



| | | | |
|---|---|--|---|
| <p>УХВАЛЕНО вченою радою Харківського національного педагогічного університету імені Г.С. Сковороди протокол №3 від «12» червня 2020 року</p> |  | <p>Система управління якістю ХНПУ імені Г.С. Сковороди</p> <p>НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА ВИБІРКОВОЇ ДИСЦИПЛІНИ</p> <p>Медіація та комунікативний менеджмент</p> | <p>ЗАТВЕРДЖЕНО В.о. ректора Харківського національного педагогічного університету імені Г.С. Сковороди Ю. Бойчук</p>  <p>від «12» червня 2020 р.</p> |
|---|---|--|---|

НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА ВИБІРКОВОЇ ДИСЦИПЛІНИ

МЕДІАЦІЯ ТА КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

(назва навчальної дисципліни)

рівень вищої освіти

магістр

(назва рівня вищої освіти)

кафедра

економічної теорії, фінансів і обліку

(назва кафедри)

Харків – 2020 рік

Розробники програми: *В. Соляр* кандидат економічних, доцент,
завідувач кафедри економічної теорії,
фінансів і обліку

Рецензенти: *І. Рядинська* кандидат педагогічних наук,
доцент кафедри економічної теорії ХНПУ
імені Г.С. Сковороди

Н. Шиловцева кандидат економічних наук,
професор кафедри міжнародного бізнесу та
економічної теорії ХНУ імені В.Н. Каразіна

Обговорено та рекомендовано до затвердження вченою радою юридичного факультету
протокол № 10 від «10» червня 2020 року

Голова ради  (В.О. Процевський)
(підпис) (прізвище та ініціали)

Схвалено центром ліцензування, акредитації і контролю якості освіти

Директор  (І. Єсьман)
(підпис) (прізвище та ініціали)

1. Пояснювальна записка

Програма *вибіркової* навчальної дисципліни *Медіація та комунікативний менеджмент* складена відповідно до освітньої програми підготовки фахівців другого (магістерського) рівня вищої освіти, галузі знань *05 Соціальні та поведінкові науки спеціальності 051 Економіка*.

Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Медіація та комунікативний менеджмент» є формування системи знань і навичок ефективних комунікацій на організаційному та міжособистісному рівнях, ефективного ведення переговорного процесу, побудови внутрішньоорганізаційної системи комунікацій.

Основне завдання вивчення дисципліни «Медіація та комунікативний менеджмент» сформував у студентів навички побудови ефективних комунікацій на організаційному та міжособистісному рівнях.

У результаті вивчення навчальної дисципліни відповідно до освітньої програми формуються **програмні компетентності**:

ІК Здатність управлінські рішення у сфері економіки або у процесі навчання.

ЗК1. Здатність критично мислити та генерувати нові ідеї.

ЗК2. Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу та встановлення взаємозв'язків між явищами та процесами.

ЗК3. Здатність проявляти лідерські навички, мотивувати людей, працювати у команді.

ЗК4. Здатність вести професійну комунікацію.

ЗК6. Здатність розробляти проекти та управляти ними.

ЗК7. Здатність свідомо та соціально-відповідально діяти на основі етичних міркувань і принципів академічної доброчесності; реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК8. Здатність використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ФК2. Здатність до професійної комунікації в сфері економіки іноземною мовою.

ФК3. Здатність визначати належні та прийнятні для юридичного аналізу факти, застосовувати юридичну аргументацію.

ФК4. Здатність використовувати сучасні інформаційні технології для дослідження економічних та соціальних процесів.

ФК6. Здатність формулювати професійні задачі, вибирати належні напрями і відповідні методи для їх розв'язання, беручи до уваги наявні ресурси.

ФК7. Здатність обґрунтовувати управлінські рішення в умовах невизначеності, виникнення та просування інновацій.

ФК11. Вміння планувати і розробляти проекти, здійснювати їхнє інформаційне, методичне, матеріальне, фінансове та кадрове забезпечення.

ФК12. Вміння планувати, проводити та презентувати наукові дослідження, готувати результати наукових робіт до оприлюднення.

ФК13. Вміння застосовувати основи педагогіки і психології у навчально-виховному процесі у вищих навчальних закладах освіти. Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички.

ФК14. Володіння навичками самостійного опанування новими знаннями, використовуючи сучасні освітні та дослідницькі технології у професійній сфері.

Передумови вивчення дисципліни: «Медіація та комунікативний менеджмент» як наука інтегрує у собі велику кількість базових понять та прийомів загальнотеоретичних і спеціальних дисциплін: Риторика, Етика й естетика, Етика бізнесу, Паблікрілейшнз, Психологія, Педагогіка, Інформаційно-педагогічні студії, Економіка, бізнес, економічне мислення (економічна теорія), Іноземна мова. Має міждисциплінарні зв'язки з такими дисциплінами як Соціальна економіка та соціальна відповідальність бізнесу, Корпоративні

фінанси, Стратегічне управління підприємство», Виробнича (педагогічна) практика, Іноземна мова академічної та професійної комунікації, Управління проектами, Методологія наукових досліджень з основами інтелектуальної власності, Лідерство і управління людськими ресурсами, Управлінське документознавство та юридична техніка.

Результати навчання за дисципліною.

У результаті опанування змісту навчальної дисципліни здобувачі мають досягнути таких **програмових результатів навчання:**

ПРН 2. Демонструвати навички самостійно приймати рішення, лідерські навички та вміння працювати в команді.

ПРН 3. Демонструвати навички спілкування в професійних і наукових колах державною та іноземною мовами.

ПРН 5. Обґрунтовувати та управляти проектами або комплексними діями.

ПРН 6. Демонструвати високу соціальну відповідальність і дотримання принципів академічної доброчесності. Асоціювати себе як члена громадянського суспільства, наукової спільноти, визнавати верховенство права, зокрема у професійній діяльності, розуміти і вміти користуватися власними правами і свободами, виявляти повагу до прав і свобод інших осіб, зокрема, членів колективу.

ПРН 12. Формулювати нові гіпотези та наукові задачі у професійній сфері, вибрати належні напрями і відповідні методи для їх розв'язку, беручи до уваги наявні ресурси.

ПРН 13. Обґрунтовувати управлінські рішення щодо ефективного розвитку суб'єктів господарювання. Оцінювати правові, соціальні та економічні наслідки функціонування організації та можливі ризики.

ПРН 15. Розробляти сценарії і стратегії розвитку соціально-економічних систем. Виокремлювати юридично значущі факти і формувати обґрунтовані правові висновки.

ПРН 18. Застосовувати основи педагогіки і психології у навчально-виховному процесі у вищих навчальних закладах освіти.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 3 кредити ЄКТС 90 годин.

2. Зміст навчальної дисципліни за модулями татемами

Модуль 1. Теоретичні засади комунікаційного менеджменту

Тема 1.1. Теоретичні основи комунікативного менеджменту

Комунікативний менеджмент: поняття, цілі та роль в управлінні організації. Поняття «комунікація» та її роль в системі управління. Основні етапи процесу комунікації: формування концепції обміну інформацією, кодування та вибір каналу, передавання повідомлення, декодування, усвідомлення змісту ідеї відправника, зворотній зв'язок. Значення формальних і неформальних структур в комунікативних відносинах. Висхідні, низхідні та горизонтальні комунікації. Планування процесу комунікації. Забезпечення ефективних комунікацій.

Тема 1.2. Комунікативна компетентність

Комунікативна компетентність особистості. Професійно-педагогічна комунікація. Комунікативно-мовленнєві, інформаційно-інструментальні, організаційно-технологічні вміння. Невербальні вміння. Інформаційно-пошукові комунікативні вміння. Мовна й комунікативна компетенції мовців. Культура мови і мовлення. Техніка та правила мовлення. Етикет мовленнєвого спілкування. Тональність, як складова мовленнєвого спілкування.

Тема 1.3. Організація спілкування та взаємодії

Організація спілкування та взаємодії. Проблема та практика спілкування. Поняття спілкування. Типи спілкування. Предмет спілкування. Умови ефективності зворотного зв'язку. Форми та типи взаємодії в діловому спілкуванні. Методи вдосконалення міжособистісних комунікацій. Вдосконалення організаційних комунікацій. Мова як основний засіб вербальної комунікації. Вербальні та невербальні засоби спілкування, їх співвідношення у комунікативному процесі. Віртуальне спілкування. Профіль в соцмережах. Просування послуг, товарів та соціально важливих повідомлень. Сприйняття і розуміння людини людиною

як основа ефективної комунікації. Імідж та самооцінка. Комунікативні технології для побудови персонального та організаційного бренду Самопіар.

Тема 1.4. *Стили спілкування*

Стили спілкування. Стили лідерства. Ритуальний, маніпулятивний, гуманістичний стилі спілкування. Стил ь спілкування викладача. Стил ь педагогічного спілкування. Моделі спілкування, моделі спілкування викладача. Маніпуляції у спілкуванні. Поняття і причини маніпуляції в діловій комунікації. Маніпулятивна взаємодія між суб'єктами освітнього процесу.

Тема 1.5. *Основи транзактного аналізу*

Теоретична сутність транзакцій та транзактного аналізу. Структурний та функціональний аналіз, як складові транзактного аналізу. Транзактна медійна комунікація: сутність та атрибути. Нове поняття аудиторії. Цифровий формат як загальний параметр нових комунікаційних технологій. Аналіз життєвих сценаріїв та психологічна характеристика ігор, у які грають люди.

Тема 1.6. *Труднощі комунікації*

Помилки в спілкуванні. Помилки відправлення повідомлення, одержання повідомлення, особистих настанов, колективної дії, організації. Сутність комунікативного вампіризму. Типи комунікативних вампірів. Психологічне айкідо. Психологічний захист. Міжособистісні бар'єри, пов'язані із сприйняттям, семантичними бар'єрами, невербальними перепонами, неякісним зворотним зв'язком, невмінням слухати. Бар'єри спілкування. Експресивна поведінка в спілкуванні. Комунікативні девіації. Спілкування з «важкими людьми».

Модуль 2. Ефективне ділове спілкування

Тема 2.1. *Ділове спілкування. Основні закони отримання влади*

Роль комунікації в управлінні організацією. Комунікація і інформація. Сутність та поняття інформації та комунікацій в менеджменті. Класифікація інформації, що використовується в управлінні. Операції та процедури обробки інформації в менеджменті. Ділова комунікація: сутність і зміст. Цілі і функції комунікації в організації. Комунікаційна функція керівника організації. Класифікація форм ділової комунікації: наради, офіційні і протокольні заходи, зустрічі, прийоми, бесіди, виступи, письмові документи. Діалог і дискусія як найбільш загальна форма ділових комунікацій. Інші форми ділових комунікацій: прес-конференція, брифінг, презентація, прийом з особистих питань. Ділові переговори як основна форма ділової комунікації.

Тема 2.2. *Писемна комунікація*

Класифікація ділових листів. Стил ь та тон ділового листа. Правила ділового листування. Оформлення листа-нагадування, листа-запита, оферти, претензії. Правила написання та поширення прес-релізу. Поняття, використання та порядок складання рекомендаційного листа. Призначення та види резюме. Правила їх складання та поширення.

Тема 2.3. *Комунікативні технології*

Комунікативні технології для побудови персонального та організаційного бренду. Ділові стратегії. П'ять елементів стратегії. Види стратегій. Стратегічний сценарій: параметри, види. Шість принципів постановки цілей. Закони управлінського спілкування. Діловий стил ь і манери обговорення. Імперативи ділового обговорення. Співробітництво. Фактори, що сприяють раціональній взаємодії.

Тема 2.4. *Культура ділової розмови та службове спілкування*

Вміння говорити. Правила правильного сприйняття повідомлення. Вміння слухати. Модель процесу повідомлення Фрідмана Шульц фон Туна (суть справи, саморозкриття, заклик, відношення). Рекомендації ефективного слухання. Постанова запитань і техніка відповіді на них. Види запитань: інформаційні, дзеркальні, естафетні. Службове спілкування. Поняття етики та етикету. Службовий етикет. Правило об'єктивності. Увага до фактів. Наказ і прохання. Етика покарання. Принципи покарання. Формула звільнення. Подяка та комплімент. Комунікативні принципи оптимізації службових відносин. Правила усного розпорядження. Правила вітань і прощань. Методи комунікативного управлінського впливу.

Тема 2.5. *Управління емоційною складовою комунікативного процесу*

Значення емоцій у спілкуванні. Емоції під час ділового спілкування. Психологічні особливості ведення переговорів. Переговори як комунікативний процес. Предмет переговорів. Прогноз і аналіз можливих варіантів переговорів. Оцінка ефективності переговорів. Виступ перед аудиторією як комунікативний процес. Типологія публічних виступів. Структура і модель публічного виступу. Формати виступів у суспільно-політичній сфері. Управління увагою. Прийоми привертання уваги. Активізація слухачів. Аргументація. Види аргументів.

Тема 2.6. *Медіація та управління конфліктами*

Модель конфлікту як процесу. Предмет конфлікту, фази його розвитку. Наслідки кризових комунікацій. Основні правила протидії виникненню конфлікту. Форми роботи з кризовими комунікаціями. Стилi поведінки при конфлікті, система Томаса Кілменна. Управління конфліктною ситуацією. Механізми комунікативного впливу в кризових ситуаціях.

3. Засоби діагностики успішності навчання

У процесі вивчення дисципліни «Медіація та комунікативний менеджмент» використовуються наступні засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання: - стандартизовані тести; - поточне опитування; - залікове модульне тестування та опитування; - командні проекти; реферати, есе; - презентації результатів виконаних завдань та досліджень; - оцінювання результатів КППЗ; - ректорська контрольна робота; - залік; - інші види індивідуальних та групових завдань.

4. Форма підсумкового контролю успішності навчання – залік

5. Рекомендовані джерела

Базові

1. Антипцева А. Комунікативний менеджмент: Навч.-метод. посіб. для студентів денної і заочної форм навчання / А. Антипцева. – Х., 2013. – 53 с.
2. Бебик В.М Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка публікрилейшнз: Моногр. — К.: МАУП, 2005. — 440 с.
3. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділової комунікації: Навчальний посібник. – К., 2002.
4. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті : Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Г. В. Осовська; Житомир. інж.-технол. ін-т. - Житомир, 2000. – 336 с.

Допоміжні

1. Андрушків, Б. М. Корпоративне управління: навч. посіб. / Б.М.Андрушків, С.П.Черничинець. – К.: Кондор, 2011. – 528с.
2. Бацевич Ф. Основи комунікативної лінгвістики : підручник / Ф. Бацевич. – К. : ВЦ «Академія», 2009.
3. Бирик С. П. Ділові документи та правові папери: Листи, протоколи, заяви, договори угоди. - Х.: Фолио, 2005. -491 с.
4. Гриценко Т. Етика ділового спілкування: навч. посібник / За редакцією Т.Б. Гриценко, Т.Д.Іщенко, Т.Ф. Мельничук. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
5. Ділові контакти з іноземними партнерами: Навч.-практ. посібник для бізнесмена. – К.: ВидвоЄвроп. Ун-ту, 2004. – 284с
6. Дороніна М. С. Культура ділового спілкування і партнерства: навчальний посібник / М. С. Дороніна, А. В. Доронін. – Харків: Вид. ХНЕУ, 2008. – 204с
7. Енциклопедія психологічних тестів. Спілкування, лідерство, міжособистісні відносини // За ред. А. Кареліна. – М., 1997.
8. Мердок-Стерн Серена. Спілкування англійською: телефон, факс, e-mail, ділова переписка: К., 2005. – 142 с.
9. Сидоренко Є. Тренінг комунікативної компетентності в діловій взаємодії / Є. Сидоренко. – К., 2008. — 208 с.
10. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: Навчальний посібник. – К., 2004.

11. Шавкун І.Г. Міжкультурна комунікація як складова сучасної менеджмент-освіти // Культурологічний вісник: Науково-теоретичний щорічник Нижньої Наддніпрянщини. - Вип. 23 – Запоріжжя, «Прем'єр», 2009. – С. 115-118.http://ebooks.znu.edu.ua/files/Fakhovivydannya/Kultv/2009_23/shavkun.pdf

12. Яшенкова О. Основи теорії мовної комунікації : Навч. посіб. / О. Яшенкова. – К. : ВЦ «Академія», 2010.

6. Додаткові ресурси

Адреси в Інтернет (сайти організацій- дебатерів)

<http://www.britishdebate.com>

<http://www.csun.edu>

<http://www.Debatabase.com>

<http://www.debating.net>

<http://www.experiment.lv>

<http://www.idebate.org>

<http://www.mnenie.org>

<http://www.samal.kz>

<http://www.Youdebate.com>

Періодичні видання

www.banker.com.ua – Банківські новини

www.business.ua – журнал "Бізнес"

www.expert.ua – журнал "Експерт–Україна"

www.dsnews.com.ua – газета "Ділова Столиця"

www.kommersant.ua – газета "Комерсант–Україна"

www.companion.ua – журнал "Компаньон"

www.kontrakty.com.ua – газета "Контракти"

www.korrespondent.net – Українська мережа новин "Korrespondent.net"