**Силабус курсу**

**КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ**

**2020-2021 навчальний рік**

|  |  |
| --- | --- |
| **Назва курсу** | Комунікативний менеджмент |
| **Адреса викладання курсу** | м. Львів, вул. Університетська, 1 |
| **Факультет та кафедра, за якою закріплена дисципліна** | Філософський факультет, кафедра філософії |
| **Галузь знань, шифр та назва спеціальності** | 05 Соціальні та поведінкові науки; 053 «Психологія» |
| **Викладач (-і)** | Жигайло Наталія Ігорівна, доктор психологічних наук, професор |
| **Контактна інформація викладача (-ів)** | [nataliya.zhyhaylo@lnu.edu.ua](mailto:nataliya.zhyhaylo@lnu.edu.ua)  +0380962816219 |
| **Консультації по курсу відбуваються** | щопонеділка, 15.00-17.50 год. (філософський факультет, вул. Університетська, 1)  Онлайн-консультації |
| **Сторінка курсу** | Дати посилання на курс |
| **Інформація про курс** | Курс розроблено таким чином, щоб надати учасникам навчального процесу необхідні знання для того, щоб сформувати у майбутніх філософів систематизовані психолого-педагогічні уявлення, теоретичні знання та практичні уміння презентувати свої знання, які дозволять їм адекватно і ефективно використовувати одержані навики при реалізації діяльності філософа. |
| **Коротка анотація курсу** | Навчальна дисципліна „Комунікативний менеджмент” покликана забезпечити формування у студентів ефективної ділової комунікації та системи спеціальних знань у галузі комунікацій, розуміння концептуальних основ системного управління комунікаціями в організації, набуття умінь вирішувати комунікаційні конфлікти, подолання труднощів та бар’єрів комунікацій. |
| **Мета та цілі курсу** | Метою вивчення дисципліни «Комунікативний менеджмент» є формування теоретичних знань, розвиток здібностей і практичних навиків студентів з питань розробки та реалізації кола знань про людську особистість, підвищення їхньої психологічної культури, допомога глибше усвідомити свої якості як суб’єкта професійної діяльності, забезпечення формування системи психологічних умінь, на яких грунтується професійна діяльність філософа. |
| **Література для вивчення дисципліни** | 1. *Жигайло Н. І.* Психологія духовного становлення особистості майбутнього фахівця : монографія / Н. І. Жигайло. Львів : Видавничий центр Львівського національного університету імені Івана Франка, 2008 – 336 с. 2. *Жигайло Н. І.* Соціальна педагогіка : навчальний посібник / Н. І. Жигайло. – Львів : «Новий Світ-2000», 2007. – 256 с. 3. *Жигайло Н. І.* Соціально-економічна діагностика : навчальний посібник /  Н. І. Жигайло. – Львів : «Новий Світ-2000», 2008. – 188с. 4. *Жигайло Н. І.* Комунікативний менеджмент: навчальний посібник /  Н. І. Жигайло. Львів : ЛНУ імені Івана Франка, 2012 – 368 с. 5. Жигайло Н. І., Закалик Г.М. Психологія змін та інновацій : навчальний посібник. – Львів : СПОЛОМ, 2017. – 430с. 6. *Жигайло Н. І.* Психологія бізнесу та управління: навч. посібн. / Н.І.Жигайло, М.О.Кохан, Н.М.Данилевич. – Львів : ЛНУ імені Івана Франка, 2018 – 368 с. 7. *Хоронжий А.Г.* Психологія управління: Курс лекцій.-Львів.-2005.-118с. 8. *Яцура В.В., Жук О.П.* Менеджмент: Навчальний посібник. - Львів: Видавничий центр ЛНУ імені Івана Франка, 2008.-444с. |
| **Тривалість курсу** | 90 год |
| **Обсяг курсу** | 48 год аудиторних  З них 32 годин лекцій  16 годин практичних занять  42 годин самостійної роботи |
| **Очікувані результати навчання** | Після завершення курсу студент повинен:  **Студент повинен знати:**   * сутність процесу комунікації; * комунікаційні стилі та форми; * комунікаційні мережі; * труднощі та бар’єри спілкування; * шляхи подолання комунікаційних бар’єрів; * етику ділового спілкування; * методи комунікаційного управлінського впливу; * правила та норми проведення ділових зустрічей; * природу та джерела конфлікту; * наслідки комунікаційних конфліктів; * специфіку паблік-рилейшнз.   **Студент повинен уміти:**   * налагоджувати ефективні комунікації в процесі управління; * долати комунікаційні бар’єри; * забезпечувати профілактику та вирішення конфліктів; * застосовувати техніку ведення переговорів; * правильно оформляти ділові листи; * використовувати експресивні складові комунікації; * застосовувати механізм паблік-рилейшнз. |
| **Формат курсу** | Очний |
| **теми** | **ДОДАТОК (схема курсу)** |
| **Підсумковий контроль, форма** | залік |
| **Пререквізити** | Для вивчення курсу студенти потребують базових знань з дисципліни «Менеджмент». |
| **Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання курсу** | Презентації  Лекції  Колаборативне навчання  Дискусії |
| **Необхідні обладнання** | Проектор  Роздатковий матеріал  Навчальний посібник  Навчально-методичні рекомендації |
| **Критерії оцінювання (окремо для кожного виду навчальної діяльності)** | 10 балів – МК 1  10 балів – МК 2  10 балів - презентація  10 балів - індивідуальне завдання  10 балів - виконання домашніх завдань та ведення тематичного словника  50 балів – за екзамен |
| **Питання до заліку чи екзамену** | 1. Комунікаційний менеджмент як сучасна наука, мистецтво і практика управління. 2. Поняття та значення комунікаційного менеджменту в умовах функціонування ринкової економіки. 3. Основні поняття і категорії комунікаційного менеджменту як науки. 4. Види комунікаційного менеджменту. Сфери комунікаційного менеджменту. 5. Поняття теорії комунікації. 6. Види організаційних комунікацій: за сферою охоплення,за способом виникнення та за способом здійснення. 7. Взаємозв’язок між ієрархією та комунікаціями в менеджменті. 8. Наукові підходи до комунікацій. 9. Комунікаційний процес: народження ідеї, кодування інформації і вибір каналу, передача повідомлення, передача символів відправника в думки отримувача. 10. Модель комунікаційного процесу. 11. Комунікаційні мережі. 12. Стилі побудови комунікаційних відносин. 13. П’ять ступенів впливу керівника на підлеглих. 14. Труднощі комунікації. 30 основних помилок , які виникають в процесі комунікації за Курбатовим В. І. 15. Причини міжособистісних бар’єрів ефективної комунікації. 16. Вплив системи Internet на комунікації в організаціях. 17. Помилки в спілкуванні. 18. Контроль, як спосіб уникнення помилок в процесі комунікації. 19. Діловий стиль спілкування. 20. Партнери комунікації. 21. Конструктивна комунікативна діяльність. 22. Силовий стиль спілкування. Різновиди силового стилю спілкування. 23. Принципи ділових відносин. 24. Створення сприятливого психологічного клімату. 25. Методи створення сприятливого психологічного клімату. 26. Бар’єри спілкування та способи їх подолання. Індивідуальні та організаційні бар’єри. 27. Принципи взаєморозуміння в спілкуванні. 28. Етика ділового спілкування. 29. Суть поняття професійна етика. 30. Правила етики службових відносин. 31. Службовий етикет. Поняття етикету. 32. Поняття етики у комунікаційному менеджменті. Етична поведінка. 33. Лідерство, вплив, влада як базові категорії керівництва. 34. Теорії лідерства і керівництва. 35. Поняття і види стилів керівництва. 36. Інформація та її роль в управлінні організаціями. 37. Види і характеристики інформації. 38. Суть комунікацій. Комунікації та ефективність менеджменту. 39. Види комунікацій: міжособистісні, міжорганізаційні, міжгрупові та комунікації між особою і групою. 40. Формальні і неформальні комунікації. 41. Усні і письмові комунікації. 42. Комуні­каційні схеми, їх види та особливості. 43. Поняття групи в організації. 44. Види груп: формальні (функційні), неформальні, цільові, гуртки якості. 45. Характеристики груп та команд: структура ролей, норми поведінки, нормаль­не і неформальне лідерство. 46. Стадії розвитку груп: формування, набуття навичок, зміцнення, розподіл на клани, внутрішня гармонія, подрібнення, ідеальна група. 47. Поняття, причини та природа конфлікту в організації. 48. Поняття конфліктної ситуації. 49. Обов’язкові елементи конфліктної ситуації: учасники конфлікту, об’єкт конфлікту, рушійна сила (інцидент) конфлікту. 50. Основні види конфліктів: внутріособовий, міжособовий, міжгруповий, міжорганізаційний та конфлікт між особою і групою. 51. Основні методи розв’язання конфліктів: структурні і міжособистісні. 52. Структурні методи подолання конфліктів. 53. Міжособистісні методи розв’язання конфліктів: ухилення, згладжування, примус, компроміс, вирішення конфлікту. 54. Правила та норми проведення ділових зустрічей. 55. Діловий протокол. Домовленість про ділову зустріч. 56. Основні елементи програми домовленості: предмет ділової зустрічі, місце проведення, часові межі, кількість учасників, матеріали для обговорення і підсумкові документи зустрічі. 57. Службові листи. Класифікація службових листів за функціональними ознаками. 58. Реквізити листа. Лист-відповідь на запит. 59. Складання плану листа. Основні частини листа. Правила складання основної частини листа. 60. Психологічна характеристика вікових етапів. 61. Професіоналізм особистості управлінця. 62. Формування кар’єри управлінця. 63. Соціально-психолічний мікроклімат в колективі. 64. Принципи згуртованості колективу. |
| **Опитування** | Анкета-оцінка 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)** | **Матеріали** | **Література.\*\*\* Ресурси в інтернеті** | **Завдання, год** | **Термін виконання** |
| **Тиж. 1.**  **2 акад. год.** | **Тема 1. Комунікації в системі управління**   1. *Сутність комунікацій.* 2. *Комунікаційний процес.* 3. *Мережі та стилі комунікації.* 4. *Внутрішнє і зовнішнє середовище організації.* | Лекція | Презентація,  Відеоматеріали  Навчально-методичні матеріали | 1-10 | Індивідуальне завдання  Ведення тематичного словника  Підготовка презентації |  |
| **Тиж. 2.**  **2 акад. год.** | **Труднощі та бар’єри комунікацій**   1. *Труднощі комунікації.* 2. *Помилки в спілкуванні.* 3. *Бар’єри спілкування і способи їх подолання.* | Лекція | Презентація,  Навчально-методичні матеріали | 1-20 | Індивідуальне завдання  Ведення тематичного словника  Підготовка презентації |  |
| **Тиж. 3.**   1. **акад. год.** | **Тема 3. Діловий стиль і манери обговорення**   1. *Діловий стиль спілкування.* 2. *Принциповість по суті та за формою.* 3. *Техніка боротьби.* 4. *Співробітництво: фактори, які сприяють раціональній взаємодії.* | Лекція | Презентація,  відеоматеріали | 1-10 | Виконання індивідуального завдання  Ведення тематичного словника  Підготовка презентації |  |
| **Тиж. 4.**  **2 акад. год.** | **Тема 4. Психологічна культура ділової розмови**   1. *Створення сприятливого психологічного клімату.* 2. *Вміння говорити.* 3. *Вислуховування співрозмовника як психологічний прийом.* 4. *Постановка запитань і техніка відповідей на них.* | Дискусія, групова робота | Презентація,  Відеоматеріали  Навчально-методичні матеріали | 1-10 | Написання Есе  Ведення тематичного словника  Підготовка презентації |  |
| **Тиж. 5.**  **2 акад. год.** | **Тема 5. Службове спілкування**   1. *Етика ділового спілкування.* 2. *Службовий етикет.* 3. *Методи комунікативного управлінського впливу.* | Лекція | Презентація,  Відеоматеріали  Навчально-методичні матеріали | 1-10 | Підготовка авторської анкети  Проведення дослідження |  |
| **Тиж. 6.**  **2 акад. год.** | **Тема 6. Експресивна поведінка в спілкуванні**   1. *Експресія як вираз внутрішнього світу людини.* 2. *Експресія погляду.* 3. *Мова жестів в комунікації.*   *Міміка і голос як експресивні складові комунікації* | Круглий стіл | Презентація,  Відеоматеріали  Навчально-методичні матеріали | 1-10 | Написання Есе  Ведення тематичного словника  Підготовка презентації |  |
| **Тиж. 7.**  **2 акад. год.** | **Тема 7. Конфлікти, їх суть і природа**   1. *Соціально-психологічна характеристика конфлікту, його суть.* 2. *Природа та джерело конфлікту.* 3. *Зона, причина та привід конфлікту.* 4. *Конфліктна взаємодія.* | Лекція | Презентація,  Відеоматеріали  Навчально-методичні матеріали | 1-10 | Індивідуальне завдання  Ведення тематичного словника  Підготовка презентації |  |
| **Тиж. 8.**  **2 акад. год.** | **Тема 8. Комунікативні конфлікти та їх наслідки**   1. *Розвиток та види конфліктів.* 2. *Стреси, неврози, кризи.* 3. *Етапи та форми перебігу конфлікту.* 4. *Стилі поведінки в конфліктних ситуаціях.* 5. *Методи розв’язання конфлікту.* | Дискусія, групова робота | Презентація,  Відеоматеріали  Навчально-методичні матеріали | 10-24 | Застосування методики чи тесту  Проведення дослідження |  |
| **Тиж. 9.**  **2 акад. год.** | **Тема 9. Ведення комунікаційних переговорів**  1. *Підготовка до переговорів.*   1. *Порядок ведення переговорного процесу.* 2. *Техніка ведення переговорів.* 3. *Стратегія ведення переговорів.* 4. *Стилі ведення переговорів.* | Лекція | Презентація,  Відеоматеріали  Навчально-методичні матеріали | 10-20 | Індивідуальне завдання  Ведення тематичного словника  Підготовка презентації |  |
| **Тиж. 10.**  **2 акад. год.** | **Тема 10. Організація та проведення ділових зустрічей**   1. *Принципи та норми проведення ділових зустрічей.* 2. *Підготовка та проведення ділових зустрічей.* 3. *Організація ділових прийомів.* 4. Види прийомів, які існують в міжнародній практиці | Лекція | Презентація,  Відеоматеріали  Навчально-методичні матеріали | 10-20 | Індивідуальне завдання  Ведення тематичного словника  Підготовка презентації |  |
| **Тиж. 11.**  **2 акад. год.** | Тема 11. Організація та проведення ділових переговорів   1. Техніка ведення переговорів. 2. Метод позиційного торгу. 3. Чотири умови методу принципових переговорів. | Лекція | Презентація,  Відеоматеріали  Навчально-методичні матеріали | 10-24 | Написання Есе  Ведення тематичного словника  Підготовка презентації |  |
| **Тиж. 12.**  **2 акад. год.** | **Тема 11. Загальноприйняті правила складання ділових листів**   1. *Цілі ділового листа.* 2. *Класифікація листів.* 3. *Службові листи.* 4. *Складання плану листа.* 5. *Стиль ділового листа.* | Лекція –зустріч з держслужбовцем | Презентація,  Відеоматеріали  Навчально-методичні матеріали | 10-20 | Написання Есе  Ведення тематичного словника  Підготовка презентації |  |
| **Тиж. 13.**  **2 акад. год.** | **Тема 13. Паблік-рилейшнз**   1. *Сутність, історія виникнення і специфіка паблік-рилейшнз.* 2. *Функції, принципи організації і структура служби PR.* 3. *Професійна етика менеджера PR.* | Дискусія, групова робота | Презентація,  Відеоматеріали  Навчально-методичні матеріали | 10-20 | Індивідуальне завдання  Ведення тематичного словника  Підготовка презентації |  |
| **Тиж. 14.**  **2 акад. год.** | **Тема 14. Мова і мовлення. Спілкування***.*  *1. Поняття про мову та її функції. Фізіологічний механізм мовної діяльності.*  *2. Поняття про спілкування. Засоби та функції спілкування.*  *3. Різновиди спілкування.*  4. Групи соціально-психологічного тренінгу і принципи їх діяльності | Лекція | Презентація,  Відеоматеріали  Навчально-методичні матеріали | 10-20 | Підготовка авторської анкети  Проведення дослідження |  |
| **Тиж. 15.**  **2 акад. год.** | **Тема 15.Поняття про професіоналізм та кар’єру управлінця**   1. *1. Поняття про професіоналізм менеджера* 2. *2. Поняття про кар’єру. Види кар’єри.* | Лекція –зустріч з представником бізнесу | Презентація,  Відеоматеріали  Навчально-методичні матеріали | 10-24 | Підготовка авторської анкети  Проведення дослідження |  |
| **Тиж. 16.**   1. **акад. год.** | Тема 16. Психологія духовного становлення особистості   1. Поняття духовної особистості. 2. Духовне становлення особистості. 3. Критерії та джерела духовного становлення особистості. | Дискусія, групова робота | Презентація,  Відеоматеріали  Навчально-методичні матеріали | 10-24 | Індивідуальне завдання  Ведення тематичного словника  Підготовка презентації |  |