

Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича

(повне найменування закладу вищої освіти)

економічний факультет

(назва інституту/факультету)

Кафедра економічної теорії, менеджменту і адміністрування

(назва кафедри)

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

«ТРЕНІНГ З ЛІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»

(вказіть назву навчальної дисципліни (іноземною, якщо дисципліна викладається іноземною мовою))

вибіркова

(вказати: обов'язкова, чи вибіркова)

Освітньо-професійна програма «Менеджмент організацій і адміністрування»

(назва програми)

Спеціальність 073 – Менеджмент

(вказати: код, назва)

Галузь знань 07 – Управління та адміністрування

(вказати: шифр, назва)

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

(вказати: перший (бакалаврський) / другий (магістерський) / третій

(освітньо-науковий)

економічний факультет

(назва факультету/інституту, на якому здійснюється підготовка фахівців за вказаною освітньо-професійною програмою)

Мова навчання українська

(вказати: на яких мовах читається дисципліна)

Розробник: кандидат економічних наук, асистент

Лусте Олена Олегівна

(вказати авторів (викладач (ів)), їхні посади, наукові ступені, вчені звання)

Профайл викладача:

Лусте О.О. <http://econom.chnu.edu.ua/kafedry-ekonomichnogo-fakultetu/kafedra-menedzhmentu-ekonomichnoyi-teo/kolektyv-kafedry/luste-olena-olegivna>

Контактний тел.

0958511626

E-mail:

o.luste@chnu.edu.ua

Сторінка курсу в Moodle:

Консультації

Очні консультації: за попередньою домовленістю.

Онлайн-консультації: середа з 13.00 до 14.00.

1. Анотація дисципліни (призначення навчальної дисципліни).

Призначення навчальної дисципліни полягає в оволодінні основних принципів теорії спілкування, етичних та соціально-психологічних механізмів взаємодії людей в процесі ділових комунікацій. У всіх темах наголошується на важливості для ділового спілкування таких моральних ознак особистості, як порядність, відповідальність, сумлінність, доброзичливість і повага до ділових партнерів. Вивчення дисципліни передбачає ознайомлення з досягненнями зарубіжних і вітчизняних науковців у галузі ділових комунікацій і механізмів налагодження ефективних контактів.

«Тренінг з ділового спілкування» викладається у 5 семестрі і входить до циклу професійної підготовки обов'язкових компонент освітньої програми «Менеджмент організацій і адміністрування» за спеціальністю 073 «Менеджмент».

2. Мета навчальної дисципліни:

Формування у майбутніх спеціалістів системи наукових уявлень щодо психології ділового спілкування, компетентність в спілкуванні, параметри ділового спілкування, розвиток професійної компетентності завдяки засвоєнню знань в галузі психології ділового спілкування.

3. Пререквізити

Теоретико-методологічною базою для вивчення дисципліни є «Економічна теорія» та «Вступ у спеціальність»

4. Результати навчання

Відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів галузі знань 07 Управління та адміністрування за спеціальністю 073 «Менеджмент» вивчення дисципліни сприяє формуванню компетентностей та програмних результатів навчання:

Загальні та спеціальні компетенції:

ЗК 8. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 11. Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.

ЗК 13. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

СК 7. Здатність обирати та використовувати сучасний інструментарій менеджменту.

СК 9. Здатність працювати в команді та налагоджувати між особистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.

СК 10. Здатність оцінювати виконувані роботи, забезпечувати їх якість та мотивувати персонал організації.

СК 11. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

СК 14. Розуміти принципи психології та використовувати їх у професійній діяльності.

Результати навчання:

ПРН 3. Демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства.

ПРН 4. Демонструвати навички виявлення проблем та обґрунтування управлінських рішень.

ПРН 9. Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи.

ПРН 10. Матиматики обґрунтування дієвих інструментів мотивування персоналу організації.

ПРН 11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.

ПРН 15. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності.

5. Опис навчальної дисципліни

5.1. Загальна інформація

Форма навчання	Рік підготовки	Семестр	Кількість			Кількість годин						Вид підсумкового контролю
			кредитів	годин	змістових	лекцій	практичні	семінарські	лабораторні	самостійна	індивідуальні	
Денна	3-й	5	4	120	2	15		15		90		Залік
Заочна	3-й	5	4	120	2	15		15		90		Залік

5.2. Дидактична карта навчальної дисципліни

Назви змістових модулів ітем	Кількість годин												
	денна форма						Заочна форма						
	усього	у тому числі					усього	у тому числі					
		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
Змістовий модуль 1. Соціально-психології засади ділового спілкування													
Тема 1. Ділове спілкування, його етико-психологічні засади, особливості та роль у професійній діяльності менеджера	13	1	2	-	-	10	16	1	1	-	-	14	
Тема 2. Вербальні та невербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет	16	2	4	-	-	10	16	1	1	-	-	14	
Тема 3. Особа в діловому спілкуванні, методи і прийоми формування комунікативних здібностей та їх оцінки	16	2	4	-	-	10	15	1		-	-	14	
Тема 4. Формування якостей ефективного менеджера	11	2	4	-	-	5	15	1		-	-	14	
Разом за змістовим модулем 1	56	7	14	-	-	35	62	4	2	-	-	56	
Змістовий модуль 2. Корпоративний вимір ділового спілкування													
Тема 5. Індивідуальний імідж та репутаційний менеджмент	16	2	4	-	-	10	16	1	1	-	-	14	
Тема 6. Технологія проведення виступів та бізнес-презентацій	16	2	4	-	-	10	14	1	1	-	-	12	

Тема 7. Тактики та стратегії проведення ділових переговорів	16	2	4	-	-	10	15	1		-	-	14
Тема 8. Етика та етикет у діловому спілкуванні з іноземними партнерами	16	2	4	-	-	10	13	1		-	-	12
Разом за змістовим модулем 2	64	8	16	-	-	40		4	2	-	-	52
Усього годин	120	15	30	-	-	75		8	4			108

5.3. Зміст завдань для самостійної роботи

Самостійна робота здобувачів з дисципліни «Тренінг з ділового спілкування» направлена на узагальнення, засвоєння та закріплення знань по кожній темі. Вона включає наступні види робіт: опрацювання лекційного матеріалу, рекомендованої літератури, підготовку до практичних занять, розгляд питань, які виносилися на самостійне опрацювання, а також виконання індивідуального завдання у вигляді доповіді або есе та презентації результатів виконаного завдання.

№	Назва теми
1.	Тема 1. Ділове спілкування, його етико-психологічні засади, особливості та роль у професійній діяльності менеджера 1. Форми і види ділового спілкування та фактори впливу. Риторика і мистецтво презентації. 2. Форми ділового спілкування. Презентація як різновид професійного мовлення. 3. Індивідуальні та колективні форми фахового спілкування. 4. Форми колективного обговорення професійних проблем
2.	Тема 2. Вербальні та невербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет 1. Загальні відомості про невербальне спілкування. Особистісний простір. 2. Сигнали очей. Постава і значення деяких жестів. 3. Метамова, або як читати між рядками. 4. Роль жестів в особистому та професійному житті
3.	Тема 3. Особа в діловому спілкуванні, методи і прийоми формування комунікативних здібностей та їх оцінки 1. Мережевий та телефонний етикет. 2. Етикет ділових паперів 3. Святковий етикет та дрес-код
4.	Тема 4. Формування якостей ефективного менеджера 1. Структура особистого іміджу 2. Портретні, соціально-рольові, індивідуально-особистісні та глибинні характеристики іміджу. 3. Етапи роботи з іміджем. Техніки побудови особистого іміджу та перспективи розвитку технологій управління особистим іміджем.
5.	Тема 5. Індивідуальний імідж та репутаційний менеджмент 1. Етикетні вирази науковців. Професійна етика. 2. Норми професійних ділових відносин. 3. Особливості роботи керівника і норми його поведінки. 4. Мовленнєвий етикет. 5. Типологія одиниць мовленнєвого етикету українського народу.

6.	Тема 6. Технологія проведення виступів та бізнес-презентацій 1. Використання принципів викладу в презентаціях 2. Етапи побудови вдалої презентації 3. Дизайн презентацій: принципи та методи 4. Загальні принципи дизайну презентації
7.	Тема 7. Тактики та стратегії проведення ділових переговорів 1. Маніпуляції у переговорах і протидія до них 2. Стратегії В. Юрі у процесі переговорів 3. Стратегія “Balcony” 4. Стратегія “BATNA” 5. Стратегія “Listen to their shoes” 6. Стратегія “Reframe” 7. Стратегія “Golden Bridge”
8.	Тема 8. Етика та етикет у діловому спілкуванні з іноземними партнерами 1. Офіційна мова. Основні управлінські культури: характерні риси та особливості. 2. Особливості усного спілкування з іноземцями. 3. Етика усного ділового спілкування з іноземцями. 4. Особливості письмового ділового спілкування. 5. Рекомендації щодо особливостей поведінки в різних країнах.

6. Освітні технології, методи навчання і викладання навчальної дисципліни

Освітні технології, що використовуються для викладання курсу

1. Лекції, під час яких розкриваються основні теоретичні концепції та принципи організаційного проектування з використанням презентацій та інших візуальних засобів для кращого засвоєння матеріалу.

2. Групові та індивідуальні завдання з аналізу реальних економічних ситуацій, підприємств та організацій, що сприяють розвитку навичок командної роботи та співпраці та навчають застосовувати отримані знання у практичних ситуаціях.

3. Кейси - детальний аналіз реальних бізнес-ситуацій, які вимагають креативного мислення та прийняття рішень. Викладач використовує кейси з різних галузей бізнесу, де студентам слід дати відповіді на питання до кейсу та/або виконати відповідні завдання.

4. Використання таких технологій, як онлайн-курси, неформальні бізнес-курси, що сприяють підтримці навчання. Вони дозволяють студентам мати доступ до матеріалів у будь-який час, виконувати завдання та поглиблювати свої знання.

Під час навчальних занять використовуються **традиційні та інтерактивні методи навчання:**

- МН 1 – лекція-візуалізація;
- МН 2 – проблемна лекція;
- МН 4 – семінар-дискусія;
- МН 5 – семінар-діалог;
- МН 6 – виконання індивідуальних науково-дослідних завдань;
- МН 7 – аналіз і рішення ситуативних професійних завдань (Case study);
- МН 9 – робота в групах;
- МН 10 – проектна діяльність з використанням мультимедіа;
- МН 11 – ділові ігри;
- МН 12 – дистанційне навчання з використанням відповідних онлайн-платформ.

7. Контроль та оцінювання результатів навчальних досягнень студентів з навчальної дисципліни

Форми та методи оцінювання

- МО 1. фронтальне опитування,
- МО 2. індивідуальне опитування,
- МО 3. презентація результатів виконання індивідуальних завдань (творчих, розрахункових, аналітичних),
- МО 4. презентація результатів виконання командних завдань
- МО 5. захист бізнес-кейсів, проектів
- МО 6. ділові ігри
- МО 10. розв'язування практичних ситуацій,
- МО 13. модульні контрольні роботи
- МО 14. підсумковий контроль – залік

Політика щодо дедлайнів та перескладання: Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (-10 балів). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Політика щодо академічної доброчесності: Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 20%. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів).

Політика щодо відвідування: Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

Політика щодо визнання результатів здобутих шляхом неформальної освіти: Відповідно до «Положення про взаємодію формальної та неформальної освіти, визнання результатів навчання (здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти, в системі формальної освіти) у Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича (протокол №109 від 28 березня 2022 року) (<https://www.chnu.edu.ua/media/3aykf41y/polozhennia-pro-vzaiemodiiu-formalnoi-ta-neformalnoi-osvity.pdf>) допускається зарахування практичних занять, навчальних елементів та отримання додаткових балів (додатково 10 балів до підсумкової оцінки) при наявності сертифіката (свідоцтва, тощо) отриманого здобувачем у неформальній освіті (курси, тренінги) з вивчення тем охоплених змістовим наповнення курсу.

Проведення підсумкового контролю здійснюється у формі заліку в обсязі навчального матеріалу, визначеного навчальною програмою дисципліни і в терміни, передбачені графіком навчального процесу. Загальна підсумкова оцінка з дисципліни (максимум 100 балів) визначається як сума балів поточного і модульного контролю та результатів заліку (як можливість отримання додаткових балів, якщо набрані протягом семестру бали не влаштовують студентів). У випадку отримання менше 50 балів за результатами загального підсумкового контролю, студент обов'язково здійснює перескладання для ліквідації академічної заборгованості.

Критерії оцінювання результатів навчання з навчальної дисципліни

Критерієм успішного проходження здобувачем освіти підсумкового оцінювання може бути досягнення ним мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним запланованим результатом навчання навчальної дисципліни.

Оцінювання знань студента під час практичних занять та виконання індивідуальних завдань проводиться за такими критеріями:

- розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології курсу для розв'язання проблем, що розглядаються;
- ступінь засвоєння фактичного матеріалу навчальної дисципліни;

- ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із сучасною літературою з питань, що розглядаються;
- вміння поєднувати теорію з практикою при розгляді практичних ситуацій;
- застосування аналітичних підходів;
- якість і чіткість викладення міркувань.

Критерії оцінювання результатів навчання з навчальної дисципліни

Оцінка	Характеристики
A (90 – 100)	Всебічні і глибокі знання навчального матеріалу за програмою дисципліни. Студент засвоїв теоретичні засади навчальної дисципліни, специфіку практичних і тестових завдань. Глибоко знає основну літературу, а також періодичні джерела та електронні ресурси. Ознайомився з додатковою літературою, рекомендованою програмою. Вміє вільно виконувати практичні завдання, передбачені програмою. Системно інтерпретує програмний матеріал. Дас вичерпні, повні, грамотні відповіді на програмні запитання. Демонструє навички творчого мислення.
B (80-89)	Студент показав повні і достатні знання навчального матеріалу за програмою курсу, здатний до їхнього поповнення та оновлення в процесі подальшого навчання і практичної діяльності. Успішно виконав передбачені програмою практичні завдання без істотних зауважень.
C (70-79)	Студент опрацював основну літературу, рекомендовану програмою, а також додаткову літературу. Засвоїв основні завдання і методи курсу. Вміє використовувати на практиці програмні завдання, розв'язувати тестові завдання. Проте, наявні певні неточності, помилки.
D (60-69)	Продемонстровано знання лише базового програмного матеріалу в обсязі, необхідному для подальшого навчання і наступної роботи за спеціальністю. Програмний матеріал викладається ним непослідовно із суттєвими неточностями та помилками у формулюванні наукової термінології. Знання суміжних дисциплін та новітніх наукових даних з навчальної дисципліни є слабкими. Допускає неточності, помилки при розв'язанні задач і тестів.
E (50-59)	Недосконало і неповно дає відповіді на теоретичні питання дисципліни і розв'язує практичні завдання з суттєвими помилками, частково, але володіє необхідними знаннями для виправлення помилок під керівництвом викладача. Не може пов'язати теоретичний матеріал з практичними завданнями.
FX (35-49)	Не володіє системою знань навчального матеріалу дисципліни. Допускає грубі помилки у відповідях. Не вміє вирішувати передбачені програмою практичні завдання або допускає принципові помилки у їх виконанні.
F (1-34)	Має недостатній рівень знань для самостійного оволодіння програмним матеріалом без додаткової підготовки. Показує невміння орієнтуватися в основній літературі і нормативних матеріалах.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою для заліку
90-100	A	зараховано
80-89	B	
70-79	C	
60-69	D	
50-59	E	
35-49	FX	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та самостійна робота								Залік	Сума
Змістовий модуль №1				Змістовий модуль № 2					
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8		
8	8	7	7	8	8	7	7	40	100

8. Рекомендована література

8.1. Основна

1. Балджи М.Д. Етика бізнесу: навчальний посібник. К. : ФОП Гуляєва В.М., 2021. 332с.
2. Беліченко А.Г., Воронкова В.Г., Мельник В.В. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник для ВНЗ. Магнолія, 2021, 312 с.
3. Бралатан В., Гуцаленко Л., Зdirко Н. Професійна етика. Київ : Центр навчальної літератури, 2021. 252 с.
4. Вознюк Н.. Етика. Київ : Центр навчальної літератури, 2019. 300 с.
5. Гриценко Т., Гриценко С., Іщенко Т. Етика ділового спілкування. Київ : Центр навчальної літератури, 2019. 344 с.
6. Калюжка Н. С. Етика професійного і ділового спілкування: навчально-методичний посібник. . К.: ФОП Гуляєва В.М., 2022, 228с.
7. Педько А. Б. Основи підприємництва і бізнес-культури : навчальний посібник. Київ : Центр навчальної літератури, 2019. 168 с.
8. Тягунова Н. Підприємництво і бізнес-культура. Київ : Центр навчальної літератури, 2019. 118 с.

8.2. Допоміжна

1. Halushka , Klevchik L., Luste O., Storoshchuk B. Zapukhlyak V. The influence of economic mentality on socio-economic development. *Financial and credit activities: problems of theory and practice*. 2022, No 1 (42). P. 283-292. <http://fkd.net.ua/index.php/fkd/article/view/3670/3481>
2. Luste O. The formation of Ukrainian economic mentality psychological features in the conditions of command-administrative economy. *Економіка: реалії часу*. 2021, № 4 (56). С.69-76. <https://economics.net.ua/files/archive/2021/No4/69.pdf>
3. Кодацька Н. Сучасна політична діяльність в гендерному розрізі. *Науково-теоретичний альманах «Грані»*. 2019. Т. 21. № 9. С. 6–12.

4. Липчанський В.О., Царенко І.О., Пітел Н.С. Етика бізнесу як різновид професійної етики в контексті соціальної відповідальності підприємців та управлінських кадрів. Підприємництво та інновації. 2020. Випуск 15. С. 52-58. DOI: <https://doi.org/10.37320/2415-3583/15.9>
5. Лусте О.О. Institutional principles of effective business strategy formation *Економіка та суспільство*. 2022, № 45. <http://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1998/1926>
6. Лусте О.О. Mental determinants of the implementation of innovative approaches to the organizations *Наукові інновації та передові технології. Серія «Економіка»*. 2023, № 1(15). С. 195-206. <http://perspectives.pp.ua/index.php/nauka/article/view/3351/3366>
7. Лусте О.О. Психологічні детермінанти впровадження інноваційних підходів до управління соціально-економічними системами/ Економічний та управлінський потенціал економіки: монографія / за заг. ред. З.І. Галушки. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т. ім. Ю. Федьковича, 2020. 408 с. (С. 186-206). <http://archer.chnu.edu.ua/xmlui/handle/123456789/3100>
8. Пампуха Л.О .Гендерні аспекти ефективного менеджменту. *Вісник Національного технічного університету України “КПІ”. Серія : Філософія. Психологія. Педагогіка”*. 2019. № 1 (25). С. 95–99.
9. Тимкова В. А. Особливості психологічного впливу на особистість у процесі управлінського спілкування. *Соціально-політичні, економічні та гуманітарні виміри європейської інтеграції України: зб. наук. пр. IX Міжнародної науково-практичної конференції. Вінниця. 14–16 вересня 2021. Ч. 4. Вінниця, 2021. 272 с. 224 – 230.*
10. Ткалич М. Гендерні детермінанти міжособистісної взаємодії персоналу українських організацій. *Вісник національного запорізького університету. Серія “Психологія”*. 2019. №50 С. 239 – 247.