

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки
Факультет (інститут) психології та соціології
Кафедра загальної і соціальної психології та соціології

ПРОГРАМА
вибіркової навчальної дисципліни
БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЇ ТА ТРЕНІНГ ПРОФЕСІЙНОГО
СПІЛКУВАННЯ

Підготовки магістра
Спеціальності 053 Психологія,
Освітньо-професійної програми Психологія

Силабус навчальної дисципліни
для денної та заочної форми навчання

Луцьк – 2020

Силабус навчальної дисципліни «Бізнес-комунікації та тренінг професійного спілкування» підготовки магістра, галузі знань 05 Соціально-поведінкові науки, спеціальності 053 Психологія, за освітньою програмою Психологія

Розробник: Федотова Тетяна Володимирівна, кандидат психологічних наук, доцент

Силабус навчальної дисципліни затверджено на засіданні кафедри загальної і соціальної психології та соціології

Протокол № 1 від 15 вересня 2020 р.

Завідувач кафедри: _____



Лазорко О.В.

© Федотова Т.В., 2020 р.

I. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни
Денна/заочна форма навчання	Галузь знань 05 Соціально-поведінкові науки, Спеціальність 053 Психологія, Освітньо-професійна програма Психологія Освітній рівень магістр	<u>Вибіркова</u>
Кількість годин/кредитів 120/_4_		Рік навчання __2__
		Семестр _3-ий_
ІНДЗ: немає		Лекції _18/12 год.
		Практичні (семінарські) 16/10 год.
		Лабораторні _16 /10год.
		Індивідуальні _-_ год.
Мова навчання		Самостійна робота _62/74 год.
	Консультації _8/14 год.	
	Форма контролю: іспит	
	українська	

II. Інформація про викладача

ППП Федотова Тетяна Володимирівна

Науковий ступінь кандидат психологічних наук

Вчене звання доцент

Посада доцент кафедри загальної і соціальної психології та соціології

Контактна інформація: мобільний телефон +380507575521; електронна адреса Fedotova.Tetiana@eenu.edu.ua

Дні занять <http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi?n=700>

Консультації з навчальної дисципліни проводяться протягом семестру щовівторка з 15.00 до 16.00 в кабінеті № 111. В разі додаткової потреби здобувача в консультації час погоджується з викладачем.

III. Опис дисципліни

1. Анотація курсу.

Успішна реалізація в професійній діяльності HR-спеціаліста передбачає ґрунтовну підготовку в сфері соціальних комунікацій та бізнес-комунікацій зокрема. Загалом успішне ведення бізнесу та розвиток будь-якої комерційної структури/організації/підприємства залежить від побудови ефективної комунікації як системи підтримки інформаційної взаємодії підприємства з його внутрішнім та зовнішнім бізнес-середовищем. Відповідні знання та вміння стануть в нагоді магістрам, адже специфіка їх подальшої діяльності

передбачає активне володіння навичками розуміння і оцінки ефективності управлінських та творчих рішень в сфері розбудови зовнішніх та внутрішніх комунікації підприємства. Програма навчальної дисципліни складена у відповідності до Стандарту вищої освіти України по спеціальності 053 «Психологія» і враховує його вимоги.

Викладання навчальної дисципліни передбачає читання лекцій, практичних та лабораторних занять, проведення яких здійснюватиметься у формі тренінгових занять. Під час тренінгів, студенти матимуть змогу формувати та вдосконалювати навички розуміння комунікативних процесів, вміння професійного спілкування та взаєморозуміння.

Окрім аудиторних занять, передбачається значний об'єм самостійної роботи студентів, з метою вивчення теоретичних та практичних питань.

Форма організації контролю: іспит.

2. Пререквізити.

Вивчення дисципліни базується на дисциплінах загального та професійного циклів підготовки: « Психологія професійної безпеки особистості»; «Управління організаційними конфліктами»; «Психологія реклами та PR».

3. Мета і завдання навчальної дисципліни

Метою навчальної дисципліни є формування у студентів системи наукових знань з проблеми бізнес- комунікацій.

Основне завдання навчальної дисципліни – сприяти психологічній підготовленості майбутніх магістрів-психологів до реалізації професійної діяльності.

Після вивчення навчальної дисципліни студенти повинні знати:

- особливості професійного спілкування та специфіку бізнес-комунікацій в організаціях;
- процедуру та підходи у вивченні, оцінці та побудові комунікаційних процесів в організаціях;
- основні аспекти та прийоми ведення переговорного процесу;
- особливості застосування тренінгових форм роботи у розбудові ефективних бізнес-комунікацій в організації.

уміння:

- аналізувати психологічні перешкоди та бар'єри в професійних комунікаціях колективу;
- організувати і проводити переговори всередині організації та з іншими суб'єктами підприємницької діяльності;
- налагоджувати зовнішню комунікацію: між суб'єктом підприємницької діяльності та цільовими аудиторіями;
- застосовувати тренінгові форми роботи у розбудові зовнішніх та внутрішніх бізнес-комунікацій організації.

4. Результати навчання (Компетентності)

Загальні компетентності:

ЗК1. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК4. Уміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК6. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

Спеціальні компетентності:

СК4. Здатність здійснювати практичну діяльність (тренінгову, психотерапевтичну, консультативну, психодіагностичну та іншу залежно від спеціалізації) з використанням

науково верифікованих методів та технік.

СК6. Здатність ефективно взаємодіяти з колегами в моно- та мультидисциплінарних командах.

СК9. Здатність дотримуватися у фаховій діяльності норм професійної етики та керуватися загальнолюдськими цінностями.

5. Структура навчальної дисципліни

Структура навчальної дисципліни представлена у вигляді таблиць 2-3 (денної та заочної форм навчання відповідно).

Таблиця 2

ДФН

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практичні	Лабораторні	Сам. роб.	Конс.	Форма контролю/ Бали*
Змістовий модуль 1. Проблема бізнес-комунікацій в психології							
Тема 1. Поняття спілкування та бізнес-комунікацій	9	2	2	-	4	1	ДС/2,5
Тема 2. ІТ-технології в бізнес-комунікаціях	15	2	2	-	10	1	ДС/2,5
Тема 3. Мистецтво ведення переговорів	11	2	2	-	6	1	ДС/2,5
Тема 4. Налагодження комунікацій всередині організації	15	2	2	-	10	1	РМГ/2,5
Разом за модулем 1	50	8	8	-	30	4	10
Змістовий модуль 2. Тренінгова робота у розбудові бізнес-комунікацій							
Тема 5. Особливості тренінгової роботи	19	4	2	2	10	1	РК/2,5
Тема 6. Динамічні процеси в тренінговій групі	13	2	2	2	6	1	ДС/2,5
Тема 7. Ефективність психологічного тренінгу: робота тренера та групи	17	2	2	2	10	1	РК/2,5
Тема 8. Тренінг професійного спілкування	21	2	2	10	6	1	РМГ/2,5
Разом за модулем 2	70	10	8	16	32	4	10
Види підсумкових робіт							Бал
Виконання усіх лабораторних робіт в повному обсязі							20
Модульна контрольна робота (МКР1+МКР2)							30+30=60
Всього годин/ Балів	120	18	16	16	62	8	100

ЗФН

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практичні	Лабораторні	Сам. роб.	Конс.	Форма контролю/ Бали*
Змістовий модуль 1. Проблема бізнес-комунікацій в психології							
Тема 1. Поняття спілкування та бізнес-комунікацій		2	-	-	4	1	ДС/
Тема 2. ІТ-технології в бізнес-комунікаціях		-	2	-	10	2	ДС/2,5
Тема 3. Мистецтво ведення переговорів		2	-	-	6	1	ДС/
Тема 4. Налагодження комунікацій всередині організації		-	2	-	10	2	РМГ/2,5
Разом за модулем 1		4	4	4	30	6	5 (множимо на коефіцієнт 2)
Змістовий модуль 2. Тренінгова робота у розбудові бізнес-комунікацій							
Тема 5. Особливості тренінгової роботи		2	-	2	10	2	РК/
Тема 6. Динамічні процеси в тренінговій групі		2	2	2	6	3	ДС/2,5
Тема 7. Ефективність психологічного тренінгу: робота тренера та групи		2	2	2	10	2	РК/2,5
Тема 8. Тренінг професійного спілкування		-	2	10	18	2	РМГ/2,5
Разом за модулем 2		6	6	6	44	8	7,5 (множимо на коефіцієнт 2)
Види підсумкових робіт							Бал
Виконання усіх лабораторних робіт в повному обсязі							20
Модульна контрольна робота (МКР1+МКР2)							30+30=60
Всього годин/ Балів	120	12	10	10	74	14	100

Форма контролю* (бали подано лише для практичних занять): ДС – дискусія, ДБ – дебати, Т – тести, ТР – тренінг, РЗ/К – розв’язування задач/кейсів, ІНДЗ/ІРС – індивідуальне завдання/індивідуальна робота студента, РМГ – робота в малих групах, МКР/КР – модульна контрольна робота/ контрольна робота, Р – реферат, а також аналітична записка, аналітичне есе, аналіз твору тощо.

6. Завдання для самостійного опрацювання

1. Поняття ділового спілкування
2. Моделі комунікації (Г. Лассуелл, Т. Ньюкомб, Д. Дрідзе).
3. Мистецтво спілкування по телефону.
4. Комунікативна компетентність особистості.
5. Мистецтво публічного виступу. Презентаційний супровід публічного виступу.
6. Ділові тексти: нормативно-правова регламентація.
7. Специфіка написання резюме. Приклади успішного і провального резюме.
8. Мистецтво ведення переговорів.
9. Можливості інтернет мережі у розбудові бізнес-комунікацій.
10. Креативність персоналу як передумова у побудові ефективних бізнес-комунікацій.

IV. Політика оцінювання

Політика викладача щодо студента

Вимоги викладача:

- обов'язкове відвідування навчальних занять;
- активність студента під час практичних занять;
- своєчасне виконання лабораторних робіт та завдань самостійної роботи;
- виконання модульних контрольних завдань;
- відпрацювання занять, що були пропущені або не підготовлені (незадовільні оцінки)

на консультаціях.

Не допустимо:

- пропуск занять без поважних причин;
- запізнення на заняття;
- користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття (за винятком дозволу викладача при необхідності виконання певних завдань, передбачених навчальною дисципліною);
- порушення дисципліни;
- списування та плагіат.

Поточний контроль проводиться на кожному практичному занятті й оцінюється в діапазоні від 0 до 2,5 балів. Він передбачає оцінювання теоретичної підготовки студентів із зазначеної теми (у тому числі, самостійно опрацьованого матеріалу) під час роботи на практичних заняттях та набутих навичок під час виконання завдань. Критерії поточного оцінювання знань здобувачів залежать від: повноти розкриття питання, цілісності, системності, вміння формулювати висновки тощо. Якщо студент не виступав на практичному занятті/не виконував заплановані письмові роботи чи не підготувався до нього його активність оцінюється в 0 балів.

Окремо за практичні заняття кожного змістового модулю студенти можуть набрати максимум 10 балів.

Виконані студентом згідно навчального плану усі лабораторні роботи оцінюються сукупно 20 балами залежно від: повноти виконання завдання, цілісності, системності, вміння формулювати висновки, акуратності оформлення письмового завдання (по 2,5 бали за кожне заняття в студентів заочної форми навчання множимо на коефіцієнт 2).

Модульна контрольна робота є складовою поточного контролю і здійснюється через проведення аудиторної письмової роботи під час проведення останнього практичного

заняття в межах окремого змістового модуля. Кожен варіант модульної контрольної роботи складається з двох питань. Відповіді на поставленні питання слухачів повинні відображати вільне володіння обсягом матеріалу, передбаченим програмою, зокрема, вміння застосовувати його на практиці (у вигляді наведення власних прикладів, розв'язання психологічних ситуацій тощо), оцінювати факти, явища, вільно висловлювати власні думки, самостійно оцінювати різноманітні явища та факти, виявляючи особисту позицію що до них, вміння використовувати міжпредметні зв'язки. Критерії оцінювання знань здобувачів при виконанні контрольних робіт (оцінюється в діапазоні від 0 до 30 балів).

За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в онлайн формі за погодженням із керівником курсу.

Політика щодо академічної доброчесності

Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає:

- самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання;

- посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей;

За порушення академічної доброчесності (плагіат, фальсифікація, списування, обман тощо) здобувачі освіти можуть бути притягнені до академічної відповідальності: повторне проходження оцінювання (опрацювання завдань лабораторної роботи, написання модульної контрольної роботи тощо); повторне проходження відповідного освітнього компонента освітньої програми; відрахування з Університету.

Політика щодо дедлайнів та перескладання

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності балів). Перескладання модулів відбувається за наявності поважних причин (лікарняний, навчання за програмою подвійного диплому тощо).

V. Підсумковий контроль

На іспит виносяться основні питання, що потребують творчої відповіді та уміння синтезувати отриманні знання і застосовувати їх під час розв'язання практичних задач. Форма проведення іспиту – усний екзамен.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ЕКЗАМЕН

1. Поняття «бізнес-комунікації» та професійного спілкування.
2. Комунікації моделі (Г. Лассуелл, Т. Ньюкомб, Д. Дрідзе).
3. Типологія бізнес-комунікацій.
4. Види комунікацій: зовнішні і внутрішні, горизонтальні і вертикальні.
5. Етапи бізнес-комунікацій.
6. Комунікативні шуми та бар'єри.
7. Маніпуляція, інформування, переконання в комунікативному процесі.
8. Імідж у бізнес-комунікаціях.
9. Особливості корпоративного іміджу.
10. Поняття персонального іміджу.

11. Етика ділової (професійної) комунікації.
12. Комунікативна компетентність особистості.
13. ІТ-технології як основний інструмент бізнес-комунікацій.
14. Поняття інтернет-маркетингу та інтернет-бізнесу.
15. PR в інтернеті.
16. Підготовка до переговорів. Процес переговорів
17. Методи ведення переговорів.
18. Основні принципи ведення переговорів.
19. Специфіка проведення переговорів з іноземними партнерами.
20. Заходи, необхідні для підготовки ділових прийомів.
21. Поняття ділового листування. Види ділових листів.
22. Структура та принципи складання ділових листів.
23. Соціально-психологічний клімат у розбудові внутрішніх комунікацій в організації
24. Специфіка ділового спілкування по телефону: принципи та організація і планування телефонних дзвінків.
25. Стратегія ділової телефонної розмови (вхідний та вихідний дзвінок) та основні рекомендації з їх ведення.
26. Проведення наради: види нарад, обов'язки спікера.
27. Хід наради та методи вироблення і прийняття рішень.
28. Публічний виступ: підготовка та презентаційний супровід публічного виступу.
29. Поняття резюме: зміст та види.
30. Специфіка написання резюме.
31. Поняття тренінгу.
32. Види тренінгових груп
33. Принципи проведення тренінгу.
34. Етапи тренінгу.
35. Ефективність тренінгової роботи.

VI. Шкала оцінювання

Підсумкова оцінка за 100-бальною шкалою складається із сумарної кількості балів за:

- ✓ поточне оцінювання згідно суми балів за: практичні і лабораторні заняття (максимум 40 балів);
- ✓ двох модульних контрольних робіт (максимум 60 балів, тобто по30 балів кожна).

Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності	Оцінка
90 – 100	Відмінно
82 – 89	Дуже добре
75 - 81	Добре
67 -74	Задовільно
60 - 66	Достатньо
1 – 59	Незадовільно

VII. Рекомендована література та інтернет-ресурси

Обов'язкова література

1. Сидоренко Е. В. Тренінг комунікативної компетентності в деловому взаємодії / Е. В. Сидоренко. - Санкт-Петербург : Речь, 2004. - 208 с.
2. Соціально-психологічний тренінг: теорія та практика [Текст] : навч. посіб. / Федотова Т.В., Кульчицька А.В., Мудрик А.Б., Соловей-Лагода О.В. – Луцьк : Вежа-Друк, 2020. – 168 с.
3. Чебикін О. Я. Психологічні основи тренінгових технологій : монографія / О. Я. Чебикін, Т. В. Сінельнікова. - Одеса : Лерадрук, 2013. - 230 с. : іл.

Додаткова література

1. Берроу А. Искусство деловых коммуникаций // Проблемы теории и практики управления. – 1993. – N 5.
4. Джонсон Девід В. Соціальна психологія : Тренінг міжособистісного спілкування / Д. В. Джонсон ; пер. з англ. В. Хомика. - Київ : КМ Академія, 2003. - 288 с.
5. Карпенко Є. В. Основи психотренінгу : навч. посіб. / Є. В. Карпенко ; Дрогоб. держ. пед. ун-т ім. І. Франка. - Львів; Дрогобич : Дрогоб. держ. пед. ун-т ім. І. Франка, 2015. - 76 с.
6. Мельник Ю. Енергія тренінгу / Ю. Мельник, С. Клім. - Київ : Главник, 2008. - 144 с.
7. Ніконова Д. В. Психологічний тренінг «Я та інші» (формування компетенцій міжособистісного спілкування у підлітків) / Д. В. Ніконова, О. С. Сьомик // Обдарована дитина. - 2012. - № 6. - С. 33-40.
8. Холод О. М. Комунікаційні технології : підруч. для студентів ВНЗ / О. М. Холод ; М-во освіти і науки, молоді та спорту України. - Київ : Центр учб. літ., 2013. - 212 с.