



СИЛАБУС КУРСУ «Ділові комунікації в управлінні»

Ступінь вищої освіти – магістр
Освітньо-професійна програма «Менеджмент
соціокультурної діяльності»

Рік навчання: I, Семестр: 2

Кількість кредитів: 5 Мова викладання: українська

КЕРІВНИК КУРСУ

ППП

д.філол.н., проф. Шкіцька Ірина Юріївна

**Контактна
інформація**

email: i.shkitska@gmail.com, моб. тел. +380979686541

ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

Дисципліна «Ділові комунікації в управлінні» має на меті підвищення комунікативної культури магістрантів, що передбачає розуміння успішної інтеракції як запоруки успіху й платформи для реалізації продуктивних ділових взаємин. Вивчення курсу сприятиме особистісному зростанню студентів, підвищенню їх грамотності й удосконаленню професійної комунікативної компетентності. Значна увага у вивченні курсу приділяється практичному складнику, що забезпечується проведенням тренінгів, рольових ігор, тестування, обговорень різноманітних ділових ситуацій, розв'язанням кейсових задач, а також шляхом підготовки і захисту індивідуальних письмових робіт, що репрезентують власні моделі чи концепції вирішення проблем, які виникають під час безпосереднього й опосередкованого ділового спілкування у сфері управління.

Багатоплановість і складність завдань курсу «Ділові комунікації в управлінні» зумовлює необхідність звернення до різних джерел інформації, зокрема підручників, навчальних посібників, монографій, укладених фахівцями різних галузей знань: комунікативної лінгвістики, психології, соціології, етики ділового спілкування, конфліктології, менеджменту, документознавства, риторики тощо.

ТРИВАЛІСТЬ КУРСУ

5 кредитів (150 годин): 45 годин аудиторної роботи, 100 годин самостійної роботи, 5 годин індивідуальної роботи

СТРУКТУРА КУРСУ

Години (лек. / сем.)	Тема	Результати навчання	Завдання / Способи контролю
4 / 2	1. Спілкування як соціальний феномен. Специфіка ділової комунікації	Обізнаність з особливостями ділового спілкування та шляхами його гармонізації. Уміння розрізняти поняття «комунікація», «спілкування», «сприйняття» та «інтеракція». Знання законів спілкування та вміння їх успішно використовувати під час ділової інтеракції	тести запитання
4 / 1	2. Вербальні засоби ділової комунікації	Розуміння специфіки мови ділового спілкування на всіх мовних рівнях. Уміння продукувати ділові тексти з дотриманням вимог до офіційно-ділового стилю	тести запитання вправи на розвиток навичок ділового писемного мовлення
2 / 1	3. Невербальні засоби комунікації	Знання особливостей невербальної мови порівняно з вербальною. Здійснення аналізу невербальної поведінки комунікативних партнерів з урахуванням екстралінгвальних факторів спілкування і полісемантичності невербальної мови	тести кейси запитання рольові ігри
4 / 2	4. Психологічні основи ділового спілкування	Знання сутності феномену огруплення мислення, його ознак і шляхів нейтралізації. Розуміння специфіки групового вирішення питань, використання при цьому ефективних комунікативних стратегій і тактик. Уміння визначати зумовленість перебігу ділової комунікації індивідуальними, зокрема	тести запитання кейси рольові ігри

		психологічними, характеристиками її учасників: типом темпераменту, статтю, віком, статусом, національною належністю тощо, а також будувати свою комунікативну стратегію з їх урахуванням	
4 / 2	5. Писемна ділова комунікація	Використання засобів ділової мови для створення документів щодо особового складу, зокрема автобіографії, заяв, резюме, мотиваційного та рекомендаційного листів, візитної картки тощо. Знання особливостей опосередкованої ділової комунікації (через електронну пошту, мобільні додатки, Інтернет-соцмережі), уникання типових помилок під час такої комунікації. Володіння арсеналом ефективних комунікативних прийомів, які дають змогу гармонізувати відносини з діловим партнером	запитання вправи на складання документів щодо особового складу та редагування текстів ділового стилю кейси
4 / 2	6. Усна ділова комунікація	Обізнаність з ефективними техніками співробітництва, ведення ділової бесіди і перемовин. Уміння вибудовувати власні стратегії позитивного самопозиціонування під час ділової інтеракції, зокрема бесіди з потенційним роботодавцем. Опанування мистецтва ефективної ділової бесіди по мобільному телефону	запитання кейси рольові ігри
4 / 2	7. Культура публічної ділової комунікації в управлінні	Знання базових понять риторики, етапів підготовки та структури ефективного публічного виступу. Уміння використовувати різні стратегії виголошення промови з урахуванням її мети, тематики та особливостей цільової аудиторії. Розуміння ролі прийомів активізації	запитання кейси рольові ігри

		уваги слухачів, а також наочності й аргументації під час публічного виступу	
4 / 3	8. Маніпуляції та конфлікти в діловій комунікації	Розмежування маніпуляції від інших видів впливу. Знання основних принципів здійснення маніпулятивного впливу в ситуаціях ділового спілкування та способів його нейтралізації. Уміння застосовувати маніпулятивну стратегію позитиву та її тактики під час комунікації з діловим партнером. Знання суті та видів конфліктів, ознак і характеристик конфліктних ситуацій. Ідентифікування ситуацій конфлікту, визначення їх причин й окреслення шляхів виходу з них з використанням комунікативних тактик гармонізації спілкування	запитання кейси

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Дзялошинский, І. М. Комунікативний вплив: культурні та етичні аспекти [Текст] / І. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун // Проблеми теорії і практики управління. — 2012. — № 7-8. — С. 95-101.
2. Дзялошинский, І. М. Ресурси впливу: інформаційна агресія в бізнес-комунікаціях [Текст] / І. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун // Проблеми теорії і практики управління. — 2012. — № 10-11. — С. 113-118.
3. Стернин, И. А. Основы речевого воздействия : учебное издание [Текст]. – Воронеж : «Истоки», 2012. — 178 с.
4. Шкіцька, І. Ю. Лінгвістичні основи документознавства : навч.-метод. посібник [Текст] / І. Ю. Шкіцька. – вид. 2-ге, перероб. і доп. – Тернопіль : Воля, 2010. – С. 56-73.
5. Шкіцька, І. Ю. Маніпулятивні тактики позитиву : лінгвістичний аспект : монографія [Текст] / Ірина Юріївна Шкіцька ; за наук. ред. проф. В. М. Бріцина. – К. : Видавничий дім Дмитра Бураго, 2012. – 440 с. : іл.
6. Шкіцька, І. Ю. Сучасна мовна комунікація в публічному управлінні : навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / Шкіцька Ірина Юріївна. – Тернопіль : ТНЕУ, 2017. – 312 с. – Режим доступу: <http://dspace.tneu.edu.ua/handle/316497/29700>

7. Carnegie, Dale. How To Win Friends and Influence People [Text] / Dale Carnegie. Simon & Schuster (August 24, 2010). — 285 s.
8. Cialdini, Robert B. PhD. Influence: The Psychology of Persuasion [Text] / Robert Cialdini. — Collins Business Essentials, 2009. — 334 p.
9. Myers, David G. with others. Social Psychology [Text] / David G., Myers with others. — 5th Canadian edition. — McGraw-Hill Ryerson Higher Education, 2012. — 768 p.
10. Voss, Chris, Raz Tahl. Never Split the Difference: Negotiating As If Your Life Depended On It [Text] / Chris Voss, Tahl Raz. HarperCollins e-books. — Revised edition (May 28, 2009). — 334 p.

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

- **Політика щодо дедлайнів і перескладання.** Роботи, які подаються з порушенням термінів без поважних причин, оцінюються нижче (-20 балів). Перескладання модулів відбувається з дозволу деканату за умови, що причина відсутності студента на модулі була поважною.
- **Політика щодо академічної доброчесності.** Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту з коректними текстовими запозиченнями, які не повинні перевищувати 20%. Списування під час контрольних робіт та на екзаменах заборонені.
- **Політика щодо відвідування.** Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. З об'єктивних причин (наприклад, стан здоров'я, сімейні обставини, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі (за умови погодженням з керівником курсу).

ОЦІНЮВАННЯ

Схема розрахунку остаточної оцінки за курс

Види оцінювання	% від остаточної оцінки
Усне опитування під час занять	10
Модуль 1 (теми 1-4) – участь у дискусії, обговорення кейсів, виконання тестових завдань	20
Модуль 2 (теми 5-8) – складання документів, виконання вправ, обговорення кейсів, виконання тестових завдань, участь у дискусії	20
Наукова розвідка (теми 1-8 – на вибір студента) – індивідуальна письмова робота	10
Екзамен (теми 1-8) – тести, завдання, кейси	40

Шкала оцінювання студентів

ECTS	Бали	Зміст
A	90-100	відмінно
B	85-89	добре
C	75-84	добре
D	65-74	задовільно
E	60-64	достатньо
FX	35-59	незадовільно з можливістю повторного складання
F	1-34	незадовільно з обов'язковим повторним курсом