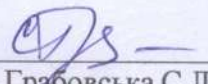


**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Львівський національний університет імені Івана Франка**  
**Факультет філософський**  
**Кафедра психології**

**Затверджено**

На засіданні кафедри психології  
філософського факультету  
Львівського національного університету  
імені Івана Франка  
(протокол № 1 від 31 серпня 2021 р.)

Завідувач кафедри

  
проф. Грабовська С.Л.

**Силабус з навчальної дисципліни**

**«Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації»,**

**що викладається в межах ОПП «Психологія»**

**першого (бакалаврського) рівня вищої освіти для здобувачів зі**

**спеціальності 053 «Психологія»**

**2021 рік вступу**

Львів 2021

<b>Назва курсу</b>	<b>ПП2.1.3.2.04 Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації</b>
<b>Адреса викладання курсу</b>	вул. Коперника, 3, м. Львів
<b>Факультет та кафедра, за якою закріплена дисципліна</b>	кафедра психології філософського факультету
<b>Галузь знань, шифр та назва спеціальності</b>	05 соціальні та поведінкові науки, 053 психологія
<b>Викладачі курсу</b>	Грабовська Софія Леонідівна, завідувач кафедри психології, кандидат філософських наук, професор кафедри психології
<b>Контактна інформація викладачів</b>	Грабовська С. Л. : ел. пошта <a href="mailto:sofiya.hrabovska@lnu.edu.ua">sofiya.hrabovska@lnu.edu.ua</a> тел. + (038) 0989533059
<b>Консультації по курсу відбуваються</b>	За розкладом консультацій. (вул. Коперника, 3, кафедра психології). Також можливі онлайн консультації. Для погодження часу та платформи онлайн консультацій слід писати на електронну пошту викладача або телефонувати.
<b>Сторінка курсу</b>	<a href="https://filos.lnu.edu.ua/academics/bachelor/spetsialnist-psykholohiia-053">https://filos.lnu.edu.ua/academics/bachelor/spetsialnist-psykholohiia-053</a>
<b>Інформація про курс</b>	Дисципліна <b>ПП2.1.3.2.04 «Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації»</b> є дисципліною вільного вибору студентів циклу професійної та практичної підготовки за блоками вибіркових 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
<b>Коротка анотація курсу</b>	<p>Дисципліну <b>ПП2.1.3.2.04 «Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації»</b> 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> <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>
<b>Мета та цілі курсу</b>	<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</p> <p>Дисципліна ПП2.1.3.2.04 «Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту</p>

організації» має сприяти формуванню у студентів таких загальних та спеціальних компетентностей:

**Загальні компетентності:**

- 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.

**Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:**

- 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).
- СК9. Здатність здійснювати просвітницьку та психопрофілактичну роботу відповідно до запиту спільноти.
- 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.

Дисципліна ПП2.1.3.2.04 «Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації», як вибіркова складова підготовки бакалавра, має сприяти досягненню таких програмних результатів навчання:

- ПР1. Аналізувати та пояснювати психічні явища, ідентифікувати психологічні проблеми та пропонувати шляхи їх розв'язання.
- ПР2. Розуміти закономірності та особливості розвитку і функціонування психічних явищ в контексті професійних завдань.
- ПР5. Обирати та застосовувати валідний і надійний психодіагностичний інструментарій (тести, опитувальники, проективні методики тощо) психологічного дослідження та технології психологічної допомоги.
- ПР9. Пропонувати власні способи вирішення психологічних задач і проблем у процесі професійної діяльності, приймати та аргументувати власні рішення щодо їх розв'язання.
- 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.
- ПР13. Взаємодіяти, вступати у комунікацію, бути зрозумілим, толерантно ставитися до осіб, що мають інші культуральні чи гендерно-вікові відмінності.
- ПР14. Ефективно виконувати різні ролі у команді у процесі вирішення фахових завдань, у тому числі демонструвати лідерські якості.

Література для  
вивчення  
дисципліни

### Базова література

1. *Бєбик В.М.* Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка публік рилейшнз. Київ : МАУП, 2005
2. *Грабовська С.Л.* Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації. Львів : Видавництво ЛНУ імені Івана Франка, 2014. 544 с.
3. *Карлгаард Р.* Людський фактор. Секрети тривалого успіху видатних компаній. Київ : Книголав, 2017. 336 с.

### Додаткова література

1. Антипцева А. Комунікативний менеджмент : навч.-метод посібн. Харків, 2013. 53 с.
2. *Бландел Р.* Эффективные бизнес-коммуникации. Принципы и практика в эпоху информации. СПб.: Питер, 2000. 384 с
3. *Борг Д.* Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування. Харків : Фабула, 2020. 304 с.
4. 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>
5. Васильченко М.І , Грішко В.В.Комунікативний менеджмент. Полтава : Полт НТУ, 2018. 208 с.
6. *Верещагина Л.А.* Психология персонала : потребности, мотивация и ценности. Харьков : Гуманитарный центр, 2017. 232 с.
7. *Віллінк Д., Бєбін Л.* Абсолютна відповідальність : уроки лідерства від морських котиків. К. : Книголав, 2020. 400 с.
8. *Вокер Н.* Чому виникають конфлікти? Причини. Етапи. Розв'язання. Наслідки. Київ : Віват, 2018. 80 с.
9. *Воронкова В.Г., Беліченко А.Г., Мельник В.В., Ажжажа М.А.* Етика ділового спілкування : навчальний посібник. Львів : Магнолія, 2021. 312 с
10. *Гіл Л., Брандо Г., Трулав Е, Лейнбек К.* Командна робота. Як впровадити зміни в компанії, щоб вас підтримали. Київ: Наш Формат, 2019. 328 с.
11. *Гірник А.М.* Посередництво в трудових конфліктах. Київ : Знання, 1998. 191 с.
12. *Глазгл Ф.* Конфлікт менеджмент. Довідник для керівників та консультантів. Київ : АДЕФ - Україна, 2020. 528 с.
13. *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
14. *Грабовська С.Л.* Діагностика стабільності організації: опитувальник «стан справ в організації» Актуальні проблеми психології. 2016. Т. 10, Вип. 28. С. 69-81.
15. *Гриценко Т., Гриценко С., Іщенко Т.* Етика ділового спілкування : Навчальний посібник. Київ : Центр навчальної літератури, 2019. 344 с.
16. Ділове спілкування : навчальний посібник / уклад. О.М. Жук, Ю.Л. Тиха. Луцьк : Луцький НТУ, 2016. 112 с.
17. *Зимбардо Ф., Ляйпе М.* Социальное влияние. СПб. : Питер, 2011. 448 с.
18. *Іванова С.* Мистецтво добору персоналу. Як оцінити людину за годину.

- Київ : Моноліт-Bizz, 2019. 304 с.
19. *Калина А.В.* Менеджмент продуктивності. Київ : Гардарики, 2004. 232 с.
  20. *Кацавець Р.С.* Ораторське мистецтво. Київ : Алерта, 2018. 216 с.
  21. *Кон А.* Покарані нагородами. Вади системи мотивації. Київ : Клуб сімейного дозвілля, 2019. 464 с.
  22. Коулман П.Т., Фергюсон Р. Результативний конфлікт /пер. з англ. І. Софієнко. Київ : Наш формат, 2017. 312 с.
  23. *Лайкер Д.К.* Філософія TOYOTA : 14 принципів команди. Київ : Наш Формат, 2017. 424 с.
  24. *Ленсиони П.* Смерть от совещаний. Как решить самую болезненную проблему бизнеса. СПб : Питер, 2007. 256 с.
  25. *Ленсиони П.* Перевага. У чому сила корпоративної культури. Київ : Наш Формат, 2017. 224 с.
  26. *Лозниця В.С.* Психологія менеджменту. Київ : ЕксОб, 2000. 512 с.
  27. *Маккрістал С.* Команда команд : нові правила взаємодії у складному світі. Київ : Моноліт-Bizz, 2018. 416 с.
  28. *Мерманн Э.* Мотивация персонала. Харьков : Гуманитарный центр, 2019. 176 с.
  29. *Олійник Н.Ю.* Комунікативний менеджмент : навчально-метод. посібник. Кам'янець-Подільський, 2020. 112 с.  
<http://elar.kpnu.edu.ua:8081/xmloi/bitstream/handle/123456789/3622/Komunikatyvnyi-menedzhment-navch.posib.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  30. *Пантелюк М.І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В.* Ділове спілкування та культура мовлення. Харків : Видавництво ЦУЛ, 2020. 224 с.
  31. *Почепцов Г.* Сенси і війни. Київ: Видавничий дім « Києво-Могилянська академія», 2016. 316 с.
  32. *Почепцов Г.* Сучасні інформаційні війни. К. : Видавничий дім « Києво-Могилянська академія», 2015. 498 с.
  33. *Рогелберг С.* Непредсказуемая наука совещаний. Минск : Попури, 2019. 240 с.
  34. *Розенберг М.* Ненасильницьке спілкування. Мова життя. Київ : Ранок, 2020. 256 с.
  35. *Саттон Р., Рао Х.* Криза зростання: як не погоджуватися на маленькі результати в бізнесі. Київ : Наш Формат, 2020. 416 с.
  36. Свидрук І.І., Миронов Ю.Б. Психологія управління та конфліктологія. Підручник .Львів: Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2017. 320 с.
  37. *Соколян М.* Внутрішній комунікаційний аудит. Діагноз: людський чинник // Києво-Могилянська Бізнес Студія. 2004. № 3.
  38. *Шестопалов К.Р.* Проблеми формування комунікацій в сучасній організації // Управління персоналом. 2006. № 7. С. 12-14
  39. *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.
  40. *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
  41. McShane S.L. Organizationl beviор (переклад розділів 6-9).
  42. McShane S.L., Lynch R. Volunteer Management. Ottawa, 1995 (переклад).



	<p>Роздатковий матеріал.</p> <p style="text-align: center;"><b>Інформаційні ресурси</b></p> <p><a href="http://marketing.cv.ua/page63.html">http://marketing.cv.ua/page63.html</a>  <a href="http://www.management.com.ua/hrm/hrm_109.htm">http:// www. management.com.ua/hrm/hrm 109.htm</a>  <a href="http://www.ief.tup.km.ua/metod/bookinfo.php?cod=1350">http:// www. ief.tup.km.ua/metod/bookinfo.php?cod=1350</a>  <a href="http://www.Psychlit">http:// www. Psychlit</a>  <a href="http://www.Psychinfo">http:// www. Psychinfo</a></p>
<b>Обсяг курсу</b>	<p><b>У 6 семестрі: 32</b> години аудиторних занять. З них: 16 годин лекційних та 16 годин практичних занять.  58 годин самостійної роботи;  <b>У 7 семестрі: 24</b> 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>
<b>Очікувані результати навчання</b>	<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"> <li>• своєрідність управління процесом спілкування в різних типах організацій (державній, приватній, громадській);</li> <li>• принципи формування ефективних комунікацій організації;</li> <li>• психологічні засади стимулювання роботи працівників;</li> <li>• своєрідність конфліктів та способи їхнього розв'язання в комунікаційній сфері;</li> <li>• принципи та технологію організації та проведення нарад;</li> <li>• засади прийняття групового рішення тощо.</li> </ul> <p>вміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• виробити навички і вміння ефективного спілкування (читати невербальну інформацію, точно передавати інформацію);</li> <li>• виробити вміння визначати структуру групи, згуртувати колектив;</li> <li>• застосувати принципи управління людськими ресурсами в роботі з різними категоріями працівників при: <ul style="list-style-type: none"> <li>складанні посадових обов'язки</li> <li>в процесі добору працівників;</li> <li>в контролі, мотивуванні працівників та оцінці їхньої роботи;</li> <li>в налагодженні оптимальних стосунків між працівниками.</li> </ul> </li> <li>• навчитися користуватися способами заохочення і активізувати мотивацію штатних і позаштатних працівників;</li> <li>• 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.</li> <li>• навчитися проголошувати промови, організовувати та проводити наради, вести ефективні телефонні розмови і ділову кореспонденцію.</li> <li>• навчитися використовувати засоби психологічного впливу в роботі з персоналом організації та опиратися чужому впливу.</li> <li>• бути здатним застосовувати засоби комунікаційного менеджменту для створення позитивного іміджу організації.</li> </ul>

<b>Ключові слова</b>	Комунікаційний менеджмент, спілкування, організація, команда, робота з персоналом, мотивація та стимулювання персоналу, проведення наради, самопрезентація, публічний виступ, індустріальний конфлікт, психологія споживача.
<b>Формат курсу</b>	Очний
	Читання курсу лекцій та проведення практичних занять для вироблення фахових умінь та навичок та консультації для кращого розуміння тем
<b>Теми</b>	<b>ДОДАТОК (схема курсу)</b>
<b>Підсумковий контроль, форма</b>	Комплексний письмовий іспит в кінці 7 семестру бакалавр
<b>Пререквізити</b>	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.
<b>Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання курсу</b>	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
<b>Необхідне обладнання</b>	Мультимедійний проектор, комп'ютер, фліпчарт, папір, речі для виконання вправ.
<b>Критерії оцінювання</b>	<p style="text-align: center;"><b>Оцінювання роботи студентів</b> <b>під час вивчення курсу «Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації»</b></p> <p>Виступ на практичному занятті – 2 бали, участь в дискусії та інтерактивних заняттях, суттєве доповнення – 1 бал.</p> <p><b>Тема 3. (10 балів)</b> 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><b>Тема 6. (20 балів: 10 балів підготовка тексту (презентації) виступу + 10 балів виступ)</b></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><b>Контрольна робота за матеріалом 1-4 теми (6 балів)</b> <b>Контрольна робота за матеріалом 5-8 теми (6 балів)</b></p> <p><b>Академічна доброчесність при виконанні письмових робіт:</b> Очікується, що роботи студентів будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикавання 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</p>

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 будьякому 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.

**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.

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		
FХ незадовільно	25 50	Незадовільно	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 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 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. Гендерні 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. Особливості та різновиди індустріальних конфліктів
39. Умови і загальна схема конструктивного розв'язання індустріальних конфліктів.
40. Застосування процедур примирення у розв'язанні конфліктів в організаціях і на підприємствах.
41. Визначення аудиторії для публічного виступу.
42. Підготовка і структура публічного виступу.
43. Поведінка промовця під час публічного виступу.
44. Профілактика та подолання аудиторного страху.
45. Підготовка і проведення наради.
46. Прийняття рішення: типи, способи, різновиди процедури "Мозковий штурм".
47. Проведення ділових телефонних розмов і ділового листування.
48. Створення позитивного іміджу організації засобами комунікаційного менеджменту.
49. Шляхи досягнення позитивного психологічного клімату в організації

	засобами комунікаційного менеджменту. 50. Психологія споживацької поведінки.
<b>Опитування</b>	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 інтернеті	Завдання, год	Термін виконання
<b>Семестр 6</b>					
	<b>Тема 1. Особливості спілкування в організації</b> 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	Опрацьовання літератури	
	<b>Практичне зняття Особливості спілкування в організації</b> 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
	<b>Тема 2. Особливості спілкування в різних типах організацій</b> Різновиди організацій та комунікацій в них. Організація як соціальна група. Формальна і соціально-психологічна структура	Лекція, презентація дискусія, вправи, групова	БЛ 2,3 ДЛ 1,2,4, 5,7,10	Підготовка до практичного заняття, участь у	2.04

	<p>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..</p>	робота	14, 23 25,27 38	інтерактивних заняттях, розв'язання задач та ситуаційних вправ	
	<p><b>Практичне зняття «Особливості спілкування в різних типах організацій»</b> Вправа "Комунікаційні потоки в організації". Вправа "Групова взаємодія в розв'язанні проблеми". Вправа "Побудова паперової башти". Вправа «Формування команди в організації через налагодження ефективних комунікації» Визначення ролей, які в групі відіграють її члени: Визначення оцінки стану справ в організації її працівниками.</p>	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	
	<p><b>Тема 3. Трудові ресурси організації</b> 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 психограм для посади	16.0 4
	<p><b>Практичне заняття «Трудові ресурси організації»</b> Вправа: складання списку посадових</p>	Вправи, групова робота,	БЛ 2,3 ДЛ 2,	Підготовка до практичного	

	<p>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>	<p>дискусії, робота з тестовими методиками</p>	<p>4, 18, 26,37</p>	<p>о заняття, участь у інтерактивних заняттях, розв'язання задач та ситуаційних вправ</p>	
	<p><b>Тема 4. Мотивація діяльності працівників</b> 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.</p>	<p>Лекція, презентація дискусія, вправи, групова робота</p>	<p>БЛ 2,3 ДЛ 5,6,7 21, 28</p>	<p>Підготовка до практичного заняття, участь у інтерактивних заняттях, розв'язання задач та ситуаційних вправ</p>	<p>14.05</p>
	<p><b>Практичне заняття « Мотивація діяльності працівників»</b> 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. <b>Контрольна робота за темами 1-4 (8 балів)</b></p>	<p>Вправи, групова робота, ігри, дискусії, робота з тестовими методиками</p>	<p>БЛ 2,3 ДЛ 5,6,7 21, 28</p>	<p>Підготовка до контрольної роботи за темами 1-4, участь у інтерактивних заняттях, розв'язання задач та ситуаційних вправ</p>	
<b>Семестр 7</b>					

	<p><b>Тема 5. Конфлікти в організації та їх розв'язання засобами комунікаційного менеджменту</b>          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	
	<p><b>Практичне заняття «Конфлікти в організації та їх розв'язання засобами комунікаційного менеджменту»</b>          Найпоширеніші причини конфліктів в організації.          Засоби комунікаційного менеджменту, які дають змогу сприяти конструктивному розв'язанню конфліктів в організації.          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	
	<p><b>Тема 6. Публічний виступ і проведення наради</b>          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</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	

	листів, структура, переконливість, стиль.				
	<b>Практичні заняття « Публічний виступ і проведення наради»</b> Підготовка та проведення публічного виступу Відеотренінг «Публічний виступ». Підготовка і проведення наради. Телефонні розмови. Факс. Ділове листування.	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	
	<b>Тема 7. Психологічний вплив в комунікаційному менеджменті людських ресурсів організації</b> 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 інтерактивних заняттях, розв'язання задач та ситуаційних вправ	
	<b>Практичне заняття «Психологічний вплив в комунікаційному менеджменті людських ресурсів організації»</b> 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	
	<b>Тема 8. Створення позитивного іміджу організації засобами комунікаційного менеджменту</b> 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.	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	



	Психологія споживацької поведінки				
	<p><b>Практичне заняття «Створення позитивного іміджу організації засобами комунікаційного менеджменту»</b></p> <p>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</p>	<p>Вправи, групова робота, дискусії, робота з тестовими методиками</p>	<p>БЛ 1,2, 3 ДЛ 1,19, 23,32, 35,39 40</p>	<p>Підготовка до практичного заняття, участь у інтерактивних заняттях, розв'язання задач та ситуаційних вправ</p>	