



Силабус освітнього компонента
Програма навчальної дисципліни

КОМУНІКАЦІЇ КЕРІВНИКА В ІНФОРМАЦІЙНОМУ СУСПІЛЬСТВІ

Шифр та назва спеціальності
232 – Соціальне забезпечення

Інститут
ННІ Соціально-гуманітарних технологій

Освітня програма
Управління в сфері соціального
забезпечення

Кафедра
Педагогіки і психології управління
соціальними системами
ім. акад. І.А. Зязюна (301)

Рівень освіти

Тип дисципліни
Спеціальна (фахова), Вибіркова

Магістр

Семестр
2

Мова викладання
Українська

Викладачі, розробники



Лапузіна Олена Миколаївна

olena.lapuzina@khi.edu.ua

Науковий ступінь, вчене звання, посада

Кандидат педагогічних наук, доцент, професор НТУ «ХПІ»
Стаж роботи – 35 років. Автор понад 140 наукових, навчально-методичних та навчально-методичних праць. Провідний викладач з дисциплін: «Моніторинг якості освіти у вищому навчальному закладі», «Психолого-педагогічні основи безпеки навчання», «Дидактичні системи та освітні технології у вищому навчальному закладі», «Лідерство у педагогічній діяльності», «Управління проектами у виховання», «Основи педагогіки вищої школи».

[Детальніше про викладача на сайті кафедри](#)

<https://web.kpi.kharkov.ua/ppuss/uk/portfolio-lapuzinoyi-oleny-mykolayivny/>

Загальна інформація

Анотація

Дисципліна спрямована на формування навичок управлінської діяльності комунікації керівника в інформаційному суспільстві, на уміння налагодження комунікативних процесів, які є передумовою ефективного функціонування кожної організації та здійснення її місії.

Мета та цілі дисципліни

Метою навчальної дисципліни «Комунікації керівника в інформаційному суспільстві» є формування у студентів системи спеціальних знань щодо забезпечення високого рівня професійної діяльності у сфері управління, уміння легко встановлювати особисті й ділові

контакти спілкування з будь-яким співрозмовником, оволодіння сучасними методиками роботи з будь-якою аудиторією, отримання знань з виявлення прихованої співрозмовником інформації за допомогою невербальних засобів спілкування, прийняття ефективних управлінських рішень.

Формат занять

Лекції, практичні заняття, самостійна робота, консультації. Підсумковий контроль – іспит.

Компетентності

ЗК5. Здатність проведення досліджень на відповідному рівні.

ЗК6. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

ЗК7. Навички міжособистісної взаємодії.

СК6. Здатність налагоджувати соціальну взаємодію, співробітництво, попереджати та розв'язувати конфлікти.

СК10. Здатність виявляти професійну ідентичність та діяти згідно з цінностями працівника соціальної сфери.

Результати навчання

РН1. Використовувати сучасні теорії, методологію і методи соціальних та інших наук стосовно до завдань фундаментальних та прикладних досліджень у сфері соціального захисту.

РН3. Володіння методами комунікації у застосуванні різних форм взаємодії та спільної діяльності.

РН6. Самостійно й автономно знаходити інформацію необхідну для розвитку професійних навичок та якостей.

РН10. Пояснювати та надавати обґрунтовані відповіді населенню щодо форм, методів та засобів надання соціальної допомоги, пенсійного забезпечення та страхування.

РН11. Планувати і проводити наукові дослідження в системі соціального захисту населення та висвітлювати їх результати.

РН14. Демонструвати ініціативу, самостійність, оригінальність, генерувати нові ідеї для розв'язання завдань професійної діяльності.

Обсяг дисципліни

Загальний обсяг дисципліни 120 год. (4,0 кредити ECTS): лекції – 32 год., практичні заняття – 16 год., самостійна робота – 72 год.

Передумови вивчення дисципліни (пререквізити)

Знання, навички та попередні дисципліни, необхідні для успішного проходження курсу.

Особливості дисципліни, методи та технології навчання

Методи навчання і викладання навчальної дисципліни передбачають застосування інноваційних, інтерактивних методик, які відрізняють дисципліну: проектна і командна робота, peer-to-peer, гейміфікація, кейси, використання певного програмного забезпечення, систем LMS (learning management systems) тощо.

Програма навчальної дисципліни

Теми лекційних занять

Тема 1. Вступ. Основні характеристики комунікацій керівника в інформаційному суспільстві
Основні етапи розвитку теорії комунікації. Специфіка та основні функції комунікативного менеджменту.

Тема 2. Основні теоретичні підходи до визначення поняття «комунікація» / Сутність, структура і види соціальної комунікації

Комунікативний процес та типи комунікацій. Комунікативні зв'язки в організаціях 3.3
Комунікаційні бар'єри та шляхи їх подолання

Тема 3. Особливості моделей соціальної комунікації організації.

Концепції пропаганди. Теорії «публік релейшнз» по Айві Лі, Е. Бернайсу, С. Блеку, Дж. Грюнігу
Ситуаційна модель керування комунікаціями.

Тема 4. Основні характеристики соціальної комунікації

Історія виникнення поняття «соціальна комунікація» (СК). Фундаментальна значимість СК для людської цивілізації. Теорія комунікації та соціальна комунікація - спільне та відмінне. Буденне та наукове розуміння комунікації. Проблема сенсу і розуміння в соціальній комунікації. Особливості соціального простору. Відмінності в сприйнятті соціального та астрономічного часу. Специфіка бар'єрів соціальної комунікації

Тема 5. Особливості внутрішніх та зовнішніх комунікацій організації

Особливості формування внутрішніх комунікаційних систем. Комунікативна компетентність та її складові. Особливості зовнішніх комунікаційних систем. Зв'язки з громадськістю як система комунікацій.

Тема 6. Усна і письмова комунікація. Правила успішної комунікації та аргументація

Усно-мовна комунікація. Властивості і ситуативна обумовленість усно-мовної комунікації. Види усно-мовної комунікації. Уміння говорити. Уміння слухати. Письмово-мовна комунікація. Навички і вміння письма і читання. Мовний вплив письмової інформації.

Тема 7. Сутність і структура спілкування. Типи міжособистісного спілкування

Формальний (контакт масок). Примітивний. Функціонально-рольовий. Діловий. Духовний. Світський. Маніпулятивний.

Тема 8. Моделювання соціального спілкування в управлінському процесі

Характеристики стилю спілкування. Сутність управлінського впливу керівника. Характеристика основних способів управлінського впливу. Типологія об'єктів психологічного впливу. Розпорядження керівника як форма управлінського впливу. Особливості іншомовного ділового спілкування.

Тема 9. Вербальна комунікація в управлінському процесі

Передача інформації у вербальному спілкуванні. Ефективне вербальне спілкування: уміння говорити і слухати. Мовні норми ділового спілкування. Стиль мови. Чинники мови: прагматичний, лінгвістичний, соціолінгвістичний, культурологічний. Культура мови. Мовний етикет. Правила мовної поведінки в діловому спілкуванні. Формули мовного етикету: вираз прохання, вибачення, несхвалення, запрошення.

Тема 10. Невербальна комунікація в управлінському процесі

Поняття невербальної комунікації. Типи невербальних засобів комунікації. Використання та оцінка невербальних засобів комунікації. Особливості молодіжної аудиторії. Невербальні засоби спілкування: кінесика, просодика і екстралінгвістика, такесика, проксемика. Кінесичні засоби вираження інформації: міміка, пантоміміка, жест, хода. Значення візуального контакту. Благозвучність і звукова організація мови. Інтонація. Компоненти інтонації: мелодика, інтенсивність, тривалість, темп мови, пауза і тембр голосу. Функції інтонації в мові: комунікативна, видільна, емоційна, модальність. Можливості використання інтонації в діловому спілкуванні. Такесичні інструменти передачі інформації. Принципи організації «ділового простору».

Тема 11. Організація ефективного комунікативного процесу в організаціях

Створення персонального бренду. Брендінг у системі організаційних комунікацій
Визначення ефективності в комунікаційному менеджменті. Принципи організації
ефективного комунікаційного процесу. Методи розвитку комунікаційних систем організації

Тема 12. Комунікативний менеджмент.

Структура організаційних комунікацій. Види комунікаційних мереж. Закономірності
комунікативного менеджменту. Напрями прикладного застосування комунікативного
менеджменту.

Тема 13. Ділова бесіда як форма ділової комунікації

Поняття і значення, головні етапи і правила проведення ділових бесід, їх класифікація і
різновиди. Основні принципи налагодження відносин між співрозмовниками під час ведіння
ділової бесіди, етичні норми, необхідні в даному процесі.

Тема 14. Ділові переговори як форма ділової комунікації

Теоретико – методологічні основи формування ділових переговорів.

Тема 15. Фази ведення переговорів

Фази ведення ділових переговорів. Переговори як комунікативний процес.

Тема 16. Стратегії і особливості планування переговорів

Планування та проведення переговорів.

Теми практичних занять

Тема 1. Вступ. Основні характеристики комунікацій керівника в інформаційному суспільстві

Основні етапи розвитку теорії комунікації. Специфіка та основні функції комунікативного
менеджменту.

Тема 3. Особливості моделей соціальної комунікації організації.

Концепції пропаганди. Теорії «паблік рілейшнз» по Айві Лі, Е. Бернайсу, С. Блеку, Дж. Грюнігу
Ситуаційна модель керування комунікаціями.

Тема 4. Основні характеристики соціальної комунікації

Історія виникнення поняття «соціальна комунікація» (СК). Фундаментальна значимість СК
для людської цивілізації. Теорія комунікації та соціальна комунікація - спільне та відмінне.
Буденне та наукове розуміння комунікації. Проблема сенсу і розуміння в соціальній
комунікації. Особливості соціального простору. Відмінності в сприйнятті соціального та
астрономічного часу. Специфіка бар'єрів соціальної комунікації

Тема 6. Усна і письмова комунікація. Правила успішної комунікації та аргументація

Усно-мовна комунікація. Властивості і ситуативна обумовленість усно-мовної комунікації.
Види усно-мовної комунікації. Уміння говорити. Уміння слухати. Письмово-мовна
комунікація. Навички і вміння письма і читання. Мовний вплив письмової інформації.

Тема 8. Моделювання соціального спілкування в управлінському процесі

Характеристики стилю спілкування. Сутність управлінського впливу керівника.
Характеристика основних способів управлінського впливу. Типологія об'єктів
психологічного впливу. Розпорядження керівника як форма управлінського впливу.
Особливості іншомовного ділового спілкування.

Тема 11. Організація ефективного комунікативного процесу в організаціях

Створення персонального бренду. Брендінг у системі організаційних комунікацій
Визначення ефективності в комунікаційному менеджменті. Принципи організації
ефективного комунікаційного процесу. Методи розвитку комунікаційних систем організації

Тема 12. Комунікативний менеджмент.

Структура організаційних комунікацій. Види комунікаційних мереж. Закономірності комунікативного менеджменту. Напрями прикладного застосування комунікативного менеджменту.

Тема 16. Стратегії і особливості планування переговорів

Планування та проведення переговорів.

Теми лабораторних робіт-

Самостійна робота

Тема 1. Коммуникативний процес і його складові

Наслідкування - одна з найдавніших форм передачі смислів. Діалог як форма комунікаційної взаємодії. Управління - комунікаційна дія як засіб досягнення своїх цілей.

Тема 2. Лінійні моделі комунікацій

Лінійна модель комунікації Лассвела. Модель Шеннона-Вівера.

Тема 3. Нелінійні моделі комунікації

Циклічна модель комунікації (запропонована у роботах У. Шрама і Ч. Осгуда). «Спіраль тиші / мовчання» Е. Ноель-Ноймана. Модель Ньюкомба. Модель двоступінчастої комунікації П. Лазарсфельда і Б. Берельсона.

Тема 4. Стили спілкування

Ритуальне спілкування. Маніпулятивне спілкування. Гуманістичне спілкування. Авторитарне спілкування. Демократичне спілкування. Ліберальне спілкування. Типи співрозмовників: Напористий співрозмовник. Агресивний співрозмовник. Пасивний співрозмовник. Пасивно-агресивний співрозмовник. Маніпулятивний комунікатор.

Тема 5. Мова як засіб комунікації та форми мовної комунікації.

Засоби комунікації. Місце природної мови серед інших знакових систем. Співвідношення «мова – мовлення». Мовне спілкування як спосіб комунікації. Функції мови. Мова як спосіб передачі інформації.

Тема 7. Сутність та особливості невербальної комунікації

Особливості невербальної комунікації. Класифікація невербальних засобів спілкування. Пара- і екстралінгвістичні компоненти невербальної комунікації; міміка і погляд; жести; організація простору і часу; пози і хода; контакт очей.

Тема 8. Комунікація як функція управління організацією

Структура комунікаційної діяльності. Види і рівні комунікаційної діяльності. Зміст мікро-, міді-, макрокомунікації.

Індивідуальна робота

передбачає виконання комп'ютерної презентації в програмі Power Point. Результатом такої роботи є доповідь студента на занятті та готовність відповідати на запитання відповідно до обраної теми. Студентам пропонується перелік тем і додаткові матеріали (відео, статті) для самостійного вивчення та аналізу.

Література та навчальні матеріали

Основна література

1. Виходець О.М. Соціальні комунікації в культурі української організації : монографія / О.М. Виходець – О. : Олтех, 2010. – 285 с.

2. Гриценко Т.Б. Етика ділового спілкування : навч. посіб. / за ред. Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук. – К. : Центр учбової літератури, 2007 – 344 с.
 3. Кайдалова Л.Г. Психологія спілкування : навч. посіб. / Л.Г. Кайдалова, Л.В. Пляка. – Х. : НФАУ, 2011. – 132 с.
 4. Косенко Ю.В. Основи теорії мовної комунікації: навч. посіб. / Ю.В. Косенко. – Суми : Сумський державний університет, 2011. – 187 с.
 5. Кручек В.А. Психолого-педагогічні основи міжособистісного спілкування : навч. посіб. / В.А. Кручек. – К. : ДАКККіМ, 2010. – 273 с.
 6. Ораторське мистецтво : навч.-метод. посіб. / авт.-уклад. : І.М. Плотницька, О.П. Левченко, З.Ф. Кудрявцева та ін. ; за ред. І.М. Плотницької, О.П. Левченко. –К. : НАДУ, 2011. – 128 с.
 7. Пентиліук М.І. Ділове спілкування та культура мовлення : навч. посіб. / М.І. Пентиліук, І.І. Маруніч, І.В. Гайдаєнко. – К. : Центр навчальної літератури, 2010. – 224 с.
 8. Плетнева О.Л. Усне ділове спілкування: навч. посіб. / О.Л. Плетнева. – Х. : Нац. аерокосм. ун-т «Харк. авіац. ін-т», 2008. – 51 с.
 9. Прищак М.Д. Етика і психологія ділових відносин : навч. посібник / М.Д. Прищак, О.Й. Лесько. – Вінниця : ВНТУ, 2011. – 309 с.
 10. Філоненко М.М. Психологія спілкування : підручник /М.М. Філоненко. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 224 с.
 11. Холод О.М. Соціальні комунікації: соціо- і психолінгвістичний аналіз : навч. посіб. – К. : КиМУ, 2010. – 391 с.
 12. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навч. посібник / Ф. І. Хміль. – Київ : Академвидав, 2004. – 278 с.
 13. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування /В. М. Шеломенцев. – Київ : Лібре, 2003. – 415 с.
- Додаткова література**
14. Ботвина Н. В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділового спілкування : навч. посібник / Н. В. Ботвина. – Київ : АртЕк, 2002. – 206 с.
 15. Долинська Л. В. Формування комунікативної компетентності майбутніх менеджерів: навч.-метод. посіб / Л. В. Долинська, В. П. Черевко. – Київ : ЛСП, 2001. – 95 с.
 16. Кострицька Н. М. Методика навчання студентів спілкування в управлінській діяльності : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Н. М. Кострицька, В. І. Свистун, В. В. Ягупов. – Київ : Центр навч. л-ри, 2006. – 272 с.
 17. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті: курс лекцій / Г. В. Осовська. –Київ : Кондор, 2003. – 218 с.
 18. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті: практикум / Г. В. Осовська. –Київ : Кондор, 2003. – 210 с.
 19. Сагач Г. М. Ділова риторика: мистецтво риторичної комунікації: навч. посібник / Г. М. Сагач. – Київ : Зоря, 2003. – 255 с.
 20. Стоян Т. А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена: навч. посіб. / Т. А. Стоян. – Київ : ЦУЛ, 2004. – 232 с.
 21. Тексти лекції з дисципліни «Професійно – комунікативна компетентність» (для студентів 5-го курсу всіх форм навчання напряму підготовки «Туризм», спеціальності 7.050401 – «Туризм», 7.050402 – «Готельне господарство») / Укладач С. А. Алесандро́ва. – Харків : ХНАМГ, 2008. – 40 с.

Система оцінювання

Критерії оцінювання успішності студента та розподіл балів

Підсумкова оцінка розраховується як сума балів за такими критеріями:

Активність при вивченні тем на лекціях - 20 балів

Робота на практичних заняттях за темами: 20 балів

Самостійна робота за темами: 10 балів

Індивідуальне завдання: 10 балів

Поточне тестування: 20 балів

Залік = 20 балів

Шкала оцінювання

Сума балів	Національна оцінка	ECTS
90–100	Відмінно	A
82–89	Добре	B
75–81	Добре	C
64–74	Задовільно	D
60–63	Задовільно	E
35–59	Незадовільно (потрібне додаткове вивчення)	FX
1–34	Незадовільно (потрібне повторне вивчення)	F

Норми академічної етики і політика курсу

Студент повинен дотримуватися «Кодексу етики академічних взаємовідносин та доброчесності НТУ «ХПІ»: виявляти дисциплінованість, вихованість, доброзичливість, чесність, відповідальність. Конфліктні ситуації повинні відкрито обговорюватися в навчальних групах з викладачем, а при неможливості вирішення конфлікту – доводитися до відома співробітників дирекції інституту.

Нормативно-правове забезпечення впровадження принципів академічної доброчесності НТУ «ХПІ» розміщено на сайті: <http://blogs.kpi.kharkov.ua/v2/nv/akademichna-dobrochesnist/>

Погодження

Силабус погоджено

26.06.2023



Завідувач кафедри
Олександр
РОМАНОВСЬКИЙ



Гарант ОП
Лариса ГРЕНЬ