визначити їхню подібність і відмінність.</p> <p>Тема 6. (20 балів: 10 балів підготовка тексту (презентації) виступу + 10 балів виступ)</p> <p>Підготувати тези і текст виступу (5 хв.) з дотриманням всіх вимог. Тема довільна (або за ролями гри «Переїзд у новий офіс»). Виділити всі частини структури виступу. Виділити тези, аргументи, ілюстрації, наочність, засоби підтримання уваги слухачів. Зазначити способи викладання інформації. Виступити під час відеотренінгу.</p> <p>Контрольна робота за матеріалом 1-4 теми (20 балів)</p> <p>Контрольна робота за матеріалом 5-8 теми (20 балів)</p> <p>Академічна доброчесність при виконанні письмових робіт: Очікується, що роботи студентів будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел, списування, втручання в роботу інших студентів становлять, але не обмежують, приклади можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату чи обману. Відвідання занять є важливою складовою навчання. Очікується, що всі студенти відвідають усі практичні заняття курсу. 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. Література. Уся література, яку студенти не зможуть знайти самостійно, буде надана викладачем виключно в освітніх цілях без права її передачі третім особам. Студенти заохочуються до використання також й іншої літератури та джерел, яких немає серед рекомендованих.</p> <p>Політика виставлення балів. Враховуються бали набрані на поточному тестуванні, самостійній роботі та бали підсумкового тестування. При цьому обов’язково враховуються присутність на заняттях та активність студента під час практичного заняття; недопустимість пропусків та запізнь на заняття; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття в цілях не пов’язаних з навчанням; списування та плагіат; несвоєчасне виконання поставленого завдання і т. ін.</p> <p>Жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються.</p> <p style="text-align: center;">Система оцінювання</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td data-bbox="477 1793 1008 1913">Оцінка ECTS та визначення</td> <td data-bbox="1008 1793 1216 1913">Кількість балів від 1 до 100</td> <td data-bbox="1216 1793 1565 1913">Оцінка за традиційною п’ятибальною системою</td> </tr> </table>	Оцінка ECTS та визначення	Кількість балів від 1 до 100	Оцінка за традиційною п’ятибальною системою
Оцінка ECTS та визначення	Кількість балів від 1 до 100	Оцінка за традиційною п’ятибальною системою		

A відмінно	90 -100	Зараховано	5
B дуже добре	81- 89	Зараховано	4
C добре	71 - 80		
D задовільно	61 - 70	Зараховано	3
E достатньо (задовольняє мінімальні критерії)	51 - 60		
FХ незадовільно	25- 50	Незараховано	2
F незадовільно (потрібна додаткова робота)	0 - 24		

FХ означає: “незадовільно” необхідно виконати певну додаткову роботу для успішного складання;

F означає: “незадовільно” необхідна значна подальша робота; з такою оцінкою студент відраховується після незадовільної відповіді на комісії або має повторити вичення курсу.

Питання до іспиту.

Питання до заліку:

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 еґо-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

	<p>28. Мотивація працівників організації.</p> <p>29. Гендерні питання в оплаті праці та пільгах.</p> <p>30. Причини конфліктів в організації.</p> <p>31. Своєрідність комунікаційних конфліктів в організації.</p> <p>32. Способи запобігання конфліктів засобами комунікаційного менеджменту.</p> <p>33. Способи поведінки людини в конфліктній ситуації.</p> <p>34. Процедури примирення.</p> <p>35. Керівник групи як фасилітатор у розв'язанні конфліктів в організації.</p> <p>36. Регулятори мотивації, які можуть викликати почуття незадоволеності роботою.</p> <p>37. Головні мотиватори, які є джерелами почуття задоволеності роботою.</p> <p>38. Особливості та різновиди індустріальних конфліктів</p> <p>39. Умови і загальна схема конструктивного розв'язання індустріальних конфліктів.</p> <p>40. Застосування процедур примирення у розв'язанні конфліктів в організаціях і на підприємствах.</p> <p>41. Визначення аудиторії для публічного виступу.</p> <p>42. Підготовка і структура публічного виступу.</p> <p>43. Поведінка промовця під час публічного виступу.</p> <p>44. Профілактика та подолання аудиторного страху.</p> <p>45. Підготовка і проведення наради.</p> <p>46. Прийняття рішення: типи, способи, різновиди процедури "Мозковий штурм".</p> <p>47. Проведення ділових телефонних розмов і ділового листування.</p> <p>48. Створення позитивного іміджу організації засобами комунікаційного менеджменту.</p> <p>49. Шляхи досягнення позитивного психологічного клімату в організації засобами комунікаційного менеджменту.</p> <p>50. Психологія споживацької поведінки.</p>
Опитування	Анкету зворотного зв'язку з метою оцінювання якості курсу буде надано по завершенню курсу.

Додаток Схеми курсу

Тиж. / дата / год.	Тема, план, короткі тези	Форма діяльності (заняття)* *лекція, самостійна, дискусія, групова робота)	Література.* ** Ресурси в інтернет	Завдання, год	Термін виконання

			i		
Семестр 6					
20.02.2025 06.03.02.20 25 18.10- 19.30	Тема 1. Особливості спілкування в організації 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. Ненасильницьке спілкування (Маршал Розенберг)	Лекція, презентація дискусія, вправи, групова робота	БЛ 1-3, ДЛ 1-3, 5,8,15 16, 29, 34,38	Опрацювання літератури	
4 год	Практичне зняття Особливості спілкування в організації Ненасильницьке спілкування (Маршал Розенберг) Вправа: "Соціальна перцепція". Вправа «Ефекти сприймання інформації: демонстрація ефекту «країв інформації» Вправа: "Інтоніяція". Вправа: "Дзеркало". Вправа: "Читаємо жести". Вправа: "Трансакції у спілкуванні". Перифраз, Уміння робити зауваження, Я-висловлювання, Децентрація	Вправи, групова робота, дискусії, ігри	БЛ 1-3, ДЛ 1-3, 5,8,15 16, 29, 34,38	Підготовка до практичного заняття, участь у інтерактивних заняттях, розв'язання задач та ситуаційних вправ	05.03
20.03.2025 03.04.2025 18.10- 19.30	Тема 2. Особливості спілкування в різних типах організацій 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» Феномен «команди». Формування команди в організації: командна динаміка і комунікації в організації. Теорія «проблем та потреб» організації Дж. Адера. Лідерство і керівництво Проблема керівництва в організації. Оцінка стану справ в організації її працівниками та керівником. Структура, типи, роль комунікації в організації. Комунікаційні ролі в організації..	Лекція, презентація дискусія, вправи, групова робота	БЛ 2,3 ДЛ 1,2,4, 5,7,10 14, 23 25,27 38	Підготовка до практичного заняття, участь у інтерактивних заняттях, розв'язання задач та ситуаційних вправ	2.04
4 год.	Практичне зняття «Особливості спілкування в різних типах організацій»	Вправи, групова	БЛ 2,3	Підготовка до	

	<p>Вправа "Комунікаційні потоки в організації".</p> <p>Вправа "Групова взаємодія в розв'язанні проблеми".</p> <p>Вправа "Побудова паперової башти".</p> <p>Вправа «Формування команди в організації через налагодження ефективних комунікацій»</p> <p>Визначення ролей, які в групі відіграють її члени:</p> <p>Визначення оцінки стану справ в організації її працівниками.</p>	робота, ігри, дискусії, робота з тестовими методиками	ДЛ 1,2,4, 5,7,10 14, 23 25,27 38	практичного заняття, участь у інтерактивних заняттях, розв'язання задач та ситуаційних вправ	
17.04.2025 18.10- 19.30	<p>Тема 3. Трудові ресурси організації</p> <p>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". Організаційна культура: складові, типи, особливості. Формування організаційної культури. Діагностика організаційної культури.</p>	Лекція, презентація дискусія, вправи, групова робота	БЛ 2,3 ДЛ 2, 4, 18, 26,37	Підготовка до практичного заняття, участь у інтерактивних заняттях, розв'язання задач та ситуаційних вправ. Розробка психограми для посади	16.0 4
2 год.	<p>Практичне заняття «Трудові ресурси організації»</p> <p>Вправа: складання списку посадових обов'язків, професіограми та психограми (штатного працівника, сумісника, добровольця).</p> <p>Рольова гра-акваріум: проведення інтерв'ю з кандидатом на штатну посаду або з кандидатом у волонтери).</p> <p>Організаційна культура: складові, типи, особливості. Формування організаційної культури. Діагностика організаційної культури.</p>	Вправи, групова робота, дискусії, робота з тестовими методиками	БЛ 2,3 ДЛ 2, 4, 18, 26,37	Підготовка до практичного заняття, участь у інтерактивних заняттях, розв'язання задач та ситуаційних вправ	
01.05.2025 15.05.2025 18.10- 19.30	<p>Тема 4. Мотивація діяльності працівників</p> <p>Мотивація і стимулювання працівників організації. Задоволення роботою та мотивація трудової діяльності. Заохочення штатних працівників: зарплата, пільги, компенсації, переваги роботи в</p>	Лекція, презентація дискусія, вправи, групова робота	БЛ 2,3 ДЛ 5,6,7 21, 28	Підготовка до практичного заняття, участь у інтерактив	14.0 5

	<p>різних типах організацій. Можливості професійного росту, кар'єри.</p> <p>Мотивація добровольців громадської організації: внутрішня потреба, інтереси, усвідомлення необхідності діяльності, альтруїзм, соціальний статус, заохочення.</p> <p>Мотивація досягнення успіху та мотивація запобігання невдачам та ефективність діяльності персоналу організації. «Теорія справедливості» та стимулювання.</p> <p>Гендерні питання в оплаті праці та пільгах.</p>			них заняттях, розв'язання задач та ситуаційних вправ	
2 год.	<p>Практичне заняття « Мотивація діяльності працівників»</p> <p>Вивчення мотивації досягнення успіху та запобігання поразок.</p> <p>Вивчення спрямованості мотивації.</p> <p>Аналіз конкретних ситуацій з виділенням інтересів, потреб тощо.</p> <p>Формування системи стимулів для активізації роботи працівників.</p> <p>Контрольна робота за темами 1-4 (8 балів)</p>	Вправи, групова робота, ігри, дискусії, робота з тестовими методиками	БЛ 2,3 ДЛ 5,6,7 21, 28	Підготовка до контрольної роботи за темами 1-4, участь у інтерактивних заняттях, розв'язання задач та ситуаційних вправ	
29.05.2025 18.10- 19.30	<p>Тема 5. Конфлікти в організації та їх розв'язання засобами комунікаційного менеджменту</p> <p>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.</p>	Лекція, презентація дискусія, вправи, групова робота	БЛ 1,2,3 ДЛ 8,11, 12,22 36	Підготовка до практичного заняття, участь у інтерактивних заняттях, розв'язання задач та ситуаційних вправ	

2 год	<p>Практичне заняття «Конфлікти в організації та їх розв'язання засобами комунікаційного менеджменту»</p> <p>Найпоширеніші причини конфліктів в організації.</p> <p>Засоби комунікаційного менеджменту, які дають змогу сприяти конструктивному розв'язанню конфліктів в організації.</p> <p>Процедури примирення.</p>	Вправи, ігри, групова робота, дискусії, робота з тестовими методиками	БЛ 1,2,3 ДЛ 8,11, 12,22 36	Підготовка до практичного заняття, участь у інтерактивних заняттях, розв'язання задач та ситуаційних вправ	
Семестр 7					
	<p>Тема 6. Проведення наради та прийняття рішення. Публічний виступ</p> <p>Типи нарад. Підготовка і проведення наради. Вибір і організація місця наради. Планування наради, підготовка порядку денного. Учасники наради. Роль головуючого. Ведення протоколу наради. Вироблення рішення.</p> <p>Процедура прийняття рішення. Здійснення рішення. Контроль за виконанням рішення наради. Меморандуми, організаційні нотатки.</p> <p>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.</p> <p>Телефонні розмови. Факс. Листи: типи листів, структура, переконливість, стиль.</p>	Лекція, презентація дискусія, вправи, групова робота	БЛ 1,2, 3 ДЛ 1,3,5, 13,20 23, 24 30,33	Підготовка до практичного заняття, участь у інтерактивних заняттях, розв'язання задач та ситуаційних вправ	
	Контрольна робота (теми 1-5)				
	<p>Практичні заняття « Публічний виступ і проведення наради»</p> <p>Підготовка та проведення публічного виступу</p> <p>Відеотренінг «Публічний виступ».</p> <p>Підготовка і проведення наради.</p> <p>Телефонні розмови. Факс.</p> <p>Ділове листування.</p>	Вправи, групова робота, дискусії, Відеотренінг	БЛ 1,2, 3 ДЛ 1,3,5, 13,20 23, 24 30,33	Підготовка до практичного заняття, участь у інтерактивних заняттях, розв'язання задач та ситуаційних вправ	
	Тема 7. Психологічний вплив в комунікаційному менеджменті людських ресурсів організації	Лекція, презентація дискусія,	БЛ 1,2, 3 ДЛ	Підготовка до практичного	

	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 створенні ефективних комунікацій в організації.	вправи, групова робота	1,2,7 17,29	заняття, участь у інтерактивних заняттях, розв'язання задач та ситуаційних вправ	
	Практичне заняття «Психологічний вплив в комунікаційному менеджменті людських ресурсів організації» Види, механізми, чинники та методи психологічного впливу. Формування впевненості у собі та здатність впливати та протистояти впливу. Застосування психологічного впливу та навіювання у створенні ефективних комунікацій в організації.	Вправи, групова робота, дискусії, робота з тестовими методиками	БЛ 1,2, 3 ДЛ 1,2,7 17,29	Підготовка до практичного заняття, участь у інтерактивних заняттях, розв'язання задач та ситуаційних вправ	
	Тема 8. Створення позитивного іміджу організації засобами комунікаційного менеджменту 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. Психологія споживацької поведінки	Лекція, презентація дискусія, вправи, групова робота	БЛ 1,2, 3 ДЛ 1,19, 23,32, 35,39 40	Підготовка до практичного заняття, участь у інтерактивних заняттях, розв'язання задач та ситуаційних вправ	
	Практичне заняття «Створення позитивного іміджу організації засобами комунікаційного менеджменту» Позитивний імідж організації, позитивний імідж працівників. Вплив позитивного іміджу організації на залучення клієнтів та споживачів організації. Позитивний психологічний клімат як результат співпраці команди однодумців організації. Психологія споживацької поведінки	Вправи, групова робота, дискусії, робота з тестовими методиками	БЛ 1,2, 3 ДЛ 1,19, 23,32, 35,39 40	Підготовка до практичного заняття, участь у інтерактивних заняттях, розв'язання задач та ситуаційних вправ	

