

Мелітопольський державний педагогічний університет
імені Богдана Хмельницького
Факультет інформатики, математики та економіки
Кафедра управління та адміністрування

ЗАТВЕРДЖЕНО НА ЗАСІДАННІ КАФЕДРИ
Завідувач кафедри управління та адміністрування
_____ / Наталя ЗАХАРОВА
(протокол № _____ від _____ 20_ р.)

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Комунікативний менеджмент

(повна назва навчальної дисципліни)
для здобувачів вищої освіти

Рівень вищої освіти перший бакалаврський

Галузь знань 07 Управління та адміністрування
(шифр і назва галузі)

Спеціальність 073 Менеджмент
(шифр і назва спеціальності)

Освітня програма Менеджмент підприємств та організацій

Мелітополь, 2023

Робоча програма _____ Комунікативний менеджмент _____
(назва дисципліни)

з циклу загальної підготовки (або професійної підготовки, або вільного вибору)

для студентів *галузі знань* 07 Управління та адміністрування _____,
спеціальності 073 Менеджмент _____
« ____ » _____ 20__ року - ____ с.

Розробники: к.е.н., доцент кафедри управління та адміністрування Наталя ЗАХАРОВА

Робоча програма дисципліни «Комунікативний менеджмент» затверджена на засіданні кафедри управління та адміністрування

Протокол №від «.....» 20__ року

Завідувач кафедри управління та адміністрування

(підпис)

(Наталя ЗАХАРОВА)
(прізвище та ініціали)

« ____ » _____ 20__ року

Схвалено навчально - методичною комісією факультету інформатики, математики та економіки

Протокол від « ____ » _____ 20__ року № ____

Голова навчально-методичної комісії _____ (_____
(підпис) (прізвище та ініціали)

« ____ » _____ 20__ року

ПОГОДЖЕНО:

Гарант освітньої програми _____ Наталя ЗАХАРОВА _____

1. Опис навчальної дисципліни

Опис навчальної дисципліни наведено у таблиці 1.

Таблиця 1.

Найменування показників	Рівень вищої освіти галузь знань, спеціальність, спеціалізація	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 4	<p>Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)</p> <p>Галузь знань 07 Управління та адміністрування</p> <p>Спеціальність 073 Менеджмент</p> <p>Освітня програма Менеджмент підприємств та організацій</p>	Обов'язкова	
Блоків* – 2 у тому числі: курсова робота - навчальна практика –		Рік підготовки:	
		4-й	
		Семестр	
Загальна кількість годин - 210		7-й	
		Лекції	
		46 год.	год.
		Практичні, семінарські	
		44 год.	год.
		Лабораторні	
		год.	год.
		Навчальна практика**	
		год.	год.
		Самостійна робота	
	120 год.	год.	
Тижневих годин** аудиторних – 3 год. л., 3 год. пр., самостійної роботи студента – 8 год. навчальна практика -	Вид контролю екзамен		

2. Мета навчальної дисципліни

Метою дисципліни є формування у здобувачів базових знань та навичок здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації, засвоєння основ менеджменту за допомогою комунікаційних моделей, інструментів, технологій тощо.

3. Перелік компетентностей, які набуваються під час опанування дисципліною

Перелік компетентностей, які набуваються під час опанування дисципліною:

ЗК3	Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу
ЗК8	Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій
ЗК15	Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів)
ФК5	Здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту.
ФК8	Здатність планувати діяльність організації та управляти часом
ФК11	Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління
ФК15	Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички

Результати навчання – сукупність знань, умінь, навичок, інших компетентностей, набутих особою у процесі навчання за певною освітньо-професійною, освітньо-науковою програмою, які можна ідентифікувати, кількісно оцінити та виміряти (Закон України «Про вищу освіту»).

Р9	Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи
Р11	Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації

3. Програма навчальної дисципліни

БЛОК 1. ВСТУП ДО КОМУНІКАТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ. КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ ЯК БІЗНЕС-ПРОЦЕС

ТЕМА 1. Теоретичні основи комунікативного менеджменту

Сутність комунікацій. Ігрова модель комунікацій. Футурологічний підхід до комунікації. Екзистенціальна модель комунікацій.

Комунікативна діяльність та її форми. Комунікативний менеджмент. Технології комунікативного менеджменту. Інформаційно-комунікативні аспекти основних сфер менеджменту. Роль комунікативного менеджменту. Функції комунікативного менеджменту. Об'єкти і суб'єкти комунікативного менеджменту.

ТЕМА 2. Типологічні моделі комунікативного менеджменту

Технології управління комунікаціями. Концепція пропанди. Вплив пропанди на аудиторію. Концепція Г. Лассуелла.

Теорія PR по Айві Лі. PR по Бернайсу, С. Блеку. Моделі управління громадськістю Дж. Груніга. Суспільно-значима інформація. Двостороння асиметрія. Двостороння симетрія.

Ситуаційна модель управління комунікаціями.

ТЕМА 3. Канали, засоби та бар'єри комунікацій у менеджменті.

Комунікативний процес. Організаційні структури та комунікативна поведінка персоналу. Формальні та неформальні комунікації. Горизонтальні комунікації. Діагональні комунікації.

Типи комунікаційних ланцюгів, які використовуються в неформальних комунікаціях. Канали та засоби комунікації. Методи поширення інформації про діяльність організацій.

Зміст, характер та спрямованість комунікацій в організаціях. Аналіз ефективності каналів комунікації. Аналіз комунікативних мереж. Аналіз комунікативних ролей. Умови та фактори, що сприяють ефективній комунікації. Комунікативні бар'єри. Семантичні бар'єри.

ТЕМА 4. Особливості управління комунікаціями на різних рівнях організаційного середовища

Організаційні комунікації. Елементи комунікаційної структури організації. Зовнішні і внутрішні комунікації, їх класифікація. Горизонтальні комунікації: різновиди. Спадні і висхідні комунікації.

Комунікаційні мережі. Мережа формального і неформального спілкування. Платки і чутки. Критерії оцінки комунікативної структури.

ТЕМА 5. Інтернет як засіб бізнес-комунікації

Інтернет як засіб бізнес-комунікації. Організація корпоративних комунікацій у мережі Інтернет. Елементи комунікацій. Корпоративний сайт: основні завдання, проблеми і правила створення. Новини на сайті. Недоліки сайтів підприємств України. Корпоративний блог. Проблеми створення іміджу організацій.

Правила безпеки комунікацій в Інтернеті.

БЛОК 2. СИСТЕМА ВНУТРІШНІХ І ЗОВНІШНІХ КОМУНІКАЦІЙ ОРГАНІЗАЦІЇ

ТЕМА 6. Сфери застосування комунікативного менеджменту у конкретних умовах

Одностороння комунікація. Одностороння масова комунікація. Двостороння асиметрична комунікація. Двостороння симетрична модель. Примус. Переконавання. Маніпуляція.

Сутність, технології HR. Фасилітатор. Асоціальні організації. PR-менеджмент. Побудова зв'язків з контрагентами. Комунікація з фінансовими установами. Комунікації з державою. Комунікації в політиці. Зв'язки із центрами прийняття розв'язків – GR.

ТЕМА 7. Особливості формування внутрішніх комунікативних систем

Внутрішні комунікації. Види внутрішніх комунікацій. Міжособистісні комунікації. Комунікативна компетентність. Складові комунікативної компетентності. Аналіз процесу спілкування. Репродуктивне або стандартизоване спілкування. Ефективне спілкування.

Формування ефективного стилю діяльності, етика службових відносин інформаційного менеджера.

ТЕМА 8. Управління зовнішніми системами комунікацій

Зовнішнє середовище. Цільова аудиторія. Клієнти і партнери організації. Комунікативний менеджмент лояльності клієнтів (Client Relations) та брендінга. Комунікативний менеджмент та управління інтегрованими та маркетинговими комунікаціями, бренд-комунікаціями, рекламними комунікаціями, PR-комунікаціями. Коомуніальні та екологічні зв'язки. Публічні комунікації: моделі, стратегії, технології.

Комунікаційна політика. Інструменти Public Relations. Західні технології Public Relations. Вітчизняний досвід.

Правила і норми проведення ділових зустрічей. Особливості домовленості про ділову зустріч. Організація ділових прийомів.

ТЕМА 9. Забезпечення ефективних комунікацій в організаціях

Основні елементи забезпечення ефективних комунікацій: джерело, повідомлення, аудиторія, канали комунікацій.

Методи вдосконалення міжособистісних і організаційних комунікацій. Планування процесу комунікації. Фактори, що впливають на поширення інформації

про функціонування та досягнення організації. Аналіз управлінської ситуації. Створення і передача повідомлення.

Розвиток технічної бази комунікацій. Новітні технології в управлінні організації. Комунікаційна мережа.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	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
Блок 1. Вступ до комунікативного менеджменту. Комунікативний менеджмент як бізнес-процес												
Тема 1. Теоретичні та методологічні засади комунікативного менеджменту	22	4	4			14						
Тема 2. Типологічні моделі комунікативного менеджменту	22	4	4			14						
Тема 3. Канали, засоби та бар'єри комунікацій у менеджменті	24	6	4			14						
Тема 4. Особливості управління комунікаціями на різних рівнях організаційного середовища	26	6	6			14						
Тема 5. Інтернет як засіб бізнес-комунікації	26	6	6			14						
Разом за блоком 1	120	26	24			70						
Блок 2. Система внутрішніх і зовнішніх комунікацій організації												
Тема 6. Сфери застосування комунікативного менеджменту у конкретних умовах	20	4	4			12						

Тема 7. Особливості формування внутрішніх комунікативних систем	20	4	4			12						
Тема 8. Управління зовнішніми системами комунікацій	24	6	6			12						
Тема 9. Забезпечення ефективних комунікацій в організаціях	28	6	6			14						
Разом за блоком 2	90	20	20			50						
Разом	210	46	44			120						

5. Теми лекцій

№ з/п	Назва теми лекції та питання, що вивчаються	Кількість годин
1	Тема 1. Теоретичні основи комунікативного менеджменту 1.1 Основні етапи розвитку теорії комунікації 1.2 Специфіка та основні функції комунікативного менеджменту 1.3 Роль інформації в системі управління підприємством	4
2	Тема 2. Типологічні моделі комунікативного менеджменту 2.1 Концепції пропаганди 2.2 Теорії «паблік рілейшнз» 2.3 Ситуаційна модель керування комунікаціями	4
3	Тема 3. Канали, засоби та бар'єри комунікацій у менеджменті 3.1 Комунікативний процес та типи комунікацій 3.2 Комунікативні зв'язки в організаціях 3.3 Комунікаційні бар'єри та шляхи їх подолання	6
4	Тема 4. Особливості управління комунікаціями на різних рівнях організаційного середовища 4.1 Структура організаційних комунікацій 4.2 Види комунікаційних мереж 4.3 Модель процесу комунікацій	6
5	Тема 5. Інтернет як засіб бізнес-комунікації 5.1 Характеристики Інтернету як засобу бізнес комунікації 5.2 Корпоративний сайт, як інноваційний засіб комунікації 5.3 Безпека при здійсненні комунікацій через Інтернет	6
6	Тема 6. Сфери застосування комунікативного менеджменту у конкретних умовах 6.1 Закономірності комунікативного менеджменту	4

	6.2 Напрями прикладного застосування комунікативного менеджменту 6.3 Спеціалісти, що забезпечують комунікативний процес організації	
7	Тема 7. Особливості формування внутрішніх комунікативних систем 7.1 Формування внутрішніх комунікаційних систем 7.2 Комунікативна компетентність та її складові	4
8	Тема 8. Управління зовнішніми системами комунікацій 8.1 Особливості зовнішніх комунікаційних систем 8.2 Зв'язки з громадськістю як система комунікацій 8.3 Зв'язки із засобами масової інформації	6
9	Тема 9. Забезпечення ефективних комунікацій в організаціях 9.1 Визначення ефективності в комунікаційному менеджменті 9.2 Принципи організації ефективного комунікаційного процесу 9.3 Основні елементи забезпечення ефективних комунікацій 9.4 Методи розвитку комунікаційних систем організації	6
Разом		46

6. Теми практичних (семінарських, лабораторних) занять

№ з/п	Назва теми та питання, що вивчаються	Форми контролю	Кількість годин
1	Практична робота 1. Сучасний розвиток комунікації та спілкування.	комбінована (фронтальна, групова, інд.)	4
2	Практичне заняття 2. Процес ділової комунікації	комбінована	4
3	Практичне заняття 3. Подолання труднощів та бар'єрів комунікації	комбінована	4
4	Практичне заняття 4. Особливості ділового стилю спілкування	комбінована	6
5	Практичне заняття 5. Невербальне спілкування	комбінована	6
6	Практичні заняття 6. Використання ділової атрибутики.	комбінована	4
7	Практичні заняття 7. Організація та проведення ділових зустрічей.	комбінована	4
8	Практичні заняття 8. Правила організації ділових прийомів.	комбінована	6
9	Практичні заняття 9. Особливості писемної комунікації та ділове листування.	комбінована	6
Разом			44

7. Самостійна робота

Питання для самостійного опрацювання

№ з/п	Теми і перелік питань, що винесені на самостійне вивчення
1	<p>Тема 1. Теоретичні засади комунікативного менеджменту Поняття інформації, її суть та значення в процесі менеджменту. Класифікація інформації, що використовується в управлінні. Вимоги до інформації. Особливості використання інформації на верхньому, середньому, низовому рівнях менеджменту. Стратегія комунікативного менеджменту: поняття, складові та цілі.</p>
2	<p>Тема 2. Типологічні моделі комунікативного менеджменту Цільова аудиторія: сутність, поняття та типологія. Громадськість та її групи. Моделі комунікацій. Особливості формування сучасної моделі комунікаційного менеджменту в Україні Історія розвитку менеджменту комунікацій</p>
3	<p>Тема 3. Канали, засоби та бар'єри комунікацій у менеджменті Комунікативний акт Форми мідікомунікацій Схеми комунікацій Механізми комунікативного впливу в кризових ситуаціях. Причини бар'єрів комунікацій</p>
4	<p>Тема 4. Особливості управління комунікаціями на різних рівнях організаційного середовища Ситуативні змінні невербальної комунікації, проксеміка Психологічний вплив в комунікаційному менеджменті організації Мотивація діяльності працівників. Планування процесу комунікації.</p>
5	<p>Тема 5. Інтернет як засіб бізнес-комунікації Комунікативна компетентність керівника організації. Безпека віддаленої роботи бізнесу Реклама в процесі формування громадської думки. Особливості створення сайтів відомих компаній. Корпоративний блог</p>
6	<p>Тема 6. Сфери застосування комунікативного менеджменту у конкретних умовах Етика письмових комунікацій Стили поведінки під час розв'язання конфліктів Комунікативна служба та її призначення. Алгоритм проведення комерційних переговорів.</p>

7	Тема 7. Особливості формування внутрішніх комунікативних систем Спічрайтинг Діалог і дискусія як найбільш загальна форма ділових комунікацій Етичні кодекси організацій. Охарактеризувати способи впливу переконання та навіювання
8	Тема 8. Управління зовнішніми системами комунікацій Міфи ділової комунікації. Пресконференція: особливості проведення
9	Тема 9. Забезпечення ефективних комунікацій в організаціях Культура ділового спілкування Групи технічних засобів управління. Створення автоматизованих робочих місць (АРМ) керівника підприємства та різних категорій спеціалістів.

8. Критерії оцінювання

Методи контролю результатів навчання	Максимальна кількість балів та вимоги до їх накопичення
Поточний контроль (відповідь на практичному занятті)	<p>5 балів</p> <p><i>5 балів</i> – Відповідь повна, вичерпана. Вона складається з правильного арифметичного результату; доцільного і логічного теоретичного обґрунтування виконаних розрахунків; вірного посилання (за необхідністю) на відповідні законодавчі та нормативні акти;</p> <p><i>4 бала</i> – Хід розв'язання вірний, але є арифметична помилка у розрахунках, немає теоретичного обґрунтування виконаних розрахунків або посилання (за необхідністю) на відповідні законодавчі та нормативні акти;</p> <p><i>3 бала</i> – Відповідь часткова, наведені лише окремі правильні дії. Є арифметичні помилки у розрахунках, немає теоретичного обґрунтування виконаних розрахунків або посилання (за необхідністю) на відповідні законодавчі та нормативні акти;</p> <p><i>2 бала</i> – Задача розв'язана невірно, проте наводяться теоретичні пояснення необхідних розрахунків або формули, за якими їх потрібно було зробити;</p> <p><i>1 бал</i> – Здобувач самостійно не розв'язує задачі. Розв'язання є повністю ідентичним опису розв'язання подібної задачі іншим здобувачем.</p>
Поточний контроль (реферат, есе, презентація)	<p>В сумі 5 балів</p> <p><i>1 бал</i> – Відповідність змісту обраній темі</p> <p><i>1 бал</i> – Логічна структурованість матеріалу, ґрунтовність, повнота і критичність аналізу літератури з теми реферату</p> <p><i>1 бал</i> – Успішність виконання завдання, глибина аналізу зібраного фактичного матеріалу</p> <p><i>1 бал</i> – Літературне, технічне й естетичне оформлення роботи</p>

	<i>1 бал</i> – Публічний захист роботи
Поточний контроль (самостійні контрольні роботи)	5 балів Розподіл балів, як за відповідь на практичному занятті
Поточний контроль (підсумкове тестування)	5 балів 0,5 бала за кожну правильну відповідь на кожне з 10 тестових завдань
Періодичний контроль (ПМК)	30 балів 10 балів за кожне з 3 завдань (теоретичне питання, ситуативне завдання, тести)
Підсумковий контроль (залік)	100 балів. Підсумковим контролем є екзамен за складання якого надається 100 балів за виконання теоретичної та практичної частин. Загальний рейтинг з навчальної дисципліни складається з суми балів, отриманих на екзамені, і підсумкової оцінки та ділиться навпіл.

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	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

9. Засоби оцінювання

- екзамени;
- стандартизовані тести;
- аналітичні звіти, реферати, есе;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- студентські презентації та виступи на наукових заходах;
- завдання на реальних об'єктах тощо;
- інші види індивідуальних та групових завдань.

10. Рекомендована література

Базова

1. Бурмака Т.М., Великих К.О. Комунікативний менеджмент : конспект лекцій (для студентів бакалавріату всіх форм навчання спеціальності 073 – Менеджмент). – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019.
2. Ващенко І. В., Кляп М. І. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. К. : Знання, 2013. 407 с.
3. Жигайло Н. Комунікативний менеджмент: Навч. посіб. Львів.: ЛНУ, 2012. 368 с.
4. Олійник Н. Ю. Комунікативний менеджмент: навчально-методичний посібник для студентів економічного факультету освітньо-професійної програми підготовки бакалавра спеціальності 073 Менеджмент. Кам'янець-Подільський, 2020. 112 с.
5. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті : курс лекцій. Київ : Кондор, 2008. 218 с.
6. Приймак Н.С. Комунікативний менеджмент [Текст] : метод. рек. до вивч. дисц. Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2019. 45 с.

Допоміжна

1. Байдулін О. В. Формування іміджу підприємства. Менеджмент і адміністрування: тенденції розвитку. - К. : ДП "Видавничий дім «Персонал», 2014. С.14-16.
2. Бергерська О.В. Особливості інтернет-комунікації URL: <https://journals.indexcopernicus.com/api/file/viewByFileId/257026.pdf>
3. Вежель Л. М. Основи зв'язків із громадськістю : навч. посіб. - К. : Київський університет, 2011. 123 с.
4. Друкер П. Як забезпечити успіх в бізнесі: Новаторство і підприємництво / Пер. з англ. В.С. Гуля. К.: Україна, 1994.
5. Етика ділового спілкування : навч. посіб./ [За ред. Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук]. К. : ЦУЛ, 2017. 344 с.
6. Івашова Н.В., Сагер Л.Ю., Мельник Ю.М. Аналіз основних недоліків сайтів, як інструменту комунікацій промислових підприємств. *Ефективна економіка*. 2017.12.
7. Комунікативний менеджмент. Методичні рекомендації для студентів усіх форм навчання освітнього рівня (ОР) «Бакалавр» за спеціальностями 073 «Менеджмент», 281 «Публічне управління та адміністрування». Біла Церква, 2019. 73 с.
8. Стоян Т. А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена: навч. посібник. Київ : ЦУЛ, 2004. 232 с.
9. Хміль Ф. І. Ділове спілкування: навч. посіб. Київ :Академвидав, 2004. 278 с.