

Київський університет імені Бориса Грінченка

Педагогічний інститут
Кафедра дошкільної освіти


«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Проректор з науково-методичної
та навчальної роботи
О. Б. Жильцов
« 08 » 09 2021 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
ОДФ. 06 ПЕДАГОГІЧНЕ ПАРТНЕРСТВО З РІЗНИМИ
СОЦІАЛЬНИМИ ІНСТИТУЦІЯМИ

(повна назва навчальної дисципліни за навчальним планом)

Змістовий модуль

«Комунікація в управлінській діяльності»

для студентів

спеціальності 012 Дошкільна освіта
(шифр і назва спеціальності)

освітнього рівня другого (магістерського)
(назва освітнього рівня, ОКР)

освітньої програми 012.00.01 Дошкільна освіта
(шифр і назва освітньої програми)

спеціалізації Управління електронним навчанням;
педагогіка вищої школи
(назва спеціалізації)



Київ-2021

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни за формою навчання	
	денна форма навчання	заочна форма навчання
<i>«Педагогічне партнерство з різними соціальними інституціями»</i>		
Вид дисципліни	обов'язкова	
Мова викладання, навчання та оцінювання	українська	
Загальний обсяг кредитів / годин	6 / 180	
Курс	5	5
Семестр	9	9
Кількість змістовий модулів із розподілом:	3	
Обсяг кредитів	6	6
Обсяг годин, в тому числі:	180	180
Аудиторні	56	50
Модульний контроль	12	-
Семестровий контроль	30	30
Самостійна робота	82	156
Форма семестрового контролю	екзамен	екзамен
<i>Змістовий модуль «Комунікація в управлінській діяльності»</i>		
Курс	5	5
Семестр	9	9
Обсяг кредитів	2	2
Обсяг годин, в тому числі:	60	60
Аудиторні	24	8
Модульний контроль	4	-
Семестровий контроль	10	-
Самостійна робота	22	52
Форма семестрового контролю	-	-

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета: формування знань у магістрантів з питань сучасного управлінського мислення, системи спеціальних знань із комунікації в управлінській діяльності, практичних навичок, умінь та інших компетентностей щодо менеджменту організацій.

Завдання:

ЗК-1. Здатність діяти соціально відповідально.

ЗК-3. Здатність працювати в команді.

ЗК-7. Здатність до планування, складання прогнозів і передбачення наслідків своїх дій; до управління якістю роботи, що виконується.

ФК-1. Здатність здійснювати прогностичні, планувально-організаційні

функції в управлінні закладом дошкільної освіти (ЗДО).

ФК-2. Здатність здійснювати правове регулювання та управління адміністративно-господарською діяльністю ЗДО.

ФК-6. Здатність до співпраці з різними категоріями фахівців, ефективної взаємодії з працівниками ЗДО, органами управління і самоврядування.

ФК-7. Здатність до взаємодії з батьківською спільнотою, налагодження соціально-педагогічного патронажу, пропагування педагогічних знань серед широких верств населення.

3. Результати навчання за дисципліною

ПРН-8. Здійснювати адміністративно-управлінську діяльність директора (завідувача) ЗДО.

ПРН-9. Здійснювати партнерську взаємодію з різними соціальними інститутами, педагогічний патронаж.

ПРН-10. Координувати роботу ЗДО з батьками. Планувати роботу з проблемними сім'ями.

ПРН-15. Попереджувати та вирішувати конфліктні ситуації в процесі управління ЗДО.

ПРН-18. Спілкуватися українською та іноземною мовами в суспільній, освітньо-професійній та особистісній сферах діяльності.

4. Структура навчальної дисципліни

Тематичний план для денної форми навчання

Назва змістових модулів, тем	Розподіл годин між видами робіт						
	Аудиторна						Самостійна
	Усього	Лекції	Семінари	Практичні	Лабораторні	Індивідуальні	
Змістовий модуль 1. Комунікація в управлінській діяльності менеджера систем якості дошкільної освіти							
Тема 1. Сутність і значення управлінської комунікації у професійній діяльності менеджера систем якості дошкільної освіти	2	2					
Тема 2. Підготовка і проведення телефонної розмови	2						2
Тема 3. Організація і проведення ділових бесід	4			2			2
Тема 4. Організація і проведення ділових нарад	4			2			2
Тема 5. Організація і проведення ділових переговорів	4		2				2
Тема 6. Особливості написання і оформлення ділових листів	2						2
Тема 7. Спілкування у конфліктних ситуаціях	4		2				2
Модульний контроль	2					2	
Разом	24	2	4	4	-	2	12
Змістовий модуль 2. Інструментарій впливу менеджера систем якості дошкільної освіти							
Тема 8. Ціннісні орієнтації та рівні спілкування	1						1
Тема 9. Обмеження у спілкуванні, бар'єри взаєморозуміння, динамічні характеристики спілкування.	4			2			2
Тема 10. Вплив темпераменту та характеру на індивідуальну манеру спілкування	2	2					
Тема 11. Маніпуляції у спілкуванні	1						1
Тема 12. Спілкування у примітивних групах	2			2			
Тема 13. Психологічна структура конфліктів, їх типи та динаміка.	4			2			2
Тема 14. Стратегія поведінки та засоби вирішення конфліктів	6	2		2			2
Тема 15. Вплив вікових субкультур на характер спілкування	4			2			2
Модульний контроль	2					2	
Разом	26	4	-	10	-	2	10
Підготовка та проходження контрольних заходів	10					10	
Усього	60	6	4	14	-	14	22

Тематичний план для заочної форми навчання

Назва змістових модулів, тем	Розподіл годин між видами робіт						
	Аудиторна						Самостійна
	Усього	Лекції	Семінари	Практичні	Лабораторні	Індивідуальні	
Змістовий модуль 1. Комунікація в управлінській діяльності менеджера систем якості дошкільної освіти							
Тема 1. Сутність і значення управлінської комунікації у професійній діяльності менеджера систем якості дошкільної освіти	6	2					4
Тема 2. Підготовка і проведення телефонної розмови	2						2
Тема 3. Організація і проведення ділових бесід	6			2			4
Тема 4. Організація і проведення ділових нарад	4						4
Тема 5. Організація і проведення ділових переговорів	4						4
Тема 6. Особливості написання і оформлення ділових листів	4						4
Тема 7. Спілкування у конфліктних ситуаціях	6		2				4
Модульний контроль	-						
Разом	32	2	2	2	-	-	26
Змістовий модуль 2. Інструментарій впливу менеджера систем якості дошкільної освіти							
Тема 8. Ціннісні орієнтації та рівні спілкування	2						2
Тема 9. Обмеження у спілкуванні, бар'єри взаєморозуміння, динамічні характеристики спілкування.	2						2
Тема 10. Вплив темпераменту та характеру на індивідуальну манеру спілкування	4						4
Тема 11. Маніпуляції у спілкуванні	4						4
Тема 12. Спілкування у примітивних групах	2						2
Тема 13. Психологічна структура конфліктів, їх типи та динаміка.	4						4
Тема 14. Стратегія поведінки та засоби вирішення конфліктів	6			2			4
Тема 15. Вплив вікових субкультур на характер спілкування	4						4
Модульний контроль	-						
Разом	28			2			26
Підготовка та проходження контрольних заходів							
Усього	60	2	2	4	-	-	52

5. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль I. Комунікація в управлінській діяльності менеджера систем якості дошкільної освіти.

Тема 1. Сутність і значення управлінської комунікації у професійній діяльності менеджера систем якості дошкільної освіти

Сутність комунікацій і комунікативного процесу. Екстраполяція законів риторики на комунікаційну діяльність менеджера систем якості освіти. Риторична формула управлінської комунікації. Моделі комунікацій. Види, типи, і форми ділової комунікації. Бар'єри комунікації. Основні функції ділової комунікації. Завдання ділової комунікації. Стилi спілкування. Структура ділової комунікації. Організація робочих місць і зон. Культура ділового спілкування.

Основні поняття теми: комунікація, управлінська комунікація, функціонально-рольове спілкування, міжособистісне спілкування, функція спілкування, стиль спілкування, бар'єри спілкування.

Рекомендовані джерела

Основні [3, 4, 5]

Додаткові [7, 8]

Тема 2. Підготовка і проведення телефонної розмови.

Підготовка і проведення телефонної розмови за власною ініціативою. Телефонна розмова, ініційована зовні. Раціоналізація використання телефонного зв'язку.

Основні поняття теми: телефонна розмова, головне і другорядне в інформації, дефекти мовлення, чіткість, стислість, ввічливість, тон, голос, виразність.

Рекомендовані джерела

Основні [3, 4, 5]

Додаткові [7, 12]

Тема 3. Організування і проведення ділових бесід

Правила регулювання підготовки ділової бесіди. Бесіда під час прийому на роботу. Бесіда під час доручення завдання. Бесіда у зв'язку з критикою за погану роботу. Бесіда при звільненні.

Основні поняття теми: бесіда, ділова бесіда, критика.

Рекомендовані джерела

Основні [3, 4, 5]

Додаткові [7, 10]

Практичне заняття 1. Організування і проведення ділових бесід

Тема 4. Організація і проведення ділових нарад

Сутність і класифікація ділових нарад. Підготовка до проведення нарад. Технологія проведення нарад. Нетрадиційні форми нарад.

Основні поняття теми: нарада, ділова нарада, інструктивна нарада, проблемна нарада, оперативна нарада, протокол наради, засідання, збори.

Рекомендовані джерела

Основні [3, 4, 5]

Додаткові [7, 11, 16]

Практичне заняття 2. Організація і проведення ділових нарад.

Тема 5. Організація і проведення ділових переговорів

Сутність ділових переговорів і підготовка до них. Проведення ділових переговорів.

Основні поняття теми: переговори, ділові переговори, варіативний метод, метод інтеграції, метод урівноважування, компромісний метод.

Рекомендовані джерела

Основні [3, 4, 5]

Додаткові [7, 12, 16]

Семінарське заняття 1. Організація і проведення ділових переговорів

Тема 6. Особливості написання і оформлення ділових листів

Реквізити ділових листів і їхнє оформлення. Види ділових листів і вимоги до них. Особливості написання і оформлення ділових листів. Особливості листів прямої поштової реклами. Робота з письмовими зверненнями громадян.

Основні поняття теми: листування, ділові листи, реквізити листа, заява, клопотання, скарга.

Рекомендовані джерела

Основні [3, 4, 5]

Додаткові [4, 8, 10, 12]

Тема 7. Спілкування у конфліктних ситуаціях

Інтраперсональні та інтерперсональні конфлікти. Алгоритм розв'язання конфлікту. Структурні методи вирішення конфлікту. Класифікація «важких» людей. Технологія поводження з «важкими» людьми різних типів: «паровий каток»/«шерманівський танк», «скритий агресор»/«снайпер», «розгнівана дитина»/«вибухова людина», «скаржник», «мовчун»/«тихоня», «надмірно поступливий» та ін.

Основні поняття теми: конфлікт, інтраперсональний конфлікт, інтерперсональний конфлікт, «важка людина».

Рекомендовані джерела

Основні [3, 4, 5]

Додаткові [2, 6, 18]

Семінарське заняття 2. Спілкування у конфліктних ситуаціях

Змістовий модуль 2. Інструментарій впливу менеджера систем якості дошкільної освіти

Тема 8. Ціннісні орієнтації та рівні спілкування.

Ціннісні орієнтації у спілкуванні: життєва, громадянська, активно-жорстка, поступливо-пасивна, накопичувальна, схимницька. Прояв орієнтацій у різноманітних ситуаціях спілкування.

Залежність ціннісних орієнтацій від особливостей темпераменту, характеру, умов соціалізації.

Рівні спілкування за А.В.Добровичем: примітивний, конвенційний, ігровий, стандартизований, маніпулятивний, духовний. Прояв цих рівнів у діловому та інтимно-особистісному спілкуванні.

Основні поняття теми: Ціннісні орієнтації, темперамент, характер соціалізація.

Рекомендовані джерела

Основні [1, 2, 3]

Додаткові [1, 2, 3, 4, 5, 6]

Тема 9. Обмеження у спілкуванні, бар'єри взаєморозуміння, динамічні характеристики спілкування

Види ситуативних обмежень у спілкуванні: конвенційні, ситуативні, примусові, емоційні, обмеження на рівні спілкування, на певні ролі.

Обмеження у різних видах спілкування.

Бар'єри взаєморозуміння у спілкуванні: естетичні, інтелектуальні, мотиваційні бар'єри забобонів та упереджень, моральні, емоційні.

Бар'єри, що створюються маніпулятивною манерою спілкування. Типові маніпулятивні стереотипи у побутовому та діловому спілкуванні: гра на нетерплячості партнера, гра на жадібності, „маленькі безкорисливі подарунки”, провокування захисних реакцій та інші.

Емпатія, синтонність, толерантність у спілкуванні. Динамічні характеристики процесу спілкування.

Типи співрозмовників: домінантний, недомінантний, мобільний, ригідний.

Роль тексту і підтекстів у спілкуванні.

Основні поняття теми: емпатія, синтонність, толерантність, стереотипи, підтекст.

Рекомендовані джерела

Основні [1, 2, 3]

Додаткові [1, 3, 4, 6, 12]

Практичне заняття 3. Обмеження у спілкуванні, бар'єри взаєморозуміння, динамічні характеристики спілкування

Тема 10. Вплив темпераменту та характеру на індивідуальну манеру спілкування.

Вплив рис темпераменту на характер міжособистісного спілкування.

Екстравертованість та інтровертованість як визначальні особливості для певних характеристик спілкування.

Типові манери спілкування для представників різних типів за К.Юнгом: екстравертованого мисленевого типу, екстрровертованого почуттєвого типу, екстрровертованого відчуттєвого, екстрровертованого інтуїтивного, інтровертованого мисленевого, інтровертованого почуттєвого, інтровертованого відчуттєвого, інтровертованого інтуїтивного.

Комунікативна пластичність за В.М.Русаловим. Акцентуйовані риси темпераменту та характер спілкування.

Групи рис характеру та їх зв'язок з особливостями спілкування. Інтелектуальні, вольові, емоційні, моральні риси характеру.

Акцентуйовані риси характеру. Особливості акцентуацій особистості.

Основні поняття теми: темперамент, характер, екстравертованість, інтровертованість, акцентуйовані риси.

Рекомендовані джерела

Основні [1, 2, 3]

Додаткові [1, 2, 15, 16]

Тема 11. Маніпуляції у різноманітних ситуаціях спілкування.

Визначення поняття „маніпуляції”, „ігри” та їх співвідношення.

Історичні та психологічні передумови маніпулятивної поведінки. Типові характерологічні риси, що зумовлюють потребу у маніпуляціях. Когнітивні, емоційні та поведінкові чинники маніпулятивної поведінки.

Структура процесу спілкування у транзактному аналізі.

Зміст позицій батька, дорослого, дитини. Явні та приховані транзакції.

Психологічна природа “Ігор” за Е. Берном.

Ігри на все життя, подружні ігри, ігри у компаніях. Аналогії цих ігор у життєвих ситуаціях.

Аналіз ситуацій побутового, сімейного, педагогічного та ділового спілкування з позицій транзактного аналізу.

Основні поняття теми: „маніпуляції”, „ігри”, транзактний аналіз.

Рекомендовані джерела

Основні [1, 2, 3]

Додаткові [1, 10, 13]

Тема 12. Характер спілкування у примітивних групах.

Фактори, що визначають рівень розвитку групи. Групи високого і середнього рівню розвитку.

Примітивна група, її основні ознаки. Структура примітивної групи.

Примітивні міжособистісні реакції. Реакція сили, заздрості, злорадності та інші.

Правила примітивної групи. Правило сили, рангової відповідності, відсічі, висунення, незацікавленості, нормальності та інші.

Елементи правил примітивної групи у групах середнього та високого рівню розвитку.

Поняття «конфліктної субкультури», її походження. Сприятлива та несприятлива позиції партнерів у спілкуванні.

Психологія «конфліктної субкультури» та її техніка: профілактичні покарання, негативні узагальнення, «прибудови зверху», перебивання, висміювання тощо.

Фактори, що підтримують існування «конфліктної субкультури».

Основні поняття теми: примітивна група, «конфліктна субкультура», перебивання, висміювання.

Рекомендовані джерела

Основні [1, 2, 3]

Додаткові [5, 6, 7, 16]

Практичне заняття 4. Характер спілкування у примітивних групах.

Тема 13. Загальна та психологічна структура конфліктів, їх типи та динаміка.

Визначення поняття „конфлікт”, співставлення з іншими поняттями.

Компоненти конфліктної ситуації: причина, інцидент, учасники, ранг учасників конфлікту, стратегії поведінки.

Психологічна структура конфліктів: причини, мотиви, рівень домагань, когнітивна, емоційна та поведінкова мотивація, утворення зверхмети, інерція конфліктних стосунків, самоствердження у конфлікті.

Типи конфліктів за різними критеріями визначення: за ступінню гостроти, за змістом, за складом учасників.

Динаміка конфліктів. Фази розгортання конфлікту: латентна, демонстративна, агресивна, батальна. Особливості перебігу цих фаз у конфліктах різного змісту.

Особливості конфліктів в залежності від причин та мотивації учасників: конфлікти інтересів, конфлікти амбіцій, інерційні конфлікти.

Співставлення об'єктивного та суб'єктивного бачення стратегій конфліктів.

Основні поняття теми: конфлікт, фази розгортання конфлікту: латентна, демонстративна, агресивна, батальна.

Рекомендовані джерела

Основні [1, 2, 3]

Додаткові [11, 12, 18]

Практичне заняття 5. Загальна та психологічна структура конфліктів, їх типи та динаміка

Тема 14. Стратегії поведінки у конфліктах та засоби вирішення конфліктів.

Стратегії поведінки, визначені у сучасній літературі з конфліктології: конфронтації, ухилення, компромісу, поступки, співробітництва.

Стратегія конфронтації як найнебезпечніша стратегія у багатьох побутових, педагогічних, батьківських, ділових ситуаціях. Походження стратегії конфронтації та її сучасне бачення на рівні побутової відомості.

Стратегії компромісу і поступки, їхня доцільність та ефективність у різних ситуаціях.

Засоби керування в процесі перебігу конфліктної ситуації з боку адміністрації. Стратегії поведінки у побутових та сімейних конфліктах.

Стратегія ухилення від конфлікту, її суб'єктивне сприймання та об'єктивне значення. Роль типу спілкування у виникненні та перебігу міжособистісних конфліктів.

Конфліктні стереотипи як самостійне джерело різноманітних конфліктів. Засоби вирішення конфліктів у діловому та побутовому спілкуванні.

Основні поняття теми: конфронтація, ухилення, компроміс, поступка, співробітництво, конфліктні стереотипи

Рекомендовані джерела

Основні [1, 2, 3]

Додаткові [1, 2, 13, 16]

Практичне заняття 6. Стратегії поведінки у конфліктах та засоби вирішення конфліктів.

Тема 15. Вплив вікової та статевої субкультури на характер спілкування.

Поняття субкультури у психологічному та педагогічному аспектах.

Історичний аспект аналізу проблеми субкультур, формування молодіжної субкультури у останні століття.

Політичний та соціологічний підтекст сучасної молодіжно-юнацької субкультури. Основні риси юнацької субкультури: епатажність, агресивність, альтернативність.

Місце неформальних груп у молодіжно-юнацькій субкультурі.

Потреби, що задовольняються в неформальних групах. Магічні засоби ліквідації напруги.

Типи учасників неформальних об'єднань: фанат, попутник, лідер, маргінал, імітатор, борець, конформіст. Конфліктна субкультура як складова юнацької субкультури.

Типові риси найбільш відмінних субкультур: жіночої, чоловічої, кримінальної. Особливості субкультури різних вікових груп, зокрема людей середнього віку.

Основні поняття теми: субкультура, епатажність, агресивність, альтернативність, фанат, попутник, лідер, маргінал, імітатор, борець, конформіст.

Рекомендовані джерела

Основні [1, 2, 3]

Додаткові [11, 12, 13]

Практичне заняття 7. Вплив вікової та статевої субкультури на характер спілкування.

6. Контроль навчальних досягнень

а. Система оцінювання навчальних досягнень студентів

Види діяльності студента	Максимальна к-сть балів за одиницю	Модуль 1		Модуль 2	
		Кількість одиниць	Максимальна кількість балів	Кількість одиниць	Максимальна кількість балів
Відвідування лекцій	1	1	1	2	2
Відвідування семінарських занять	1	2	2	-	-
Відвідування практичних занять	1	2	2	5	5
Робота на семінарському занятті	10	2	20	-	-
Робота на практичному занятті	10	2	20	5	50
Лабораторна робота (в тому числі допуск, виконання, захист)	10	-	-	-	-
Виконання завдань для самостійної роботи	5	6	30	7	35
Виконання модульної роботи	25	1	25	1	25
Виконання ІНДЗ	30	-	-	-	-
Разом		16	100	20	117
Максимальна кількість балів		217			
Розрахунок коефіцієнта	3, 61				

б. Завдання для самостійної роботи та критерії її оцінювання

№ з/п	Завдання для самостійної роботи	Кількість годин	Кількість балів
1	Підготуйте есе з теми «У чому переваги і недоліки телефонної розмови порівняно з безпосереднім спілкуванням»	2	5
2	Складіть поради щодо підготовки і проведення бесіди у зв'язку з критикою за погану роботу	2	5
3	Розробіть детальний план проведення наради за методом кінгесьо	2	5
4	Складіть обґрунтований перелік основних умінь, які необхідні менеджерів для успішного ведення ділових переговорів. У першій колонці зазначте уміння, а у другій – обґрунтування цих умінь	2	5
5	Укладіть зразки ділових листів менеджера систем якості в дошкільній освіті: лист-прохання, лист-відповідь, лист-запит, супроводжувальний лист, лист-запрошення, інформаційний лист, лист-підтвердження	2	5

6	Укладіть правила професійного спілкування у конфліктних ситуаціях. У першій колонці зазначте правило, а у другій – обґрунтування правила	2	5
7	Розробіть діагностику мовленнєвої діяльності менеджера систем якості дошкільної освіти	1	5
8	Підготуйте три самопрезентації (до 3 хвилин) для виступу перед колегами, батьками	2	5
9	Складіть портрет аудиторії (аналіз аудиторії слухачів), застосовуючи соціально-демографічні, соціально-психологічні та індивідуально-особистісні ознаки. Оберіть будь-яку тему виступу з професійної діяльності менеджера систем якості дошкільної освіти та спрогнозуйте реакцію аудиторії.	1	5
10	Доберіть приклади застосування засобів активізації уваги та мислення слухачів під час виступу	2	5
11	Підготуйте текст інформаційної промови менеджера	2	5
12	Підготуйте текст переконувальної промови менеджера	2	5
13	Підготуйте текст надихаючої промови менеджера	2	5
	Разом	24	65

с. Форми проведення модульного контролю та критерії оцінювання

Модульний контроль здійснюється у формі модульної контрольної роботи,

Кількість балів	Характеристика
20 - 25	характеризується глибокою аргументованістю прийнятих рішень 3-ма вагомими аргументами, застосуванням метатекстових засобів для наведення аргументів; використанням різних типів аргументації; аналізом конкретних фактів; добором доцільних прикладів до аргументів; уміннями підсумовувати, узагальнювати свої міркування та формулювати загальні висновки; вільним володінням термінологічним апаратом дисципліни; результативністю та оригінальністю вирішення ситуації
15 - 19	характеризується аргументованістю прийнятих управлінських рішень 2-ма вагомими аргументами, застосуванням метатекстових засобів для наведення аргументів; аналізом конкретних фактів; добором доцільних прикладів-аргументів; уміннями підсумовувати, узагальнювати свої міркування й доведення; результативністю вирішення ситуації
9 - 14	характеризується неповною аргументованістю, істотними неточностями в аналізі прийнятих управлінських рішень; помилками у застосуванні термінологічного апарату навчальної дисципліни; труднощами у формулюванні висловлювань
0 - 8	рівень аналізу управлінської ситуації неаргументований, неструктуровані міркування і доведення, невміння проводити аналіз ситуації та формулювати правильні коментарі та висновки

d. Форми проведення семестрового контролю та критерії оцінювання

Семестрове оцінювання здійснюється у формі інтегрованого екзамену з дисципліни «Педагогічне партнерство з різними соціальними інституціями».

Форма проведення письмова (комп'ютерне тестування). За правильну відповідь на кожне запитання тесту студент отримує 1 бал. Максимальна кількість балів за виконання тесту – 40.

e. Орієнтовний перелік питань для семестрового контролю

1. Сутність комунікацій і комунікативного процесу.
2. Види комунікацій.
3. Види, типи, форми ділової комунікації.
4. Особливості ділової комунікації.
5. Основні функції ділової комунікації.
6. Завдання ділової комунікації.
7. Стилi спілкування.
8. Структура ділової комунікації.
9. Підготовка і проведення телефонної розмови.
10. Правила регулювання підготовки ділової бесіди.
11. Бесіда під час прийому на роботу.
12. Бесіда під час доручення завдання.
13. Бесіда у зв'язку з критикою за погану роботу.
14. Бесіда при звільненні.
15. Класифікація ділових нарад.
16. Підготовка до проведення нарад.
17. Технологія проведення нарад.
18. Нетрадиційні форми нарад.
19. Організування і проведення ділових переговорів.
20. Реквізити ділових листів і їхнє оформлення.
21. Види ділових листів і вимоги до них .
22. Інтраперсональні та інтерперсональні конфлікти.
23. Алгоритм розв'язання конфлікту.
24. Структурні методи вирішення конфлікту.
25. Технологія поведіння з «важкими» людьми різних типів.
26. Типи аудиторій та їхня характеристика щодо моделювання комунікації.
27. Потреби, що задовільняються у спілкуванні.
28. Види спілкування за різними класифікаціями.
29. Історично сформовані типи спілкування.
30. Культурна роль демократичного типу спілкування.
31. Вплив минулих типів спілкування на сучасні комунікативні манери.
32. Бар'єри непорозуміння к спілкуванні.
33. Індивідуальні установки на спілкування.

34. Засоби впливу на співрозмовника у спілкуванні.
35. Засоби самоствердження у спілкуванні.
36. Прояви темпераменту і характеру у спілкуванні.
37. Типові обмеження у міжособистісному спілкуванні.
38. Типові маніпуляції у спілкуванні.
39. “Ігри” за Е. Берном.
40. Ділові та міжособистісні маніпуляції.
41. Примітивні реакції у спілкуванні.
42. Правила примітивної групи у спілкуванні.
43. Елементи примітивізму у сучасному спілкуванні.
44. Конфлікти як соціальне явище.
45. Типові причини ділових конфліктів.
46. Типові причини міжособистісних конфліктів.
47. Типові причини внутригрупових конфліктів.
48. Індивідуальні фактори конфліктної поведінки.
49. “Анатомія” конфліктів.
50. Психологічна структура конфліктів.
51. Динаміка конфліктів.
52. Стратегія поведінки у конфліктах.
53. Стратегія поведінки у суперечках.
54. Вплив вікових особливостей на характер спілкування.
55. Проблеми спілкування у підлітковому віці.
56. Вплив статевих особливостей на характер спілкування.
57. Основні проблеми сучасного педагогічного спілкування
58. Особливості спілкування у молодіжній субкультурі.
59. Типи учасників суперечки.
60. Статусний тип спілкування.
61. Негативістичний тип спілкування.
62. Основні позиції у спілкуванні.
63. Рівні спілкування.
64. Бажані і небажані типи слухання у батьківському спілкуванні.
65. Стратегії вирішення педагогічних конфліктів.
66. Типи учасників молодіжних неформальних груп

f. Шкала відповідності оцінок

Оцінка	Кількість балів
Відмінно	100 – 90
Дуже добре	82 – 89
Добре	75 – 81
Задовільно	69 – 74
Достатньо	60 – 68
Незадовільно	0 – 59

7. Навчально-методична картка дисципліни

Разом 60 год.: лекції – 6 год., практичні заняття – 14 год., семінарські заняття – 4 год., самостійна робота – 22 год., модульний контроль – 4 год., іспит – 10 год.

Тиждень	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Модулі	ЗМ I							ЗМ II							
Назва модуля	Комунікація в управлінській діяльності менеджера систем якості в дошкільній освіті							Інструментарій впливу менеджера систем якості в дошкільній освіті							
К-сть балів за модуль															
Лекції	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Дати															
Теми лекцій (3 бали)	Сутність і значення управлінської комунікації									Вплив темпераменту та характеру на спілкування				Стратегія поведінки та засоби вирішення конфліктів	
Теми семінарських занять (22 бали)					Організування ділових переговорів		Спілкування у конфліктних ситуаціях								
Теми практичних занять (77 балів)			Організування ділових бесід	Організування ділових нарад					Обмеження у спілкуванні			Спілкування у примитивних групах	Структура конфліктів	Стратегія поведінки та засоби вирішення конфліктів	Впливових субкультур на спілкування
Самостійна робота (65 балів)		Підготовка телефоні розмови 5 балів	5 балів	5 балів	5 балів	Особл. напис ділових листів	5 балів	Ідентифікація спілкування	5 балів		Маніпуляції спілкуванні	5 балів	5 балів	5 балів	5 балів
Види поточного контролю	МКР 1 (25 балів)							МКР 2 (25 балів)							
Підсумковий контроль	Відв. лекцій – 3 б., практ. – 7 б., сем. – 2 б.; роб. на практ. – 70 б., роб. на сем. – 20 б., МКР – 50 б., сам. роб. – 65 б. Разом – 217 балів. Коефіцієнт – 3,61														

8. Рекомендовані джерела

Основні

1. Колотілова Н. А. Риторика: навч. посіб. / Наталія Андріївна Колотілова. – Київ: Центр учбової літератури, 2007. – 232 с.
2. Олійник О. Сучасна ділова риторика: навч. посіб. / Ольга Олійник. – Київ: Кондор, 2010. – 166 с.
3. Осовська, Г. В. Комунікації в менеджменті: навчальний посібник / Г. В. Осовська. – Київ: Кондор, 2017. – 218 с.
4. Управління навчальним закладом: навчально-методичний посібник. У двох частинах. Ч.2. Ключ до професійного успіху / В. В. Григораш, О. М. Касьянова, О. І. Мармаза та ін. – Харків: Веста : Видавництво «Ранок», 2004. – 152 с.
5. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навчальний посібник / Ф. І. Хміль. – Київ: «Академвидав», 2004. – 280 с.

Додаткові

1. Авдєєва І. М. Інноваційні комунікативні технології в роботі куратора академгрупи: Навч. посіб. / І.М. Авдєєва — К.: Професіонал, 2007. — 304 с.
2. Амеліна С. М. Тренінги з розвитку умінь та навичок діалогового спілкування: Посібник. / С.М. Амеліна — Д.: Пороги, 2005. — 73 с. 13
3. Барна М. В. Програма соціально-психологічного тренінгу з розвитку емпатійності майбутніх практичних психологів / М. В. Барна // Практична психологія та соціальна робота. — 2006. — № 12. — С. 50–66.
4. Гірник А. М., Шпалерчук І. Н. Тренінг комунікативних умінь: Метод. матеріали / А. М. Гірник, І. Н. Шпалерчук // Практична психологія та соціальна робота. — 2001. — № 1, 2. — С. 21–24, С. 11–16.
5. Игра в тренинге. Возможности игрового взаимодействия / Ред. Е.А. Леванова. — СПб.: Питер, 2007. — 208 с.
6. Лютова Е.К., Моница Г.В. Тренинг эффективного взаимодействия с детьми. / Лютова Е.К., Моница Г.В. – СПб.: ООО Изд-во «Речь», 2000. – 150 с.
7. Москаленко В. В. Соціальна психологія: Підручник. / В. В. Москаленко — К.: Центр навч. л-ри, 2005. — 624 с.
8. Опалюк О. М., Сербалюк Ю. В. Культура спілкування. Психологічні основи професійного спілкування: Навч.-метод. посіб. / О. М. Опалюк, Ю.В. Сербалюк — Кам'янець-Подільський, 2004. — 192 с.
9. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: Підручник: У 2 кн. Кн. 1: Соціальна психологія особистості і спілкування. / Л. Е. Орбан-Лембрик — К.: Либідь, 2004. — 576 с.
10. Семиченко В. А. Психологія спілкування. / В. А. Семиченко — К., 1998. — 152 с.
11. Тренинг партнерских отношений / Ред. П. К. Власов — Х.: Гуманитарный центр, 2005. — 88 с.
12. Федорчук В. М. Розвиток комунікативної компетентності викладача. Соціально-психологічний тренінг. / В.М. Федорчук — Кам'янець- Подільський, 2003. — 240 с.