

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 № 1 від 26.08.2022 р.)

Завідувач кафедри психології

Силабус з навчальної дисципліни ОК 11. «Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації»,
що викладається в межах ОПП Готельно-ресторанна справа першого (бакалаврського) рівня вищої освіти для здобувачів за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа галузь знань 24 Сфера обслуговування

2022

Назва курсу	ОК 11. Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації
Адреса викладання курсу	вул. Коперника, 3, м. Львів 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	галузь знань 24 Сфера обслуговування, спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа
Викладачі курсу	Грабовська Софія Леонідівна, завідувач кафедри психології, кандидат філософських наук, професор кафедри психології, Мусаковська Олена Михайлівна, асистент
Контактна інформація викладачів	Грабовська С. Л. : ел. пошта sofya.hrabovska@lnu.edu.ua тел. + (038) 0989533059 Мусаковська О.М. ел. пошта olena.musakovska@lnu.edu.ua тел. + (038) 0631571429
Консультації по курсу відбуваються	Щовівторка 15.00-16.00 за посиланням https://us02web.zoom.us/j/6649500884?pwd=UWpUMktkOTJCNHVpYzF6MGRIMEh3QT09 Meeting ID: 664 950 0884 Passcode: 1mxvi9 (вул. Коперника, 3, кафедра психології). Для погодження часу та платформи онлайн консультацій слід писати на електронну пошту викладача або телефонувати.
Сторінка курсу	https://filos.lnu.edu.ua/academics/bachelor/spetsialnist-psykholohiia-053
Інформація про курс	Дисципліна ОК 11 «Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації» належить до обов'язкових компонентів ОП (1.2. Цикл професійної і практичної підготовки) для освітньої програми 241 Готельна та ресторанна справа.. Ця дисципліна викладається в 1 семестрі в обсязі 4 кредитів (за Європейською Кредитно Трансферною Системою ECTS).
Коротка анотація курсу	Дисципліну ОК 11 «Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації» розроблено так, щоб надати студентам необхідні знання, практичні уміння та навички, обов'язкові для того, щоб набути фаху. Курс «Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації» є дисципліною прикладного характеру. <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 фахівця готельно-ресторанного бізнесу, до роботи з людськими ресурсами фірми та клієнтами.</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 та клієнтами, а й буде сприяти опануванню ними інтерактивними методиками проведення соціально-психологічного тренінгу.</p>
<p>Мета та цілі курсу</p>	<p><i>Мета курсу:</i></p> <p>Курс передбачає вироблення практичних вмінь і навичок ефективного спілкування, роботи з різними категоріями працівників в організаціях різних типів та клієнтами готелів та ресторанів.</p> <p>Дисципліна ОК 11 «Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації» має сприяти формуванню у студентів таких загальних та спеціальних компетентностей:</p> <p>Загальні компетентності:</p> <p>ЗК4. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій. ЗК5 Здатність працювати в команді. ЗК 10 Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях</p> <p>Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:</p> <p>СК 04. Здатність формувати та організовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії СК 05 Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. СК08. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів. СК12. Здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. СК13. Здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p>
<p>Література для вивчення дисципліни</p>	<p>Базова література</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Бєбик В.М.</i> Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка публік рилейшнз. Київ : МАУП, 2005 2. <i>Грабовська С.Л.</i> Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації. Львів : Видавництво ЛНУ імені Івана Франка, 2014. 544 с. 3. <i>Карлґаард Р.</i> Людський фактор. Секрети тривалого успіху видатних компаній. Київ : Книголав, 2017. 336 с. <p>Додаткова література</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Антипцева А. Комунікативний менеджмент : навч.-метод посібн. Харків, 2013. 53 с. 2. <i>Борг Д.</i> Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування. Харків : Фабула, 2020. 304 с. 3. Бурмака Т.М., Великих К.О. Комунікативний 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.Комунікативний менеджмент. Полтава :

Полт НТУ, 2018. 208 с.

5. *Верецагіна Л.А.* Психологія персонала : потреби, мотивація і цінності. Харків : Гуманитарний центр, 2017. 232 с.
6. *Вілінк 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. *Калина А.В.* Менеджмент продуктивності. Київ : Гардарики, 2004. 232 с.
18. *Кацавець Р.С.* Ораторське мистецтво. Київ : Алерта, 2018. 216 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. *Лайкер Д.К.* Філософія ТООУТА : 14 принципів команди. Київ : Наш Формат, 2017. 424 с.
22. *Ленсіоні П.* Перевага. У чому сила корпоративної культури. Київ : Наш Формат, 2017. 224 с.
23. *Лозниця В.С.* Психологія менеджменту. Київ : ЕксОб, 2000. 512 с.
24. *Маккрістал С.* Команда команд : нові правила взаємодії у складному світі. Київ : Моноліт-Bizz, 2018. 416 с.
25. *Мерманн Э.* Мотивація персонала. Харків : Гуманитарний центр, 2019. 176 с.
26. *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>
27. *Пантелюк М.І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В.* Ділове спілкування та культура мовлення. Харків : Видавництво ЦУЛ, 2020. 224 с.
28. *Почепцов Г.* Сенси і війни. Київ: Видавничий дім « Києво-Могилянська

	<p>академія», 2016. 316 с.</p> <p>29. <i>Почепцов Г.</i> Сучасні інформаційні війни. К. : Видавничий дім «Києво-Могилянська академія», 2015. 498 с.</p> <p>30. <i>Розенберг М.</i> Ненасильницьке спілкування. Мова життя. Київ : Ранок, 2020. 256 с.</p> <p>31. <i>Саттон Р., Рао Х.</i> Криза зростання: як не погоджуватися на маленькі результати в бізнесі. Київ : Наш Формат, 2020. 416 с.</p> <p>32. Свидрук І.І., Миронов Ю.Б. Психологія управління та конфліктологія. Підручник .Львів: Видавництво Львівського торгівельно-економічного університету, 2017. 320 с.</p> <p>33. <i>Соколян М.</i> Внутрішній комунікаційний аудит. Діагноз: людський чинник // Києво-Могилянська Бізнес Студія. 2004. № 3.</p> <p>34. <i>Шестопалов К.Р.</i> Проблеми формування комунікацій в сучасній організації // Управління персоналом. 2006. № 7. С. 12-14</p> <p>35. <i>Hrabovska S., Grebin N., Karkovska R,</i> Applying Benjamin Bloom's Taxonomy Ideas in Adult Learning. Journal of Education Culture and Society, 2020 , Vol.11, No.1. P.61-72.</p> <p>36. <i>Hrabovska S., Grebin N., Karkovska R.</i> 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</p> <p>37. McShane S.L. Organizationl beviор (переклад розділів 6-9).</p> <p>38. McShane S.L., Lynch R. Volunteer Management. Ottava, 1995 (переклад). Роздатковий матеріал.</p> <p style="text-align: center;">Інформаційні ресурси</p> <p>http://marketing.cv.ua/page63.html http://www.management.com.ua/hrm/hrm109.htm http://www.ief.tup.km.ua/metod/bookinfo.php?cod=1350 http://www.Psychlit http://www.Psychinfo</p>
Тривалість курсу	120 год. 4 кредити загалом у 1 семестрі : 120 год.
Обсяг курсу	У 1 семестрі: 70 години аудиторних занять. З них: 32 годин лекційних та 48 годин практичних занять. 50 годин самостійної роботи;
Очікувані результати навчання	<p>У результаті вивчення дисципліни ОК 11 «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);

	<ul style="list-style-type: none"> • 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'язків 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 працівників та клієнтів; • 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 та клієнтами та опиратися чужому впливу. • бути здатним застосовувати засоби комунікаційного менеджменту для створення позитивного іміджу організації. <p>Дисципліна ОК 11 «Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації», як обов'язкова складова підготовки бакалавра, має сприяти досягненню таких програмних результатів навчання:</p> <p>РН 07. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі викори стання сучасних інформаційних та комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.</p> <p>РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.</p> <p>РН 13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їхню діяльність, визначати їхні завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.</p> <p>РН.17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>РН 18. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.</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 / заочний
	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	Комплексний усний іспит в кінці 1 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 обладнання	Мультимедійний проектор, комп'ютер, фліпчарт, папір, речі для виконання вправ.
Критерії оцінювання (для кожного виду навчальної діяльності)	<p style="text-align: center;"><i>Оцінювання роботи студентів 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><i>Контрольна робота за матеріалом 1-4 теми (6 балів)</i></p> <p><i>Контрольна робота за матеріалом 5-8 теми (6 балів)</i></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;</p>

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.
Жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються.

Система оцінювання

Оцінка ECTS та визначення	Кількість балів від 1 до 100	Оцінка за традиційною п'ятибальною системою	
A відмінно	90 100	Відмінно	5
B дуже добре	81 89	Добре	4
C добре	71 80		
D задовільно	61 70	Задовільно	3
E достатньо (задовольняє мінімальні критерії)	51 60		
FX незадовільно	25 50	Незадовільно	2
F незадовільно (потрібна додаткова робота)	0 24		

FX 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 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 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 сумісниками.
18. Загальні складові управління трудовими ресурсами організації.

	<ol style="list-style-type: none"> 19. Управління діяльністю штатних працівників. 20. Процедура прийняття на роботу штатних працівників. 21. Складання списку посадових обов'язків та створення психограми для набору штатних працівників. 22. Включення нових працівників в діяльність організації. 23. Визначення критеріїв оцінки роботи штатних працівників. 24. Управління взаємодією між штатними працівниками та сумісниками.. 25. Способи стимулювання штатних та позаштатних працівників 26. Організаційна культура: типи, діагностика. 27. Структура організаційної культури, чинники вибору організаційної культури фірми. 28. Мотивація працівників організації. 29. Теорії мотивації діяльності та їхнє застосування для мотивування персоналу. 30. Мотивація і стимулювання персоналу. 31. Гендерні питання в оплаті праці та пільгах. 32. Причини конфліктів в організації. 33. Своєрідність комунікаційних конфліктів в організації. 34. Способи запобігання конфліктів засобами комунікаційного менеджменту. 35. Способи поведінки людини в конфліктній ситуації. 36. Процедури примирення. 37. Керівник групи як фасилітатор у розв'язанні конфліктів в організації. 38. Регулятори мотивації, які можуть викликати почуття незадоволеності роботою. 39. Головні мотиватори, які є джерелами почуття задоволеності роботою. 40. Особливості та різновиди індустріальних конфліктів 41. Умови і загальна схема конструктивного розв'язання індустріальних конфліктів. 42. Застосування процедур примирення у розв'язанні конфліктів в організаціях і на підприємствах. 43. Визначення аудиторії для публічного виступу. 44. Підготовка і структура публічного виступу. 45. Поведінка промовця під час публічного виступу. 46. Профілактика та подолання аудиторного страху. 47. Підготовка і проведення наради. 48. Прийняття рішення: типи, способи, різновиди процедури "Мозковий штурм". 49. Проведення ділових телефонних розмов і ділового листування. 50. Створення позитивного іміджу організації засобами комунікаційного менеджменту. 51. Шляхи досягнення позитивного психологічного клімату в організації засобами комунікаційного менеджменту. 52. Психологія споживацької поведінки. 53. Психологічний портрет споживача. 54. Психологічні засоби активізації споживацької поведінки у сфері готельно-ресторанного бізнесу
Опитування	Анкету зворотного зв'язку з метою оцінювання якості курсу буде надано по завершенню курсу.

Додаток Схема курсу

Тиж. / дата / год.	Тема, план, короткі тези	Форма діяльності (заняття)* *лекція, самостійна, дискусія, групова робота)	Література.* ** Ресурси в інтернеті	Завдання, год	Термін виконання
Семестр 1					
19.09.2022 26.09.2022 10.10-11.30 ГРГ-12 16.09.2022 11.50-13.10	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	
за розкладом академічних груп	Практичні заняття Особливості спілкування в організації Вправа: "Соціальна перцепція". Вправа «Ефекти сприймання інформації: демонстрація ефекту «країв інформації» Вправа: "Інтонація". 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
03.10.2022 08.10.2022 10.10-11.30	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	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	2.04

	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..			ситуаційних вправ	
за розкладом академічних груп	Практичні зняття «Особливості спілкування в різних типах організацій» Вправа "Комунікаційні потоки в організації". Вправа "Групова взаємодія в розв'язанні проблеми". Вправа "Побудова паперової башти". Вправа «Формування команди в організації через налагодження ефективних комунікацій» Визначення ролей, які в групі відіграють її члени: Визначення оцінки стану справ в організації її працівниками.	Вправи, групова робота, ігри, дискусії, робота з тестовими методиками	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	
10.10.2022 17.10. 2022 10.10-11.30	Тема 3. Трудові ресурси організації 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.	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
за розкладом академічних груп	Практичні заняття «Трудові ресурси організації» Вправа: складання списку посадових обов'язків, професіограми та психограми (штатного працівника, сумісника,	Вправи, групова робота, дискусії, робота з	БЛ 2,3 ДЛ 2, 4, 18, 26,37	Підготовка до практичного заняття, участь у	

	добровольця). Рольова гра-акваріум: проведення інтерв'ю з кандидатом на штатну посаду або з кандидатом у волонтери). Організаційна культура: складові, типи, особливості. Формування організаційної культури. Діагностика організаційної культури.	тестовими методиками		інтерактивних заняттях, розв'язання задач та ситуаційних вправ	
24.10.2022 1.10.2022 10.10-11.30	Тема 4. Мотивація діяльності працівників 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.	Лекція, презентація дискусія, вправи, групова робота	БЛ 2,3 ДЛ 5,6,7 21, 28	Підготовка до практичного заняття, участь у інтерактивних заняттях, розв'язання задач та ситуаційних вправ	14.05
за розкладом академічних груп	Практичні заняття «Мотивація діяльності працівників» Вивчення мотивації досягнення успіху та запобігання поразок. Вивчення спрямованості мотивації. Аналіз конкретних ситуацій з виділенням інтересів, потреб тощо. Формування системи стимулів для активізації роботи працівників. Контрольна робота за темами 1-4 (8 балів)	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	
07.11.2022 12.11.2022 10.10-11.30	Тема 5. Конфлікти в організації та їх розв'язання засобами комунікаційного менеджменту 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.	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	

	Процедура примирення: переговори, фасилітація, посередництво, експертна порада. Процедура оскарження. Роль керівника у розв'язанні конфліктів в організації. Проблеми мобінгу в організації, попередження мобінгу.				
за розкладом академічних груп	Практичні заняття «Конфлікти в організації та їх розв'язання засобами комунікаційного менеджменту» Найпоширеніші причини конфліктів в організації. Засоби комунікаційного менеджменту, які дають змогу сприяти конструктивному розв'язанню конфліктів в організації. Процедури примирення.	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	
14.11.2022 21.12.2022 10.10-11.30	Тема 6. Публічний виступ і проведення наради Публічний виступ: мета, визначення аудиторії. Підготовка голосу. Емоційне готування до виступу. Доляння 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.	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	
за розкладом академічних груп	Практичні заняття «Публічний виступ і проведення наради» Підготовка та проведення публічного виступу Відеотренінг «Публічний виступ». Підготовка і проведення наради.	Вправи, групова робота, дискусії, Відеотренінг	БЛ 1,2, 3 ДЛ 1,3,5, 13,20 23, 24	Підготовка до практичного заняття, участь у інтерактивних	

	Телефонні розмови. Факс. Ділове листування.		30,33	их заняттях, розв'язання задач та ситуаційних вправ	
28.11.2022 05.12.2022 10.10-11.30	Тема 7. Психологічний вплив в комунікаційному менеджменті людських ресурсів організації 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.	Лекція, презентація дискусія, вправи, групова робота	БЛ 1,2, 3 ДЛ 1,2,7 17,29	Підготовка до практичного заняття, участь у інтерактивн их заняттях, розв'язання задач та ситуаційних вправ	
за розкладом академічн их груп	Практичні 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 методикам и	БЛ 1,2, 3 ДЛ 1,2,7 17,29	Підготовка до практичного заняття, участь у інтерактивн их заняттях, розв'язання задач та ситуаційних вправ	
12.12.2022 17.12.2022 10.10-11.30	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 інтерактивн их заняттях, розв'язання задач та ситуаційних вправ	
за розкладом академічн их груп	Практичні заняття «Створення позитивного іміджу організації засобами комунікаційного менеджменту» Позитивний імідж організації, позитивний імідж працівників.	Вправи, групова робота, дискусії, робота з тестовими	БЛ 1,2, 3 ДЛ 1,19, 23,32, 35,39	Підготовка до практичного заняття, участь у інтерактивн	

	<p>Вплив позитивного іміджу організації на залучення клієнтів та споживачів організації.</p> <p>Позитивний психологічний клімат як результат співпраці команди однодумців організації.</p> <p>Психологія споживацької поведінки</p>	методиками	40	их заняттях, розв'язання задач та ситуаційних вправ	
--	---	------------	----	---	--