


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Львівський національний університет імені Івана Франка

Факультет управління фінансами та бізнесу
Кафедра економіки та публічного управління

Затверджено
на засіданні кафедри економіки та публічного управління
факультету управління фінансами та бізнесу
Львівського національного університету імені Івана Франка
(Протокол № 1 від 29.08.2023 р.)
 Завідувач кафедри
проф. Галина КАПЛЕНКО

СИЛАБУС

з навчальної дисципліни	Технології спілкування в управлінській діяльності
Рівень вищої освіти:	перший (бакалаврський)
Галузь знань:	28 Публічне управління та адміністрування
Спеціальність:	281 Публічне управління та адміністрування

Львів-2023

Технології спілкування в управлінській діяльності

Назва навчальної дисципліни	Технології спілкування в управлінській діяльності
Адреса викладання дисципліни	м. Львів, вул. Коперника, 3
Факультет та кафедра, за якою закріплена дисципліна	Факультет управління фінансами та бізнесу Кафедра економіки та публічного управління

Інформація про викладача

Викладачі дисципліни	Юрків Руслан Русланович доцент кафедри економіки та публічного управління Львівського національного університету імені Івана Франка, доктор філософії (PhD)
Контактна інформація викладачів	yurkiv.ruslan@lnu.edu.ua
Консультації з питань навчання по дисципліні відбуваються	Кожної середи, 16²⁵-17²⁵ год. (вул. Коперника, 3, ауд.512) Консультації в день проведення аудиторних занять (за попередньою домовленістю). Також можливі он-лайн консультації (п'ятниця 14⁵⁰-15⁵⁰) через Teams, Skype, Viber, Telegram або подібні ресурси. Для погодження часу он-лайн консультацій слід писати на електронну пошту викладача.

Інформація про навчальну дисципліну

Форма навчання	Денна, заочна
Семестровий (підсумковий) контроль	Залік
Мова викладання	українська
Сторінка навчальної дисципліни	Сторінка факультету управління фінансами та бізнесу → Навчання → Бакалавр → ОП «Управління персоналом в органах публічної влади та бізнес-структурах» https://financial.lnu.edu.ua/bakalavr_upravlinnia-personalom-v-orhanakh-publichnoi-vlady-ta-biznes-strukturakh
Інформація про навчальну дисципліну	Дисципліна «Технології спілкування в управлінській діяльності» є вибірковою навчальною дисципліною, яка викладається для здобувачів вищої освіти спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування (галузь знань 28 «Публічне управління та адміністрування») для освітньо-професійної програми «Публічне управління та адміністрування», «Управління персоналом в органах публічної влади та бізнес-структурах», яка викладається в 8 семестрі в обсязі 3 кредити (за Європейською Кредитно-Трансфертною Системою ECTS).
Коротка анотація навчальної дисципліни	Публічне управління як суспільне явище надзвичайно гостро відчуває потребу у встановленні та підтриманні сталих комунікативних зв'язків між його суб'єктами й об'єктами, використанні спеціальних засобів

Технології спілкування в управлінській діяльності

	<p>інформаційного обміну, завдяки яким забезпечується та безпосередньо здійснюється управлінський процес. Комунікація є неодмінною складовою управлінської діяльності загалом і публічного управління зокрема. Тематика дисципліни «Технології спілкування в управлінській діяльності» охоплює навчальний матеріал щодо теоретичних, організаційних і правових складових комунікативної діяльності у публічному управлінні, питань практичного здійснення внутрішньо-організаційних і зовнішніх комунікацій, специфічних аспектів комунікацій у публічному управлінні. Особливу увагу курс приділяє розгляду факторів, що сприяють збільшенню ефективності бізнес-комунікації та спілкування в управлінській діяльності: психологія, етика, етикет, культура мовлення.</p>
<p>Мета та завдання дисципліни</p>	<p>Метою викладання дисципліни «Технології спілкування в управлінській діяльності» є: набуття студентами теоретичних навичок та практичних умінь із сучасних технологій спілкування в управлінській діяльності, здатність здійснювати комунікаційну діяльність з застосуванням новітніх технологій; удосконалити рівень володіння навичками ефективної комунікації у професійній діяльності фахівця; сприяти формуванню у студентів загального уявлення про ділове спілкування.</p> <p>Завдання дисципліни «Технології спілкування в управлінській діяльності»: формування у здобувачів вищої освіти сучасних теоретичних і практичних знань, умінь і навичок щодо використання в процесі публічного управління та адміністрування технологій спілкування, ефективних каналів комунікацій з метою налагодження співробітництва та ефективної взаємодії органів публічного управління із суб'єктами громадянського суспільства; оволодіння сучасними механізмами спілкування людей, навичками комунікаційного процесу в управлінській діяльності.</p>
<p>Обсяг навчальної дисципліни</p>	<p>Денна форма навчання: <i>всього 36 аудиторних год.</i> З них 18 год. лекцій, 18 год. семінарські заняття та 54 год. самостійна робота студентів.</p> <p>Заочна форма навчання: <i>всього 14 аудиторних год.</i> З них 8 год. лекцій, 6 год. семінарські заняття та 76 год. самостійна робота студентів.</p>
<p>Ключові слова</p>	<p>Управлінська діяльність, технології спілкування, інформація, види інформації, комунікація, комунікаційний процес, види, форми комунікацій, формальні та неформальні комунікації.</p>
<p>Очікувані результати навчання</p>	<p>Після вивчення навчальної дисципліни «Технології спілкування в управлінській діяльності» здобувачі вищої освіти повинні</p> <p>а) знати: засоби вербального та невербального впливу на аудиторію; технології спілкування в управлінській діяльності; сучасні механізми спілкування людей, навички комунікаційного процесу в органах публічного управління та адміністрування; механізми підвищення ефективності використання інформаційно-комунікативних технологій для взаємодії з громадськістю та бізнесом; концептуальні основи функціонування офіційно-ділового стилю; основні норми ділового мовленнєвого етикету; розуміти значення та специфіку комунікативних процесів в управлінській діяльності;</p> <p>б) уміти: застосовувати різноманітні комунікативні технології для ефективного спілкування на професійному та соціальному рівнях на засадах толерантності, діалогу і співробітництва; застосовувати методи мовного та позамовного впливу на аудиторію; розвивати навички самостійного вдосконалення комунікативних навичок; аналізувати комунікативний процес; удосконалювати базові знання з ділової української мови як складника</p>

Технології спілкування в управлінській діяльності

	<p>комунікативної діяльності в публічному управлінні; абстрактно мислити, аналізувати й синтезувати інформацію, отриману в процесі комунікації; володіти арсеналом ефективних комунікативних прийомів (інструментів), які дають змогу гармонізувати відносини між суб'єктами публічного управління та громадськими, бізнесовими інститутами.</p> <p>Програмні результати навчання: РН2. Застосовувати норми та правила професійного спілкування українською мовою. РН12. Уміти налагодити комунікацію між громадянами та органами державної влади і місцевого самоврядування.</p> <p>Програмні компетентності: ЗК8. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.. ЗК10. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово. ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії. ЗК13. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів діяльності). СК1. Здатність до соціальної взаємодії, співробітництва й розв'язання конфліктів. СК3. Здатність забезпечувати дотримання нормативно-правових та морально-етичних норм поведінки.</p>
<p>Перелік соціальних, «м'яких» навичок (soft skills)</p>	<p>Здатність до саморозвитку (креативність, творчість, адаптивність, і комунікабельність), формування системного наукового світогляду, професійної в сфері комунікаційної взаємодії в публічному управлінні, професійної комунікаційної, інформаційної етики та культурного кругозору.</p>
<p style="text-align: center;">Теми</p>	<p>Тема 1. Комунікація та управлінська діяльність. Управлінська праця. Тема 2. Інформація в управлінні. Тема 3. Спілкування та комунікація. Управлінське спілкування. Технології комунікативного менеджменту. Тема 4. Психологія ділового спілкування в управлінні. Технології ділового спілкування. Засоби ділового спілкування. Тема 5. Управлінське спілкування керівників. Тема 6. Управління як комунікативна технологія. Тема 7. Форми ділового спілкування. Тема 8. Технології ділового спілкування. Ефективне спілкування. Комунікаційні бар'єри. Тема 9. Вербальні і невербальні засоби спілкування.</p>
<p style="text-align: center;">Пререквізити</p>	<p>Вивчаючи навчальну дисципліну «Технології спілкування в управлінській діяльності» здобувачі вищої освіти отримають базові знання, достатні для сприйняття категоріального апарату та розуміння джерел «Прийняття управлінських рішень в сфері публічного управління та адміністрування», «Комунікації та взаємодія у публічному управлінні», «Механізми та технології публічного управління та адміністрування».</p>
<p style="text-align: center;">Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання навчальної дисципліни</p>	<p>Вивчення дисципліни досягається використовуючи методи навчання: застосовуються стратегії активного і колективного навчання, які визначаються наступними методами й технологіями: 1) методи проблемного навчання та дискусійні технології (дебати, «акваріум», проблемний виклад, частково-пошуковий (евристична бесіда), бінарна лекція); 2) особистісно-орієнтовані (розвиваючі) технології, засновані на активних формах і методах навчання («мозкова атака», «аналіз ситуацій», дискусія, рольова гра, експрес-конференція, кейс-</p>

Технології спілкування в управлінській діяльності

	<p>технологія тощо); 3) навчання в команді, навчання в малих групах; 4) ситуаційного навчання (кейс-метод, ділова гра); 5) дослідницького навчання (лекція-діалог, семінар з індивідуальною і груповою роботою, семінар «круглий стіл»); 6) технології проєктного навчання; 7) інформаційно-комунікаційні технології, що забезпечують проблемно-дослідницький характер процесу навчання та активізацію самостійної роботи студентів (електронні презентації для лекційних занять, використання аудіо-, відеопідтримки навчальних занять, зокрема, аналіз мережевого сервісу YouTube щодо наявності та якості навчальних відеоматеріалів фахівців); 8) запрошення на аудиторні заняття фахівців-практиків за тематикою навчальної дисципліни; 9) використання інтерактивних онлайн-платформ (Дія. Цифрова освіта, Prometheus, EdEra, Освітній Хаб, ВУМ (Відкритий Університет Майдану), COURSEERA).</p>
<p>Необхідне обладнання</p>	<p>Наявність ноутбука, проектора, доступ до мережі Internet, фліпчарт, кольорові маркери. Вивчення навчальної дисципліни не потребує використання спеціального програмного забезпечення, крім загальнозживаних програм і операційних систем.</p>
<p>Література для вивчення навчальної дисципліни</p>	<p>Уся література, яку здобувачі вищої освіти не зможуть знайти самостійно, буде надана викладачем виключно в освітніх цілях без права її передачі третім особам. Здобувачі вищої освіти заохочуються до використання також й іншої літератури та джерел інформації, яких немає у списку рекомендованих.</p> <p>ОСНОВНА ЛІТЕРАТУРА</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Алюшина Н.О. Ділова комунікація в державних інституціях (дистанційний курс) : навч.-метод. матеріали; Нац. акад. держ. упр. При Президентові України, Ін-т підвищ. кваліфікації керів. кадрів. К.: НАДУ, 2015. 92 с. 2. Васильченко М.І. Комунікативний менеджмент: навчальний посібник. Полтава: ПолтНТУ, 2018. 208 с. 3. Воронкова В.Г., Беліченко А.Г., Мельник В.В., Ажажа М.А. Етика ділового спілкування: навчальний посібник. Магнолія-2006. 2021. 312 с. 4. Гошовська В.А. Мовна політика в Україні : навч.-метод. матеріали / уклад. А.В. Фоменко, Ю.В. Стрілецька. К. : НАДУ, 2013. 36 с 5. Гриценко Т.Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.Д., Мельничук Т.Ф., Чуприк Н.В., Анохіна Л.П. Етика ділового спілкування: Навчальний посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2019. 6. Єгорова Т.Д. Ефективна комунікація: публічний виступ: навч. посібник. Нац. Академія держ. упр. при Президентові України. Київ: НАДУ, 2018. 163 с 7. Зражевська Н. І. Комунікаційні технології: лекції [Текст] / Н. І. Зражевська. –Черкаси: БрамаУкраїна, 2010. – 224 с. 8. Ковалевська Т. Ю. Основи ефективної комунікації : (порадник управлінцеві на щодень) [Навч. посіб.] / Т. Ю. Ковалевська, С. А. Бронікова. – Одеса : Фенікс, 2008. – 140 с. 9. Комунікативна діяльність публічної особи : навч.-метод. посіб. / уклад. : С. А. Бронікова, Т. Д. Єгорова, Р. І. Ленда та ін. ; за ред. І. М. Плотницької, Н. Г. Попович. – К. : НАДУ, 2014. – 48 с. 10. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування : навч. посіб. / уклад. : Гошовська В.А. та ін. Київ : К.І.С., 2016. 130 с. 11. Холод О. М. Комунікаційні технології [підруч.] / О. М. Холод – К.: «Центр учбової літератури». – 2013. – 211 с. 12. Еспрі Д. Змінюючи правила гри. Як лідери, новатори та візйонери перемагають у житті / Дейв Еспрі; [пер. з англ. О. Макарової]. 2021. 13. Наварро Д. Словник мови тіла. Секрети невербальної комунікації / Джо Наварро; [пер. з англ. А. Легконєць]. 2021.

ДОДАТКОВА ЛІТЕРАТУРА

1. Бельська Т.В., Дегтяр О.А., Волик С.В. Лідерство і комунікації в публічному управлінні : конспект лекцій для студентів спеціальності 281 – Публічне управління та адміністрування; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 51 с
2. Бурмака Т.М. Комунікативний менеджмент : конспект лекцій / Т.М. Бурмака, К.О. Великих ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. – 69 с.
3. Електронне урядування : опорний конспект лекцій / Дзюба С.В. та ін.; за ред. А.І. Семенченка. Київ. 2012. 266 с.
4. Зяйлік М. Комунікації як ефективний інструмент управління. Проблеми публічного управління та адміністрування на регіональному рівні: матеріали I міжрегіональної науково-практичної конференції, м. Тернопіль, 21 травня 2019 року. Т. : ТНТУ, 2019. С. 73-74
5. Лашкіна М.Г. Нові підходи до комунікації в публічному просторі державного управління. *Публічне управління: теорія та практика*. 2013. Вип. 1. С. 10-18
6. Литвинова Л.В. Особливості комунікативної культури в органах публічної влади. Державна служба, служба в органах місцевого самоврядування. 2014. С. 35-44.
7. Мандзюк М.М. Теоретичні рекомендації щодо вдосконалення управління внутрішньо-організаційними комунікаціями / М.М. Мандзюк // Управління розвитком. - 2011. – №4 (101). – С. 180-182.
8. Петькун С.М. Комунікація у процесі управління підприємством / С.М. Петькун // Економіка. Менеджмент. Бізнес. – 2016. - №3 (17). – С. 24-31.
9. Публічна комунікація та ділова мова в публічному управлінні: метод. рек. для підготовки фахівців за ступенем вищої освіти "Магістр" / уклад. : Шмагун А.В. – К. : УкрСІЧ, 2019. – 28 с.
10. Комунікації в публічному адмініструванні : конспект лекцій / [О. В. Шебаніна, В. П. Ключан, С. І. Тищенко та ін.]. – Миколаїв : МНАУ, 2018. – 200 с. – Режим доступу : <http://dspace.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/5037/1/Komunikatsiyi%20v%20publichnomu%20administruvanni.pdf>
11. Химиця М. О. Інформаційна діяльність в органах державної влади та управління: [навч. посіб.] / Н. О. Химиця. – Львів : Видавництво Львівська політехніка, 2014. – 148 с.
12. Шмагун А.В. Завдання та перспективи української моделі мовної політики. Вчені записки Таврійського національного університету імені В.І. Вернадського. Серія «Державне управління». 2020. Том 31 (70). № 3. С. 193- 197.
13. Козловцева В. А. Комунікації в публічному управлінні: конспект лекцій. Одеса, Одеський державний екологічний університет, 2020. 200 с.
14. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування : навч. посіб. / уклад.: Гошовська В. А. та ін. — Київ : К.І.С., 2016. — 130 с. — (Серія «Бібліотечка лідера місцевого самоврядування»). <https://decentralization.ua/uploads/library/file/458/2.pdf>
15. Базелюк В.Г., Кубіцький С.О., Михайліченко М.В., Михнюк С.В. Техніка управлінської діяльності : навчальний посібник. К.: Міленіум, 2022. 424 с

ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСИ

1. Верховна Рада України: офіційний веб-портал. – Режим доступу: <http://rada.gov.ua/>
2. Громадянське суспільство і влада : урядовий інформаційно-комунікаційний ресурс. – Режим доступу : <http://civic.kmu.gov.ua>.
3. Президент України: офіційне Інтернет-представництво. – Режим доступу: <http://www.president.gov.ua/>

Технології спілкування в управлінській діяльності

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Верховна Рада України: офіційний веб-портал. – Режим доступу: http://rada.gov.ua/ 2. http://www.kmu.gov.ua/- веб-сайт Кабінету Міністрів України. 3. Офіційний сайт Президента України // https://www.president.gov.ua/. 4. Офіційний сайт Національного агентства України з питань державної служби// https://nads.gov.ua/ua. 5. Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України https://www.kmu.gov.ua/catalog 6. Сайт Національного агентства України з питань державної служби http://www.nads.gov.ua/control/uk/index 7. Портал Центру політико-правових реформ http://www.pravo.org.ua/ 8. Портал Інституту соціології Національної академії наук України http://isoc.com.ua/institute/ 9. http://www.nbuv.gov.ua. – Національна бібліотека України ім. В.І.Вернадського. 10. http://www.nbuv.gov.ua/porta/libukr.html – Бібліотеки та науково-інформаційні центри України 11. http://www.library.lviv.ua/ – Львівська національна наукова бібліотека України ім. В. Стефаника. 12. Громадянське суспільство і влада : урядовий інформаційно-комунікаційний ресурс. – Режим доступу : http://civic.kmu.gov.ua. 13. Нормативні акти України: www.nau.kiev.ua 14. Про доступ до публічної інформації / Верховна Рада України; Закон від 13.01.2011 № 2939-VI . – Режим доступу: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2939-17.
Критерії оцінювання	<p>Підсумкова оцінка за семестр є сумою оцінок, отриманих студентом за поточне оцінювання на семінарських заняттях, оцінки за модульний контроль, оцінок за СРС та ІНДР. Максимальна оцінка становить 100 балів. Політика виставлення балів. Враховуються бали набрані на семінарських заняттях (поточне тестування, опитування, виступи тощо), модульному контролі, захисті ІНДР та перевірки СРС. При цьому обов'язково враховуються присутність на заняттях та активність здобувача вищої освіти під час аудиторних занять; недопустимість пропусків; 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. Модульний контроль проходить у формі тестування у додатку Microsoft Forms або системі Moodle.</p>

Критерії оцінювання

Види робіт. Критерії оцінювання знань студентів	Бали рейтингу	Максимальна кількість балів
1. Бали поточної успішності за участь у семінарських заняттях		
Критерії оцінювання	5 балів	
студент в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу. Правильно вирішив усі тестові завдання.	5	

Технології спілкування в управлінській діяльності

студент достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішив більшість тестових завдань.	4
студент в цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. Правильно вирішив половину тестових завдань.	3
студент не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності, правильно вирішив меншість тестових завдань.	2
студент частково володіє навчальним матеріалом, не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки. Правильно вирішив окремі тестові завдання.	1
студент не готовий до заняття.	0
2. Самостійна робота студентів (СРС)	
Критерії оцінювання	
20	
Самостійна робота (тестування за результатами виконаних самостійних робіт)	
Самостійна робота студентів, яка передбачена в темі поряд з аудиторною роботою, оцінюється під час поточного контролю теми на відповідному практичному занятті. Засвоєння тем, які виносяться лише на самостійну роботу контролюється при підсумковому семестровому контролі (виконанні залікового модулю, на іспиті).	
3. Індивідуальна робота студентів (ІНДР)	
Критерії оцінювання	
10 балів	
▪ робота виконана та захищена згідно з графіком, з поясненнями та висновками і в повному обсязі	9-10
▪ робота захищена, але виконана частково, з порушенням термінів або вимог	6-8
▪ робота не захищена та виконана частково, з порушенням термінів або вимог	1-5
* робота не виконана або не захищена.	0
4. Модульний контроль	
Критерії оцінювання	
35 балів	
1. Перший рівень (10 завдань) – завдання із вибором відповіді – тестові завдання.	
Завдання із вибором відповіді вважається виконаним правильно, якщо в картці тестування записана правильна відповідь. За кожне правильно виконане завдання виставляється 0,5 бала. (максимально $10 \cdot 0,5 = 5$ балів).	
2. Другий рівень (6 завдань) – завдання з короткою відповіддю.	
Завдання з короткою відповіддю вважається виконаним правильно, якщо студент дав вірні визначення, посилання, тлумачення, короткі коментарі. За кожне правильно виконане завдання студенту виставляється 3 бали. (максимально $6 \cdot 3 = 18$ балів).	
3. Третій рівень (2 завдання) – завдання з розгорнутою відповіддю (повне обґрунтування відповіді).	
В цих завданнях потрібно зробити послідовні, логічні пояснення, необхідні посилання, вказати факти, з яких випливає те чи інше твердження. Якщо потрібно, то слід проілюструвати думки схемами, графіками, таблицями. Оцінювання завдань третього рівня 6 балів (максимально $2 \cdot 6 = 12$ балів).	

Технології спілкування в управлінській діяльності

Поточний та модульний контроль			
Семінарські заняття (35 балів)	Індивідуальна робота студента (ІНДР) (10 балів)	Самостійна робота студентів (20 балів)	Модульний контроль (35 балів)
<i>100 балів</i>			

Шкала оцінювання успішності здобувачів вищої освіти за результатами підсумкового контролю

Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою	
		Екзамен, диференційований залік	Залік
A	90 – 100	5	відмінно
B	81 – 89	4	дуже добре
C	71 – 80		добре
D	61 – 70	3	задовільно
E	51 – 60		достатньо
FX (F)	0 – 50	2	незадовільно
			зараховано
			незараховано

Питання до підсумкового контролю знань	<ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття та види комунікації. Управлінська праця: поняття, основні категорії. 2. Менеджер, керівник: різниця понять. 3. Специфіка управлінської праці. 4. Ролі, які відіграє менеджер, виконуючи свої обов'язки. 5. Різниця між керівництвом та лідерством. 6. Види діяльності менеджера. Типологія ролей менеджера. 7. Інформація в управлінні.. Інформаційний ресурс, інформація: поняття, класифікація. Принципи роботи з інформацією. 8. Комунікаційні процеси. 9. Особливості управлінського спілкування. 10. Проблема та практика спілкування 11. Питання теорії комунікації. Соціальні інститути комунікації 12. Ефективність комунікації в умовах ринку. 13. Спілкування в управлінській діяльності. 14. Технології комунікативного менеджменту. 15. Зовнішнє середовище комунікацій. Зв'язки з громадськістю. 16. Як сформувати позитивний імідж. Репутаційний менеджмент. Брендінг у системі організаційних комунікацій.
---	---

Технології спілкування в управлінській діяльності

17. Управлінське спілкування. Функції спілкування.
18. Способи спілкування: що слугують обміну інформацією; що використовуються з метою впливу одного суб'єкта (це може бути і група) на іншого.
19. Технології ділового спілкування:
20. Техніка директивного спілкування. Основні правила директивного підходу. Основні прийоми директивного спілкування.
21. Техніки розуміючого спілкування (слухання). Встановлення психологічного контакту з партнером/співрозмовником. Прийоми реагування.
22. Управлінське спілкування керівників.
23. Група психологічних способів впливу одного суб'єкта на інший: переконання, навіювання (самонавіювання), психічне зараження, наслідування.
24. Способи (механізми) впливу на людину за етично мотиваційною визначеністю способів і мети спілкування: маніпуляція; актуалізація.
25. Засоби ділового спілкування: вербальна комунікація та невербальна комунікація.
26. Індивідуальні ділові бесіди; колективне обговорення проблем (нарада, дискусія, мозковий штурм).
27. Публічний виступ.
28. Психологічні особливості міжособистісних комунікацій в управлінській діяльності.
29. Характеристика і зміст спілкування. Психологічні складові процесу спілкування.
30. Комунікативна компетентність. Поняття емоційного інтелекту.
31. Ділове спілкування та ділова комунікація.
32. Професійна комунікація. Поняття та сутність професійного спілкування.
33. Технології ефективного спілкування і раціональної поведінки в конфлікті.
34. Основний зміст технологій ефективного спілкування. Основні правила ефективного спілкування. Декілька прийомів для ефективного спілкування.
35. Форми ділового спілкування.
36. Процеси обміну управлінською інформацією.
37. Збори і наради.
38. Мета ділової бесіди. Організація ділових бесід.
39. Прийом відвідувачів.
40. Робота з документами, спілкування по телефону.
41. Неформальна комунікація.
42. Технології ділового спілкування.
43. Основні прийоми директивного спілкування.
44. Встановлення психологічного контакту з партнером/співрозмовником. Прийоми реагування.
45. Ефективне спілкування. Комунікаційні бар'єри.
46. Ефективна комунікація: механізми мовленнєвого впливу, комунікативна позиція і способи її посилення.
47. Перешкоди на шляху до порозуміння. Комунікативні бар'єри.

Технології спілкування в управлінській діяльності

	48. Культура спілкування керівника на державній службі як основний чинник ефективного управління колективом.
Дотримання умов доброчесності	<p>Академічна доброчесність: Очікується, що роботи здобувачів вищої освіти в частині НДР будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел, списування, втручання в роботу інших здобувачів вищої освіти становлять, але не обмежують, приклади можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі здобувача вищої освіти є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату чи обману.</p> <p>Жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються.</p> <p>Принципи доброчесності в Університеті та відповідність показникам забезпечення якості вищої освіти регламентовано НАЗЯВО та положеннями Центру забезпечення якості освіти Львівського національного університету імені Івана Франка. Сайт НАЗЯВО: https://naqa.gov.ua/ Центру забезпечення якості освіти ЛНУ: http://education-quality.lnu.edu.ua/accreditation/university-documents/</p> <p>Онлайн курс «Академічна доброчесність» викладений за посиланням: https://vumonline.ua/course/academic-integrity-at-the-university/.</p>
Навчання іноземною мовою	У процесі викладання навчальної дисципліни використовуються матеріали та джерела англійською мовою. Враховуючи студентоцентричний підхід, за бажанням здобувачів вищої освіти, допускається вивчення матеріалу за допомогою англomовних онлайн-курсів за тематикою, яка відповідає тематиці конкретних занять.
Позааудиторні заняття	<p>Передбачається в межах вивчення навчальної дисципліни участь в конференціях, форумах, круглих столах тощо (за активну участь отримують додаткові бали).</p> <p>У рамках неформальної освіти здобувачі можуть самостійно проходити курси на онлайн платформах за темами навчальної дисципліни, що буде враховуватися при оцінюванні аудиторної та самостійної роботи здобувача.</p>
Опитування	Анкету-оцінку з метою оцінювання якості викладання курсу буде надано по завершенню навчальної дисципліни.

СХЕМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тиждень	Тема, план, короткі тези	Форма діяльності (заняття)*	Література. Ресурси в інтернеті	Завдання, год	Термін виконання
Згідно з розкладом	<p>Тема 1. Комунікація та управлінська діяльність. Управлінська праця.</p> <p>1. Поняття та види комунікації. 2. Управлінська праця: поняття, основні категорії. 3. Менеджер, керівник: різниця понять. 4. Специфіка управлінської праці. 5. Основи організації менеджером своєї праці. Ролі, які відіграє менеджер, виконуючи свої обов'язки. 6. Різниця між керівництвом та лідерством.</p>	Лекція	Список основної літератури Інтернет-ресурси	2 год	До семінарського заняття 1 Згідно з розкладом
Згідно з розкладом	<p><i>Семінарське заняття 1.</i></p> <p>Тема 1. Комунікація та управлінська діяльність. Управлінська праця.</p> <p><i>Питання для самопідготовки:</i></p> <p>1. Поняття та види комунікації. 2. Управлінська праця: поняття, основні категорії. 3. Менеджер, керівник: різниця понять. 4. Специфіка управлінської праці. 5. Основи організації менеджером своєї праці. Ролі, які відіграє менеджер, виконуючи свої обов'язки. 6. Різниця між керівництвом та лідерством.</p>	Семінарське заняття Самостійна робота	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Питання для обговорення та самопідготовки. Есе. Презентації. Тести. Кейси. Управлінські ситуації. Дебати. Групові обговорення. 2 год	Згідно з розкладом
Згідно з розкладом	<p>Тема 2. Інформація в управлінні.</p> <p>1. Інформаційний ресурс, інформація: поняття, класифікація. 2. Принципи роботи з інформацією. 3. Комунікаційні процеси. 4. Особливості управлінського спілкування.</p>	Лекція	Список основної літератури Інтернет-ресурси	2 год	До семінарського заняття 2 Згідно розкладу
Згідно з розкладом	<p><i>Семінарське заняття 2.</i></p> <p>Тема 2. Інформація в управлінні.</p> <p><i>Питання для самопідготовки:</i></p> <p>1. Інформаційний ресурс, інформація: поняття, класифікація. 2. Принципи роботи з інформацією. 3. Комунікаційні процеси. 4. Особливості управлінського спілкування.</p>	Семінарське заняття Самостійна робота	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Питання для обговорення, управлінські ситуації, кейси 2 год	Згідно з розкладом

Технології спілкування в управлінській діяльності

<p>Згідно з розкладом</p>	<p>Тема 3. Спілкування та комунікація. Управлінське спілкування. Технології комунікативного менеджменту. 1. Проблема та практика спілкування 2. Питання теорії комунікації 3. Соціальні інститути комунікації 4. Ефективність комунікації в умовах ринку. 5. Спілкування в управлінській діяльності. 6. Види управлінського спілкування: міжособистісне спілкування; спілкування у системі «індивід-група»; публічне спілкування. 7. Технології комунікативного менеджменту. 8. Зовнішнє середовище комунікацій. Зв'язки з громадськістю. 9. Як сформувати позитивний імідж. Репутаційний менеджмент. Брендінг у системі організаційних комунікацій.</p>	<p>Лекція</p>	<p>Список основної літератури Інтернет-ресурси</p>	<p>2 год</p>	<p>До семінарського заняття 3 Згідно з розкладом</p>
<p>Згідно з розкладом</p>	<p>Семінарське заняття 3. Тема 3. Спілкування та комунікація. Технології комунікативного менеджменту. <i>Питання для самопідготовки:</i> 1. Проблема та практика спілкування 2. Питання теорії комунікації 3. Соціальні інститути комунікації 4. Ефективність комунікації в умовах ринку. 5. Спілкування в управлінській діяльності. 6. Види управлінського спілкування: міжособистісне спілкування; спілкування у системі «індивід-група»; публічне спілкування. 7. Технології комунікативного менеджменту. Зовнішнє середовище комунікацій. Зв'язки з громадськістю. 8. Як сформувати позитивний імідж. Репутаційний менеджмент. Брендінг у системі організаційних комунікацій.</p>	<p>Семінарське заняття Самостійна робота</p>	<p>Список основної літератури Інтернет-ресурси</p>	<p>Питання для обговорення, управлінські ситуації, 2 год</p>	<p>Згідно з розкладом</p>
<p>Згідно з розкладом</p>	<p>Тема 4. Психологія ділового спілкування в управлінні. Технології ділового спілкування. Засоби ділового спілкування. 1. Управлінське спілкування. Функції спілкування. 2. Способи спілкування: а) що слугують обміну інформацією; б) що використовуються з метою впливу одного суб'єкта (це може бути і група) на іншого.</p>	<p>Лекція</p>	<p>Список основної літератури Інтернет-ресурси</p>	<p>2 год</p>	<p>До семінарського заняття 4 Згідно з розкладом</p>

Технології спілкування в управлінській діяльності

	<p>3. Технології ділового спілкування:</p> <p>а) техніка директивного спілкування. Основні правила директивного підходу. Основні прийоми директивного спілкування.</p> <p>б) техніки розуміючого спілкування (слухання). Встановлення психологічного контакту з партнером/співрозмовником. Прийоми реагування.</p>				
Згідно з розкладом	<p>Семінарське заняття 4. Тема 4. Психологія ділового спілкування в управлінні. Технології ділового спілкування. Засоби ділового спілкування. <i>Питання для самопідготовки:</i></p> <p>1. Управлінське спілкування. Функції спілкування.</p> <p>2. Способи спілкування:</p> <p>3. Технології ділового спілкування:</p> <p>а) техніка директивного спілкування;</p> <p>б) техніки розуміючого спілкування (слухання).</p>	Семінарське заняття Самостійна робота	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Завдання для мозкового штурму, управлінські ситуації, кейси 2 год	Згідно з розкладом
Згідно з розкладом	<p>Тема 5. Управлінське спілкування керівників.</p> <p>1. Група психологічних способів впливу одного суб'єкта на інший: переконання, навіювання (самонавіювання), психічне зараження, наслідування.</p> <p>2. Способи (механізми) впливу на людину за етично мотиваційною визначеністю способів і мети спілкування: маніпуляція; актуалізація.</p> <p>3. Культура спілкування керівника на державній службі як основний чинник ефективного управління колективом.</p> <p>4. Засоби ділового спілкування: вербальна комунікація та невербальна комунікація.</p> <p>5. Індивідуальні ділові бесіди, кадрова співбесіда; колективне обговорення проблем (нарада, дискусія, мозковий штурм, ділова бесіда, ділові переговори).</p> <p>6. Публічний виступ.</p>	Лекція	Список основної літератури Інтернет-ресурси	2 год	До семінарського заняття 5 Згідно з розкладом
Згідно з розкладом	<p>Семінарське заняття 5. Тема 5. Управлінське спілкування керівників. <i>Питання для самопідготовки:</i></p> <p>1. Група психологічних способів впливу одного суб'єкта на інший: переконання, навіювання (самонавіювання), психічне зараження, наслідування.</p>	Семінарське заняття Самостійна робота	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Завдання для мозкового штурму, управлінські ситуації, кейси 2 год	Згідно з розкладом

Технології спілкування в управлінській діяльності

	<p>2. Способи (механізми) впливу на людину за етично мотиваційною визначеністю способів і мети спілкування: маніпуляція; актуалізація.</p> <p>3. Культура спілкування керівника на державній службі як основний чинник ефективного управління колективом.</p> <p>4. Засоби ділового спілкування: вербальна комунікація та невербальна комунікація.</p> <p>5. Індивідуальні ділові бесіди, кадрова співбесіда; колективне обговорення проблем (нарада, дискусія, мозковий штурм, ділова бесіда, ділові переговори).</p> <p>6. Публічний виступ.</p>				
Згідно з розкладом	<p>Тема 6. Управління як комунікативна технологія.</p> <p>1. Психологічні особливості міжособистісних комунікацій в управлінській діяльності.</p> <p>2. Характеристика і зміст спілкування. Психологічні складові процесу спілкування.</p> <p>3. Комунікативна компетентність. Поняття емоційного інтелект</p> <p>4. Ділове спілкування та ділова комунікація.</p> <p>5. Професійна комунікація. Поняття та сутність професійного спілкування.</p> <p>6. Технології ефективного спілкування. і раціональної поведінки в конфлікті. Основний зміст технологій ефективного спілкування. Основні правила ефективного спілкування. Декілька прийомів для ефективного спілкування.</p>	Лекція	Список основної літератури Інтернет-ресурси	2 год	До семінарського заняття 6 Згідно з розкладом
Згідно з розкладом	<p>Семінарське заняття 6.</p> <p>Тема 6. Управління як комунікативна технологія.</p> <p><i>Питання для самопідготовки:</i></p> <p>1. Психологічні особливості міжособистісних комунікацій в управлінській діяльності.</p> <p>2. Характеристика і зміст спілкування. Психологічні складові процесу спілкування.</p> <p>3. Комунікативна компетентність. Поняття емоційного інтелект</p> <p>4. Ділове спілкування та ділова комунікація.</p> <p>5. Професійна комунікація. Поняття та сутність професійного спілкування.</p> <p>6. Технології ефективного спілкування. і раціональної поведінки в конфлікті. Основний зміст технологій ефективного спілкування. Основні правила ефективного спілкування. Декілька прийомів для ефективного спілкування.</p>	Семінарське заняття Самостійна робота	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Підготувати презентаційні матеріали. Дебати. 2 год	Згідно з розкладом

Технології спілкування в управлінській діяльності

Згідно з розкладом	<p>Тема 7. Форми ділового спілкування. 1. Процеси обміну управлінською інформацією. 2. Збори і наради. 3. Мета ділової бесіди. Організація ділових бесід. 4. Прийом відвідувачів. 5. Робота з документами, спілкування по телефону. 6. Неформальна комунікація.</p>	Лекція	Список основної літератури Інтернет-ресурси	2 год	До семінарського заняття 7 Згідно з розкладом
Згідно з розкладом	<p>Семінарське заняття 7. Тема 7. Форми ділового спілкування. <i>Питання для самопідготовки:</i> 1. Процеси обміну управлінською інформацією. 2. Збори і наради. 3. Мета ділової бесіди. Організація ділових бесід. 4. Прийом відвідувачів. 5. Робота з документами, спілкування по телефону. 6. Неформальна комунікація.</p>	Семінарське заняття Самостійна робота	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Питання для самопідготовки. Управлінські ситуації. Кейси 2 год	Згідно з розкладом
Згідно з розкладом	<p>Тема 8. Технології ділового спілкування. Ефективне спілкування. Комунікаційні бар'єри. 1. Основні прийоми директивного спілкування. 2. Встановлення психологічного контакту з партнером/співрозмовником. Прийоми реагування. 3. Ефективна комунікація: механізми мовленнєвого впливу, комунікативна позиція і способи її посилення. 4. Перешкоди на шляху до порозуміння. Комунікативні бар'єри.</p>	Лекція	Список основної літератури Інтернет-ресурси	2 год	До семінарського заняття Згідно з розкладом
Згідно з розкладом	<p>Семінарське заняття 8. Тема 8. Технології ділового спілкування. Ефективне спілкування. Комунікаційні бар'єри. <i>Питання для самопідготовки:</i> 1. Основні прийоми директивного спілкування. 2. Встановлення психологічного контакту з партнером/співрозмовником. Прийоми реагування. 3. Ефективна комунікація: механізми мовленнєвого впливу, комунікативна позиція і способи її посилення. 4. Перешкоди на шляху до порозуміння. Комунікативні бар'єри.</p>	Семінарське заняття Самостійна робота		2 год	Згідно з розкладом

Технології спілкування в управлінській діяльності

Згідно з розкладом	<p>Тема 9. Вербальні і невербальні засоби спілкування.</p> <p>1. Вербальне спілкування. Мова.</p> <p>2. Невербальні засоби спілкування: зовнішність, міміка, жести, поза, дистанція.</p> <p>3. Використання вербальних і невербальних засобів спілкування в управлінській діяльності</p>	Лекція		Контроль виконання ІНДЗ. 2 год Опрацювати перелік питань для підсумкового контролю	До модульного контролю
Згідно з розкладом	<p>Семінарське заняття №9</p> <p>Модульний контроль</p>	Модульний контроль	Список основної літератури Питання для підсумкового контролю знань	2 год	Згідно з розкладом

СХЕМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ (Заочна форма навчання)

Тиждень	Тема, план, короткі тези	Форма діяльності (заняття)*	Література. Ресурси в інтернеті	Завдання, год	Термін виконання
Згідно з розкладом	<p>Тема 1. Комунікація та управлінська діяльність. Управлінська праця.</p> <p>1. Поняття та види комунікації. 2. Управлінська праця: поняття, основні категорії. 3. Менеджер, керівник: різниця понять. 4. Специфіка управлінської праці. Еволюція управлінської думки, виникнення шкіл управління. 5. Основи організації менеджером своєї праці. Ролі, які відіграє менеджер, виконуючи свої обов'язки. 6. Різниця між керівництвом та лідерством.</p>	Лекція	Список основної літератури Інтернет-ресурси	2 год	До семінарського заняття 1 Згідно з розкладом
Згідно з розкладом	<p><i>Семінарське заняття 1.</i></p> <p>Тема 1. Комунікація та управлінська діяльність. Управлінська праця.</p> <p><i>Питання для самопідготовки:</i></p> <p>1. Поняття та види комунікації. 2. Управлінська праця: поняття, основні категорії. 3. Менеджер, керівник: різниця понять. 4. Специфіка управлінської праці. Еволюція управлінської думки, виникнення шкіл управління. 5. Основи організації менеджером своєї праці. Ролі, які відіграє менеджер, виконуючи свої обов'язки. 6. Різниця між керівництвом та лідерством.</p>	Семінарське заняття Самостійна робота	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Питання для обговорення та самопідготовки. Есе. Презентації. Тести. Кейси. Управлінські ситуації. Дебати. Групові обговорення. 2 год	Згідно з розкладом
Згідно з розкладом	<p>Тема 2. Інформація в управлінні.</p> <p>1. Інформаційний ресурс, інформація: поняття, класифікація. 2. Принципи роботи з інформацією. 3. Комунікаційні процеси. 4. Особливості управлінського спілкування.</p>	Лекція	Список основної літератури Інтернет-ресурси	2 год	Згідно з розкладом
Згідно з розкладом	<p>Тема 3. Спілкування та комунікація. Управлінське спілкування. Технології комунікативного менеджменту.</p> <p>1. Проблема та практика спілкування 2. Питання теорії комунікації 3. Соціальні інститути комунікації 4. Ефективність комунікації в умовах ринку.</p>	Лекція	Список основної літератури Інтернет-ресурси	2 год	До семінарського заняття 2 Згідно з розкладом

Технології спілкування в управлінській діяльності

	<p>5. Спілкування в управлінській діяльності.</p> <p>6. Види управлінського спілкування: міжособистісне спілкування; спілкування у системі «індивід-група»; публічне спілкування.</p> <p>7. Технології комунікативного менеджменту.</p> <p>8. Зовнішнє середовище комунікацій. Зв'язки з громадськістю.</p> <p>9. Як сформувати позитивний імідж. Репутаційний менеджмент. Брендінг у системі організаційних комунікацій.</p>				
Згідно з розкладом	<p>Семінарське заняття 2.</p> <p>Тема 3. Спілкування та комунікація. Управлінське спілкування. Технології комунікативного менеджменту.</p> <p><i>Питання для самопідготовки:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> Проблема та практика спілкування Питання теорії комунікації Соціальні інститути комунікації Ефективність комунікації в умовах ринку. Спілкування в управлінській діяльності. Види управлінського спілкування: міжособистісне спілкування; спілкування у системі «індивід-група»; публічне спілкування. Технології комунікативного менеджменту. Зовнішнє середовище комунікацій. Зв'язки з громадськістю. Як сформувати позитивний імідж. Репутаційний менеджмент. Брендінг у системі організаційних комунікацій. 	Семінарське заняття Самостійна робота	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Питання для обговорення та самопідготовки. Есе. Презентації. Тести. Кейси. Управлінські ситуації. Дебати. Групові обговорення. 2 год	Згідно з розкладом
Згідно з розкладом	<p>Тема 5. Психологія ділового спілкування в управлінні. Технології ділового спілкування. Засоби ділового спілкування.</p> <ol style="list-style-type: none"> Управлінське спілкування. Функції спілкування. Способи спілкування: <ol style="list-style-type: none"> що слугують обміну інформацією; що використовуються з метою впливу одного суб'єкта (це може бути і група) на іншого. Технології ділового спілкування: <ol style="list-style-type: none"> техніка директивного спілкування. Основні правила директивного підходу. Основні прийоми директивного спілкування. техніки розуміючого спілкування (слухання). Встановлення психологічного контакту з партнером/співрозмовником. Прийоми реагування. Управлінське спілкування керівників. 	Лекція	Список основної літератури Інтернет-ресурси	Контроль виконання ІНДЗ. 2 год Опрацювати перелік питань для підсумкового контролю	До модульного контролю Згідно з розкладом

Технології спілкування в управлінській діяльності

<p>Згідно з розкладом</p>	<p>Семінарське заняття №3 Модульний контроль</p>	<p>Модульний контроль</p>	<p>Список основної літератури Засоби діагностики знань та умінь студентів з навчальної дисципліни</p>	<p>2 год</p>	<p>Згідно з розкладом</p>
---------------------------	--	----------------------------------	---	--------------	---------------------------