



СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

## КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

<i>Ступінь вищої освіти:</i>	Бакалавр
<i>Спеціальність:</i>	
<i>Рік підготовки:</i>	3
<i>Семестр викладання:</i>	Весняний
<i>Кількість кредитів ЄКТС:</i>	5
<i>Мова(-и) викладання:</i>	Українська
<i>Вид семестрового контролю</i>	Залік

**Автор курсу та лектор:**

Ткаченко Наталія Ернстівна, к.е.н., доцент

вчений ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я та по-батькові

доцент кафедри публічного управління, менеджменту та маркетингу

Посада

Viber:

+38-099-288-08-

99

за розкладом

511 ауд. ГК

[Nataly\\_Tkachenko@email.ua](mailto:Nataly_Tkachenko@email.ua)

+38-099-288-08-

99

електронна адреса

Телефон

Месенджер

Консультації

**Анотація навчального курсу**

**Цілі вивчення курсу:**

Наведені в курсі матеріали спрямовані на розширення та поглиблення знання в галузі теорії і практики комунікативного менеджменту, формування умінь і навичок сучасного управлінського мислення та системи спеціальних знань та вмінь в сфері комунікацій. В основу рішення практично важливих проблем здійснення комунікацій в організації покладено методологічні підходи, які вивчатимуться в процесі навчання.

В процесі навчання студенти навчатимуться приймати управлінські рішення з метою підвищення комунікаційної ефективності організації; розробляти комунікаційну політику організації; виявляти причини відхилення від плану, недоліків в роботі та виявленні резервів у сфері організаційних комунікацій; самостійно розробляти моделі ефективних комунікацій на підприємстві; розробляти програми корпоративних комунікацій; розробляти рекомендації щодо підвищення ефективності вирішення задач у різних сферах діяльності підприємства з використанням комунікативних технологій.

Курс може бути корисним студентам за спеціальностями в галузі 051 «Економіка», 072 «Фінанси, банківська справа і страхування», 075 «Маркетинг», 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність», 073 «Менеджмент» зі спеціалізацією Управління соціальним закладом, фахівцям та менеджерам, що планують працевлаштування на підприємства та фірми діяльність яких пов'язана з металургійною та машинобудівною галузями, хімічним виробництвом.

Знання та вміння, отримані студентом під час вивчення навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент», використовуються в подальшому при вивченні багатьох наступних дисциплін професійної підготовки фахівця з базовою та повною вищою освітою. Набуті у процесі вивчення дисципліни компетентності зумовлюють здатність здобувача вищої освіти розв'язувати складні задачі і проблеми у сфері комунікацій на підприємстві та управління ними.

**Результати навчання:**

Знати: теорії комунікацій, сутність, природу та зміст комунікацій, канали, засоби, моделі комунікацій; сутність, основні етапи та елементи процесу комунікації, знати теоретичні засади управління комунікаціями, розуміти

особливості використання комунікації в менеджменті, знати організаційні засади управління комунікаціями, планування і управління комунікативними процесами; розуміти напрями формування комунікаційної політики організації, знати особливості та засоби корпоративних комунікацій, формування громадської думки, іміджу; розуміти технології комунікаційного забезпечення.

Вміти: розробляти комунікативні заходи, підбирати необхідні методи і засоби комунікацій; володіти прийомами створення корпоративних комунікацій; визначати комунікаційну структуру організації; формувати комунікаційну політику; володіти формами ведення та засобами корпоративної комунікації та методами встановлення зв'язків з громадськістю.

***Передумови до початку вивчення:***

Базові знання та уявлення з основами менеджменту, українською мовою за професійним спрямуванням, психологією ділового спілкування.

## **Мета курсу (набуті компетентності)**

Метою вивчення курсу є формування у студентів сучасного управлінського мислення та системи спеціальних знань у галузі управління комунікаціями, розуміння концептуальних основ їх системного сприйняття; використання практичних інструментів управління комунікаціями в діяльності сучасних підприємств.

В наслідок вивчення даного навчального курсу здобувач вищої освіти набуде наступних компетентностей:

1. Володіти системою спеціальних знань у галузі комунікативного менеджменту, розуміння концептуальних основ системного сприйняття управління комунікаціями в організації.
2. Мати навички використання практичних інструментів та технологій комунікативного менеджменту в діяльності підприємств.
3. Мати навички застосування комунікацій різних видів в організації та реалізації управлінських функцій з їх використанням в організації.
4. Вміти визначати комунікаційну структуру організації та розробляти моделі ефективних комунікацій на підприємстві.
5. Вміти застосовувати методи комунікативного впливу на трудовий колектив підприємства, рекомендувати раціональні форми комунікацій в цілях забезпечення ефективної діяльності організації.
5. Володіти засобами корпоративної комунікації та прийомами створення корпоративних комунікацій та формування комунікаційної політики в організації.
7. Володіти формами та методами побудови зв'язків з громадськістю, як внутрішньою, так й зовнішньою.

## Структура курсу

№	Тема	Години (Л/ЛБ/П З) за формами навчання	Стислий зміст	Інструменти і завдання
1.	Сутність та поняття інформації та комунікацій в менеджменті	Денна 4/0/2  заочна 0,5/0/0,5	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. Носії інформації. Операції та процедури обробки інформації в менеджменті. Поняття та побудова інформаційних систем. Сутність комунікацій. Комунікаційна мережа. Комунікаційний процес, його елементи. Модель процесу комунікації. Стадії ефективної комунікації: забезпечення уваги адресата, забезпечення розуміння суті повідомлення, визнання, дія.	Презентації в PowerPoint Участь в обговоренні Тести Індивідуальні завдання Практичні завдання
2.	Теоретичні основи забезпечення процесу комунікації	Денна 4/0/2  заочна 0,5/0/0,5	Теорії комунікацій. Основний зміст, функції та складові забезпечення процесу комунікацій. Моделі комунікації.	Презентації в PowerPoint Участь в обговоренні Тести Індивідуальні завдання Ситуаційні вправи Практичні завдання
3.	Комунікації в організації: сутність, види, технології	Денна 6/0/3  заочна 1,0/0/1,0	Види комунікацій. Роль і рівні комунікації в організаціях. Вербальні комунікації: публічні виступи, ведення переговорів. Письмові комунікації: основи документального забезпечення процесу управління. Невербальні комунікації. Комунікативні мережі та їх види. Формальні та неформальні комунікації. Основні завдання та недоліки формальних комунікацій. Горизонтальні комунікації. Діагональні комунікації. Типи	Презентації в PowerPoint Участь в обговоренні Тести Індивідуальні завдання Ситуаційні вправи Практичні завдання

№	Тема	Години (Л/ЛБ/П З) за формами навчання	Стислий зміст	Інструменти і завдання
			<p>комунікаційних ланцюгів, які використовуються в неформальних комунікаціях. Переваги та недоліки письмових комунікацій. Усні комунікації. Вдосконалення письмових й усних комунікацій за допомогою використання контрольного переліку «П'ять «С» комунікації» Р.Фалмера. Конкуренція між повідомленнями. Сприйняття повідомлення адресатом. Мова, логіка, абстракція. Статус особи, що надсилає повідомлення. Опір змінам.</p>	
4.	Корпоративні комунікації: види та особливості забезпечення	Денна 4/0/2  заочна 0,5/0/0,5	Корпоративні комунікації: управління репутацією; просування першої особи; корпоративна соціальна відповідальність (КСВ); внутрішні комунікації. Види публічного спілкування. Стратегії взаємодії. PR-комунікації, їх види та можливості застосування	Презентації в PowerPoint Участь в обговоренні Тести Індивідуальні завдання Ситуаційні вправи Практичні завдання
5.	Забезпечення ефективних комунікацій	Денна 6/0/3  заочна 1,0/0/1,0	Основні елементи забезпечення ефективних комунікацій: джерело, повідомлення, аудиторія, канали комунікацій. Методи вдосконалення міжособистісних комунікацій. Вдосконалення організаційних комунікацій. Планування процесу комунікації. Розробка плану комунікацій. Ситуаційні чинники, що впливають на поширення інформації про функціонування та досягнення організації. Цілі комунікації. Аудиторія. Аналіз управлінської ситуації. Відправник повідомлення. Вибір засобу передачі повідомлення. Створення повідомлення	
6.	Комунікаційна політика організації	Денна 4/0/2	Комунікаційна політика організації. Особливості комунікаційного	Презентації в PowerPoint

№	Тема	Години (Л/ЛБ/П З) за формами навчання	Стислий зміст	Інструменти і завдання
		заочна 0,5/0/0,5	менеджменту та зв'язків з громадськістю на різних рівнях внутрішнього та зовнішнього організаційного середовища.	Участь в обговоренні Тести Індивідуальні завдання Ситуаційні вправи Практичні завдання

### Рекомендована література

1. Бодуан Ж.-П. Управление имиджем компании. Паблик рилейшнз: предмет и мастерство: Пер. с фр. / Ж.-П. Бодуан. – М.: Консалтинговая группа "ИМИДЖ-Контакт": ИНФРА-М, 2001.
2. Варакута С.А. Связи с общественностью: Учеб. пособие / С.А. Варакута, Ю.М. Егоров. – М.: ИНФРА-М, 2001.
3. Векслер А.Ф. Связи с общественностью для бизнеса / А.Ф. Векслер. – Н. Новгород: Изд. центр агентства "PR-Эксперт", 2001.
4. Вылегжанин Д.А. Теория и практика паблик рилейшнз: Учебное пособие. – ГФУП "Издательство "Иваново", 2003.
5. Жигайло Н. І. Комунікативний менеджмент: навчальний посібник. – Львів : ЛНУ імені Івана Франка, 2012 – 368 с.
6. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті: Курс лекцій. – Житомир: ЖІТІ, 1999. – 336 с.
7. Шевчук С. В. Українське ділове мовлення: Навчальний посібник. – 4-те вид., випр.. – К.: Вища шк., 2005. – 302с.
9. Крылов А. Н. Менеджмент коммуникаций. Теория и практика. – М.: Издательство Национального института бизнеса, 2002.
10. Орлов А.С. Введение в коммуникационный менеджмент. – М.: Гардарики, 2005.
11. Професійні комунікації [Текст] : Навчальний посібник «Ділове спілкування» / уклад. О. М. Жук, Л.Ю. Тиха. – Луцьк : Луцький НТУ, 2016. – 112 с.
12. Рева В.Е. Коммуникационный менеджмент: Учеб. пособие / В.Е. Рева; Пенз. гос. ун-т. – Пенза: 2001.
13. Шепель В. Коммуникационный менеджмент. Учебное пособие. – М.: Гардарики, 2004.

### Методичне забезпечення

1. Навчально-методичний комплекс дисципліни «Комунікативний менеджмент» Укл.: Н.Е. Ткаченко URL: <http://moodle2.snu.edu.ua/enrol/index.php?id=4108>



## Оцінювання курсу

За повністю виконані завдання студент може отримати визначену кількість балів:

Інструменти і завдання	Кількість балів
Участь в обговоренні та тести	20
Практичні завдання та ситуаційні вправи	25
Індивідуальні завдання	25
Заліковий тест	30
<b>Разом</b>	<b>100</b>

## Шкала оцінювання студентів

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS
90-100	A
82-89	B
74-81	C
64-73	D
60-63	E
35-59	FX
0-34	F

## Політика курсу

*Плагіат та академічна доброчесність:*

Студент може пройти певні онлайн-курси, які пов'язані з темами дисципліни, на онлайн-платформах. При поданні документу про проходження курсу студенту можуть бути перезараховані певні теми курсу та нараховані бали за завдання.

Під час виконання завдань студент має дотримуватись політики академічної доброчесності. Запозичення мають бути оформлені відповідними посиланнями. Списування є забороненим.

*Завдання і заняття:*

Всі завдання, передбачені програмою курсу мають бути виконані своєчасно і оцінені в спосіб, зазначений вище. Аудиторні заняття мають відвідуватись регулярно. Пропущені заняття (з будь-яких причин) мають бути відпрацьовані з отриманням відповідної оцінки не пізніше останнього тижня поточного семестру. В разі поважної причини (хвороба, академічна мобільність тощо) терміни можуть бути збільшені за письмовим дозволом директора інституту.

*Поведінка в аудиторії:*

На заняття студенти вчасно приходять до аудиторії відповідно до діючого розкладу та обов'язково мають дотримуватися вимог техніки безпеки.

Під час занять студенти:

- не вживають їжу та жувальну гумку;
- не залишають аудиторію без дозволу викладача;
- не заважають викладачу проводити заняття.

Під час контролю знань студенти:

- є підготовленими відповідно до вимог даного курсу;
- розраховують тільки на власні знання (не шукають інші джерела інформації або «допомоги» інших осіб);
- не заважають іншим;
- виконують усі вимоги викладачів щодо контролю знань.