

МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ
Херсонський інститут



Кафедра менеджменту та економіки

Затверджую:
Директор ПрАТ «ВНЗ»
«МАУП» інститут С.В.Діденко
" 21 " січня 2022 р.

Схвалено на засіданні кафедри
менеджменту та економіки
Протокол № 6 від 21 січня 2022 р.
Завідувач кафедри Л.М.Назаренко

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тренінг з ділового спілкування

спеціальності: 073 Менеджмент
(шифр і назва спеціальності)

освітнього рівня перший (бакалаврський) рівень
(назва освітнього рівня)

освітньої програми: «Менеджмент»
(назва освітньої програми)

спеціалізація: Економіка та управління бізнесом
(за наявності) (назва спеціалізації)

Херсон МАУП 2022

Розробник силябусу навчальної дисципліни:

Бовдир Олена Сергіївна, кандидат педагогічних наук, доцент

Викладач:

Бовдир Олена Сергіївна, кандидат педагогічних наук, доцент менеджменту організацій

Силябус розглянуто і затверджено на засіданні кафедри менеджменту економіки

Протокол від 21 січня 2022 р. №6

Завідувач кафедри Л.М. Назаренко Л.М. Назаренко
(підпис)

Силябус погоджено з гарантом (керівником) освітньої програми «Менеджмент»
(назва освітньої програми)

___, 20__ р.

Керівник (гарант) освітньої програми Л.М. Назаренко
(підпис)

Силябус перевірено

___, 20__ р.

Заступник директора В.П. Вишневецький
(підпис)

Пролонговано:

на 20__/20__ н.р. _____ (підпис), «___» 20__ р., протокол № _____ (підпис)

на 20__/20__ н.р. _____ (підпис), «___» 20__ р., протокол № _____ (підпис)

на 20__/20__ н.р. _____ (підпис), «___» 20__ р., протокол № _____ (підпис)

на 20__/20__ н.р. _____ (підпис), «___» 20__ р., протокол № _____ (підпис)

**ПрАТ «ВНЗ «Міжрегіональна Академія управління персоналом»
Херсонський інститут
Кафедра менеджменту та економіки**

Назва дисципліни	<i>Тренінг з ділового спілкування</i>
Викладач (-і)	Бовдир Олена Сергіївна
Портфоліо викладача (-ів)	https://maup.net.ua/kafedry/fundamentalnyh-dyscyplin/sklad-kafedry
Контактний тел.	+38(050)637-60-09
Е-mail:	alena20061977@ukr.net
Сторінка дисципліни на сайті	https://maup.com.ua/assets/files/lib/metod/8625.pdf
Консультації	<i>вівторок, 2 години, 13.00-14.30, ауд.204</i>

Коротка анотація до дисципліни формування комунікативної компетентності студентів, розвиток культури ділового спілкування, накопичення комунікативного досвіду, що сприяє розвитку креативних здібностей студентів та спонукає до самореалізації фахівців, активізує пізнавальні інтереси, реалізує евристичні здібності як визначальні для формування професійної майстерності та конкурентоздатності сучасного фахівця.

Мета: вивчення вибіркової дисципліни - формування цілісного поняття про процеси організації, підготовки і проведення бізнес-тренінгів як елементу ефективного менеджменту; розкриття технології підготовки, організації і проведення бізнес-тренінгів у їх єдності і взаємозалежності; визначення основних складових елементів технології бізнес-тренінгу командної роботи; надання навиків щодо організації і проведення конкретних бізнес-тренінгів командної роботи.

Завдання: показати, що ділове спілкування є необхідною складовою формування культури сучасного фахівця; довести, що комунікативна компетентність є сутнісною складовою ефективності управлінської стратегії; розкрити зв'язок між результативною діловою комунікацією та дотриманням моральних норм; показати, що врахування психологічних й соціокультурних особливостей співрозмовників є умовою ефективного ділового спілкування; проаналізувати вербальні та невербальні засоби ділової комунікації; розглянути специфіку бесіди як індивідуальної форми ділового спілкування та форми колективного обговорення ділових проблем; визначити особливості ділового етикету.

Формат курсу: очний (*offline*)

Програмні результати навчання (інтегральні, фахові компетентності):

Табл.1

Компетентність	Ступінь сформованості компетентності	Оцінювання
ЗК 04. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.	Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми	Поточне (семінар з індивідуальною роботою)

ЗК9. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.	Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми	Поточне (семінар. оцінювання індивідуальних завдань-кейсів у формі презентації)
ЗК11. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.	Повністю. Співвідноситься з метою курсу	Поточне (семінар), рубіжне (оцінювання індивідуальних завдань-кейсів у формі презентації)
ЗК 12. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).	Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми	Поточне (семінар робота в команді)
ЗК 13. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.	Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми	Поточне (семінар робота в команді)
ЗК 14. Здатність працювати у міжнародному контексті.	Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми	Поточне (семінар робота в команді)
ЗК 15. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).	Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми	Поточне (семінар робота в команді)
ФК6. Здатність діяти соціально відповідально і свідомо.	Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми	Поточне (семінар з індивідуальною роботою)
ФК 09. Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.	Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми	Поточне (семінар робота в команді)
ФК 11. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.	Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми	Поточне (семінар робота в команді)
ФК 15. Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички.	Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми	Поточне рубіжне (семінар у формі дебатів)
ПР 2. Зберігати моральні, культурні, наукові цінності та примножувати досягнення суспільства, використовувати різні види та форми рухової активності для ведення здорового способу життя.	Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми	Поточне рубіжне (семінар у формі дебатів, робота в командах)
ПРН 09. Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи.	Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми	Підсумкове (залік у формі оцінювання тексту наукового проекту та усного виступу-презентації)
ПР 10. Мати навички обґрунтування дієвих інструментів	Частково. Разом з іншими освітніми	Поточне рубіжне (семінар у формі дебатів, робота в

мотивування персоналу організації	компонентами освітньої програми	командах)
ПР 11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації	Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми	Поточне рубіжне (семінар у формі дебатів, робота в командах)
ПР 13. Спілкуватись в усній та письмовій формі державною та іноземною мовами	Повністю. Співвідноситься з метою курсу	Підсумкове (залік у формі оцінювання тексту наукового проекту та усного виступу-презентації)
ПРН 14. Ідентифікувати причини стресу, адаптувати себе та членів команди до стресової ситуації, знаходити засоби до її нейтралізації	Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми	Поточне рубіжне (семінар у формі дебатів, робота в командах)
ПР 15. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), поваги до різноманітності та міжкультурності.	Частково. Разом з іншими освітніми компонентами освітньої програми	Поточне рубіжне (семінар у формі дебатів, робота в командах)
ПР 16. Демонструвати навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним.	Повністю. Співвідноситься з метою курсу	Підсумкове (залік у формі оцінювання тексту наукового проекту та усного виступу-презентації)

Тривалість курсу. 90 годин (3 кредити ЄКТС), з них: 42 години аудиторної роботи; 48 годин – самостійної роботи, залік

Статус дисципліни: *вибіркова*

Пререквізити: набуття теоретичних знань та практичних навичок за дисциплінами: «Управління виробничими конфліктами» вивчається на основі базової загальноекономічної та правової підготовки студентів, вивчення курсу «Основи менеджменту, «Організаційна поведінка», «Менеджмент організацій», «Управління персоналом».

Технічне й програмне забезпечення /обладнання – мультимедійний проектор та комп'ютер для проведення аудиторних занять, доступ студентів до Інтернету.

Політика курсу:

- працювати в групі, формуючи власний внесок у виконання завдань групи.
- виконання завдань у встановлений термін.
- відпрацювання пропущених занять можливе під час самостійної підготовки та консультацій викладача.
- дотримання академічної доброчесності (виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента - відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел, списування є підставою для її незарахування, незалежно від масштабів плагіату).
- презентації та доповіді мають бути авторськими і оригінальними.
- 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.

Зміст дисципліни: Курс складається з двох змістових модулів. Кожен модуль, у свою чергу, складається з лекційної та семінарської/практичної частин:

Змістовий модуль 1 «Основи ділового спілкування» (лекційні теми 1-7; семінарські заняття 1-3);

Змістовий модуль 2 «Моделі, засоби та форми ділового спілкування» (лекційні теми 8-14; семінарські заняття 4-7).

Форми і методи навчання. Основними видами навчальних аудиторних занять є лекції, семінарські заняття, консультації.

При викладанні *лекційного матеріалу* передбачено поєднання форм і методів навчання: лекції-дискусії, лекції-аналіз конкретної ситуації.

Лекція-дискусія - метод групового обговорення проблеми з метою з'ясування істини шляхом зіставлення різних думок, спосіб організації спільної діяльності з метою інтенсифікації процесу ухвалення рішення в групі.

Лекція-аналіз конкретної ситуації нагадує лекцію-дискусію: на обговорення викладач виносить не питання, а конкретну ситуацію (т. зв. мікроситуації, які демонструються аудиторії усно або у вигляді відео-запису). Викладач активізує діалог за допомогою спеціально спрямованих запитань, підказок, зіставленням різних поглядів, а іноді й їх зіткненням.

Семінарські/практичні заняття присвячуються виконанню кейсів, розгляду конкретних ситуацій, роботі в командах (малих групах) з презентацією результатів (у тому числі із застосуванням рольових ігор з демонстрацією набутих навичок).

Ви працюєте з інформацією вдома, зокрема з використанням мережі Інтернет (*див. рекомендовану літературу*), під час занять виконуєте усні та письмові завдання, виступаєте з доповідями і презентаціями, підготовленими як групою так і індивідуально, моделюєте поведінку у конкретних професійних ситуаціях. Програмою курсу передбачено такі проекти:

- виступ за темою індивідуального завдання-кейса у формі презентації (*критерії оцінювання див.: Робоча навчальна програма дисципліни, <https://maup.com.ua/assets/files/lib/metod/8320.pdf>*).

- виступ-інформування за темами семінарських занять;
- семінар з індивідуальною та груповою роботою;
- семінар у формі дебатів.

Оцінювання знань здійснюється відповідно до «Положення про оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти у ПрАТ «ВНЗ «МАУП» (<https://drive.google.com/file/d/1ENRncPY-dU2qLke7awVKn1OdfG88Hg8D/view>).

Система оцінювання навчальних досягнень

Вид діяльності студента	Максимальна к-сть балів за одиницю	Модуль 1		Модуль 2	
		кількість одиниць	максимальна кількість балів	кількість одиниць	максимальна кількість балів
Відвідування лекцій	2	7	14	7	14
Робота на семінарському занятті	5	3	15	4	20
Виконання завдань для самостійної роботи	5	1	5	1	5
Виконання модульної роботи	27			1	27
Разом	-		34		66
Максимальна кількість балів:			100		
100:100=1. Студент набрав Х балів; Розрахунок: Х:1 = загальна кількість балів.					

Завдання для самостійної роботи та критерії її оцінювання.

Самостійна робота включає дослідження електронних джерел, пошук друкованих публікацій (наукові праці, статті у періодичних виданнях, документи за дисципліною).

Критерії оцінювання:

- змістовність – 2 бали
- відповідність темі та вимогам оформлення – 3 бали.

Максимальна кількість балів за самостійну роботу – 5 балів.

Форми проведення поточного, рубіжного (модульного) контролю та критерії оцінювання.

Поточний контроль відбувається впродовж вивчення дисципліни на семінарських заняттях у формі: семінарів-круглих столів та семінарів з індивідуальною роботою. Під час поточного контролю оцінюються такі компоненти:

- повнота відповіді – 3 бали;
- аналіз різних точок зору, джерел літератури, підходів до вивчення проблеми (питання) – 2 балів;
- вільне володіння інформацією, відповіді на додаткові запитання – 2 бали.

Максимальна кількість балів - 5 балів.

Рубіжний (модульний) контроль відбувається в кінці вивчення блоків змістових модулів і здійснюється у вигляді виконання індивідуальних завдань-кейсів у формі презентації за тематикою самостійного вивчення матеріалу відповідного змістового модуля (5 хв. зі слайдами). Тематика завдань вибирається студентом у прив'язці до теми наукового дослідження і в кінцевому випадку має слугувати розширенню знань, навиків та можливостей, необхідних для написання курсової. Під час рубіжного (модульного) контролю оцінюються такі компоненти:

- слайди до презентації – 7 балів
- повнота розкриття теми, висвітлення сучасної проблематики, аналіз різних концепцій, підходів, ідей – 5 балів
- якість оформлення бібліографічних даних, науковий стиль – 5 балів
- самостійність та креативність – 5 балів

Максимальна кількість балів – 22 балів.

Форми проведення семестрового контролю та критерії оцінювання:

Залік. Студенти готують текст наукового проекту та усну мультимедійну презентацію. Тематика проектів має відображати проблематику дисертаційних досліджень студентів. (Методичні рекомендації до проведення й оцінювання заліку див. *Робоча навчальна програма дисципліни*).

Орієнтовний перелік питань для семестрового комплексного контролю (див.: *Робоча навчальна програма дисципліни*).

Анкету-оцінку з метою оцінювання якості курсу буде надано по завершенню курсу.

Шкала відповідності оцінок

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
75-81	C		
68-74	D	задовільно	
60-67	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Рекомендовані джерела (література):**Основна (базова):**

1. Мірошніченко Д.А. Діловий етикет: навчальний посібник для самостійного вивчення дисципліни / Уклад. Бориспіль: Ризографіка, 2019. 216 с
2. Зливков В.Л., Теорія та практика психологічних тренінгів. Київ. Ніжин: Видавець ПП Лисенко М.М., 2019. 209 с.
3. Бородін Є. І. Соціально-психологічні основи ділового спілкування: *навч. посіб.*, Київ. В.. – Дніпро.ГРАНІ, 2019. – 184 с

Додаткова:

1. Жигайло Н.І. Психологія бізнесу та управління: навч. посібник. Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2019. – 308 с.
2. Шкіцька, І. Ю. Сучасна мовна комунікація в публічному управлінні : навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. Тернопіль: ТНЕУ, 2017. 12 с. URL: <http://dspace.tneu.edu.ua/handle/316497/29700>

Електронні ресурси:

1. Бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbu.gov.ua>
2. Херсонська обласна універсальна наукова бібліотека ім. Олеся Гончара. URL: <https://lib.kherson.ua>
3. Електронна бібліотека. URL: <https://testlib.meta.ua>
4. Репозитарій МАУП. Електронна бібліотека URL: <http://library.iapm.edu.ua/library.htm>
5. Новини, статті, журнали (спільнота фахівців з управління персоналом) «Менеджер по персоналу» URL: <http://www.hrliga.com/index.php>

V. НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНА КАРТА ДИСЦИПЛІНИ «Тренінг з ділового спілкування»

Разом: 90 годин (3 кредити ЄКТС), з них: 42 години аудиторної роботи; 48 годин – самостійної роботи, залік

Кількість балів за семестр	100 балів									
Модулі	Змістовий модуль I					Змістовий модуль II				
Назва модуля	Основи ділового спілкування (34)					Моделі, засоби та форми ділового спілкування (66)				
Лекції	1 (1 бали)	2-3 (2 бали)	4 (1 бали)	5-6 (2 бали)	7 (1 бали)	8-9 (2 бали)	10 (1 бали)	11 (1 бали)	12-13 (2 бали)	14 (1 бали)
Теми лекцій	Ділове спілкування як галузь гуманітарного знання. Етика ділового спілкування	Структура та функції ділового спілкування. Ділове спілкування як процес	Ділове спілкування як взаємодія. Види та рівні спілкування	Етикет ділових взаємовідносин	Форми ділового спілкування. Ділова бесіда. Стилї та моделі ділового спілкування.	Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет. Невербальні засоби спілкування	Загальне уявлення про тренінг в управлінні персоналом організації	Особистість і професійна підготовка керівника тренінгової групи	Теорія та практика поведінкового тренінгу. Основні види тренінгів. Загальні тренінгові методи	Компоненти проведення тренінгу. Практикум проведення тренінгу
Семінарські і практичні	1 (5 балів)		2 (5 балів)		3 (5 балів)	4 (5 балів)		5 (5 балів)	6 (5 балів)	7 (5 балів)
Теми семінарських занять	Структура та функції ділового спілкування. Ділове спілкування як процес.		Етикет ділових Взаємовідносин		Форми ділового спілкування. Ділова бесіда. Стилї та моделі ділового спілкування.	Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет. Невербальні засоби спілкування	Класифікація та основні види тренінгових груп	Теорія та практика поведінкового тренінгу. Основні види тренінгів. Загальні тренінгові методи		Компоненти проведення тренінгу. Практикум проведення тренінгу
Самостійна робота	1 (5 балів)					1 (5 балів)				
Поточний контроль						модульна контрольна робота (27 балів)				
Підсумковий контроль	Розрахунковий коефіцієнт: 1									