

МЕЛІТОПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ БОГДАНА ХМЕЛЬНИЦЬКОГО

ФАКУЛЬТЕТ ІНФОРМАТИКИ, МАТЕМАТИКИ ТА ЕКОНОМІКИ

КАФЕДРА УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ

<b>Назва курсу</b> <i>Обов'язковий /вибірковий</i>	Комунікативний менеджмент <i>обов'язковий</i>
<b>Ступінь освіти</b> <b>Бакалавр/магістр/доктор</b> <b>філософії</b> <b>Освітня програма</b>	Бакалавр ОПП «Менеджмент підприємств і організацій»
<b>Рік викладання/ Семестр/</b> <b>Курс (рік навчання)</b>	2023-2024/ 7 семестр / 4 курс
<b>Викладач</b>	Захарова Наталя Юріївна
<b>Профайл викладача</b>	<a href="https://fim.mdpu.org.ua/zaharova-natalya-yuriyivna/">https://fim.mdpu.org.ua/zaharova-natalya-yuriyivna/</a>
<b>Контактний тел.</b>	+380675978291
<b>E-mail:</b>	Zaharova_Natalya@mstu.edu.ua
<b>Сторінка курсу в ЦОДТ</b> <b>МДПУ ім. Б.Хмельницького</b>	<a href="https://dfn.mdpu.org.ua/course/view.php?id=6204">https://dfn.mdpu.org.ua/course/view.php?id=6204</a>
<b>Консультації</b>	<i>Онлайн-консультації:</i> через систему ЦОДТ МДПУ імені Богдана Хмельницького.

## 1. АНОТАЦІЯ

Вивчення навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент» спрямовано на формування у здобувачів вищої освіти системи знань та комплексного уявлення про сутність комунікативного менеджменту, його значення як одного з інноваційних видів управлінської діяльності з вивчення, проектування, формування та розвитку комунікативних систем організації, особистості з метою підвищення ефективності управління підприємством в сучасних умовах.

Навчальний матеріал дисципліни «Комунікативний менеджмент» викладається у 9 темах, які розкривають сутність основних складових курсу.

Навчальна дисципліна «Комунікативний менеджмент» спрямована на формування фахових компетенцій щодо прийняття оптимальних управлінських рішень на основі розвитку комунікаційних навичок і формування комунікаційних систем організації.

## 2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА

Метою викладання 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.

Основним завданням є засвоєння здобувачами сутності й особливостей комунікативного менеджменту; закладення основ теоретико-методичних аспектів та навичок застосування прийомів та методів комунікаційних технологій, розробки комунікаційних планів, створення системи комунікаційного управління та забезпечення її ефективного функціонування і розвитку організації у динамічному ринковому середовищі.

## 3. ПЕРЕЛІК КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ, ЯКІ НАБУВАЮТЬСЯ ПІД ЧАС ОПАНУВАННЯ ОСВІТНІМ КОМПОНЕНТОМ

<b>Програмні компетентності</b>	
<i>Загальні компетентності</i>	
<b>ЗК3</b>	Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу
<b>ЗК8</b>	Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій
<b>ЗК15</b>	Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів)
<i>Фахові компетентності</i>	
<b>ФК5</b>	Здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту.
<b>ФК8</b>	Здатність планувати діяльність організації та управляти часом
<b>ФК11</b>	Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління

<b>ФК15</b>	Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички
-------------	--

#### 4. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

<b>P9</b>	Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи
<b>P11</b>	Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації

#### 5. ОБСЯГ КУРСУ

Вид заняття	лекції	практичні заняття	самостійна робота
Кількість годин	46	44	120

#### 6. ПОЛІТИКА

Політика академічної поведінки та етики:

- Не пропускати та не запізнюватися на заняття за розкладом;
- Вчасно виконувати завдання семінарів та питань самостійної роботи;
- Вчасно та самостійно виконувати контрольні-модульні завдання

#### 7. СТРУКТУРА КУРСУ

##### 7.1 СТРУКТУРА КУРСУ (ЗАГАЛЬНА)

Кількість годин	Тема	Форма діяльності (заняття, кількість годин)	Література	Завдання	Вага оцінок	Термін виконання
<b>БЛОК 1. ВСТУП ДО КОМУНІКАТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ. КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ ЯК БІЗНЕС-ПРОЦЕС</b>						

22	Тема 1. Теоретичні та методологічні засади комунікативного менеджменту	Лекція (4 год.) Практичне заняття (4 год.) Самостійна робота (14 год.)	1-6			впродовж першого навчального семестру (перший періодичний контроль)
22	Тема 2. Типологічні моделі комунікативного менеджменту	Лекція (4 год.) Практичне заняття (4 год.) Самостійна робота (14 год.)	1-4, 10			впродовж першого навчального семестру (перший періодичний контроль)
24	Тема 3. Канали, засоби та бар'єри комунікацій у менеджменті	Лекція (6 год.) Практичне заняття (4 год.) Самостійна робота (14 год.)	1, 3-6,12			впродовж першого навчального семестру (перший періодичний контроль)
26	Тема 4. Особливості управління комунікаціями на різних рівнях організаційного середовища	Лекція (6 год.) Практичне заняття (6 год.) Самостійна робота (14 год.)	1, 2, 5, 12			впродовж першого навчального семестру (перший періодичний контроль)
26	Тема 5. Інтернет як засіб бізнес-комунікації	Лекція (6 год.) Практичне заняття (6 год.) Самостійна робота (14 год.)	8, 12			впродовж першого навчального семестру (перший періодичний контроль)
<b>СИСТЕМА ВНУТРІШНІХ І ЗОВНІШНІХ КОМУНІКАЦІЙ ОРГАНІЗАЦІЇ</b>						
20	Тема 6. Сфери застосування комунікативного менеджменту у конкретних умовах	Лекція (4 год.) Практичне заняття (4 год.) Самостійна робота (12 год.)	1, 2,5			впродовж першого навчального семестру (другий періодичний контроль)
20	Тема 7. Особливості формування внутрішніх комунікативних систем	Лекція (4 год.) Практичне заняття (4 год.) Самостійна робота (12 год.)	3, 7, 8			впродовж першого навчального семестру (другий періодичний контроль)

24	Тема 8. Управління зовнішніми системами комунікацій	Лекція (6 год.) Практичне заняття (6 год.) Самостійна робота (12 год.)	12,14		впродовж першого навчального семестру (другий періодичний контроль)
28	Тема 9. Забезпечення ефективних комунікацій в організаціях	Лекція (6 год.) Практичне заняття (6 год.) Самостійна робота (14 год.)	1-3,15		впродовж першого навчального семестру (другий періодичний контроль)

## 7. 2 СХЕМА КУРСУ (ЛЕКЦІЙНИЙ БЛОК)

Тема лекції	Зміст лекції
Теоретичні основи комунікативного менеджменту	1 Основні етапи розвитку теорії комунікації 2 Специфіка та основні функції комунікативного менеджменту 3 Роль інформації в системі управління підприємством.
Типологічні моделі комунікативного менеджменту	1 Концепції пропаганди 2 Теорії «публік рілейшнз» 3 Ситуаційна модель керування комунікаціями
Канали, засоби та бар'єри комунікацій у менеджменті	1 Комунікативний процес та типи комунікацій 2 Комунікативні зв'язки в організаціях 3 Комунікаційні бар'єри та шляхи їх подолання
Особливості управління комунікаціями на різних рівнях організаційного середовища	1 Структура організаційних комунікацій 2 Види комунікаційних мереж 3 Модель процесу комунікацій
Інтернет як засіб бізнес-комунікації	1 Характеристики Інтернету як засобу бізнес комунікації 2 Корпоративний сайт, як інноваційний засіб комунікації 3 Безпека при здійсненні комунікацій через Інтернет
Сфери застосування комунікативного менеджменту у конкретних умовах	1 Закономірності комунікативного менеджменту 2 Напрями прикладного застосування комунікативного менеджменту 3 Спеціалісти, що забезпечують комунікативний процес організації
Особливості формування внутрішніх комунікативних систем	1 Формування внутрішніх комунікаційних систем 2 Комунікативна компетентність та її складові
Управління зовнішніми системами комунікацій	1 Особливості зовнішніх комунікаційних систем

	2 Зв'язки з громадськістю як система комунікацій Зв'язки із засобами масової інформації
Забезпечення ефективних комунікацій в організаціях	1 Визначення ефективності в комунікаційному менеджменті 2 Принципи організації ефективного комунікаційного процесу 3 Основні елементи забезпечення ефективних комунікацій 4 Методи розвитку комунікаційних систем організації

### 7.3 СХЕМА КУРСУ (ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ)

Тема практичного заняття	Зміст практичного заняття
Сучасний розвиток комунікації та спілкування.	Вирішення практичних ситуацій і завдань. Виконання тестових завдань
Процес ділової комунікації	Розв'язання ситуаційних вправ. Виконання тестових завдань
Подолання труднощів та бар'єрів комунікації	Обговорення теми. Розв'язання ситуаційних вправ. Виконання тестових завдань
Особливості ділового стилю спілкування	Виконання тестових завдань Розв'язання ситуаційних вправ.
Невербальне спілкування	Розв'язання ситуаційних вправ. Виконання тестових завдань
Використання ділової атрибутики.	Розв'язання ситуаційних вправ. Виконання тестових завдань
Організація та проведення ділових зустрічей.	Виконання тестових завдань Розв'язання ситуаційних вправ.
Правила організації ділових прийомів.	Розв'язання ситуаційних вправ. Виконання тестових завдань
Особливості писемної комунікації та ділове листування.	Розв'язання ситуаційних вправ. Виконання тестових завдань

### 7.4 СХЕМА КУРСУ (ТЕМИ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ)

Тема для самостійного опрацювання	Зміст теми
Теоретичні основи комунікативного менеджменту	<p>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>
Типологічні моделі комунікативного менеджменту	<p>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>
Канали, засоби та бар'єри комунікацій у менеджменті	<p>Комунікативний акт  Форми мідікомунікацій  Схеми комунікацій  Механізми комунікативного впливу в кризових ситуаціях.  Причини бар'єрів комунікацій</p>
Особливості управління комунікаціями на різних рівнях організаційного середовища	<p>Ситуативні змінні невербальної комунікації, проксеміка  Психологічний вплив в комунікаційному менеджменті організації  Мотивація діяльності працівників.  Планування процесу комунікації.</p>
Інтернет як засіб бізнес-комунікації	<p>Комунікативна компетентність керівника організації.  Безпека віддаленої роботи бізнесу  Реклама в процесі формування громадської думки.  Особливості створення сайтів відомих компаній.  Корпоративний блог</p>
Сфери застосування комунікативного менеджменту у конкретних умовах	<p>Етика письмових комунікацій  Стилі поведінки під час розв'язання конфліктів  Комунікативна служба та її призначення.  Алгоритм проведення комерційних переговорів.</p>

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

## 8. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ ТА ВИМОГИ

<b>Загальна система оцінювання курсу</b>	<p>За семестр з курсу дисципліни проводяться два періодичні контролю (ПКР), результати яких є складником результатів контрольних точок першої (КТ1) і другої (КТ2). Результати контрольної точки (КТ) є сумою поточного (ПК) і періодичного контролю (ПКР): <math>КТ = ПК + ПКР</math>. Максимальна кількість балів за контрольну точку (КТ) складає 50 балів. Максимальна кількість балів за періодичний контроль (ПКР) становить 60 % від максимальної кількості балів за контрольну точку (КТ), тобто 30 балів. А 40 % балів, тобто решта балів контрольної точки, є бали за поточний контроль, а саме 20 балів. Результати поточного контролю обчислюються як середньозважена оцінок (<math>X_{ср}</math>) за діяльність студента на практичних (семінарських) заняттях, що входять в число певної контрольної точки. Для трансферу середньозваженої оцінки (<math>X_{ср}</math>) в бали, що входять до 40 % балів контрольної точки (КТ), треба скористатися формулою: <math>ПК = (X_{ср}) * 20 / 5</math>. Таким чином, якщо за поточний контроль (ПК) видів діяльності студента на всіх заняттях <math>X_{ср} = 4.1</math> бали, які були до періодичного контролю (ПКР), то їх перерахування на 20 балів здійснюється так: <math>ПК = 4.1 * 20 / 5 = 4.1 * 4 = 16.4 // 16</math> (балів). За періодичний контроль (ПКР) студентом отримано 30 балів. Тоді за контрольну точку (КТ) буде отримано <math>КТ = ПК + ПКР = 16 + 30 = 46</math> (балів).</p> <p>Студент має право на підвищення результату тільки одного періодичного контролю (ПКР) протягом двох тижнів після його складання у випадку отримання незадовільної оцінки.</p> <p>Підсумковим контролем є екзамен, на його складання надається 100 балів за виконання тестів (або задач чи завдань іншого виду). Загальний рейтинг з дисципліни (ЗР) складається з суми балів (Е), отриманих на екзамені, і підсумкової оцінки (ПО) та ділиться навпіл. <math>ЗР = (ПО + Е) / 2</math></p>
<b>Практичні заняття</b>	«5» – студент в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому нормативну, обов'язкову та додаткову літературу. Правильно



	<p>вирішив усі розрахункові / тестові завдання. Здатен виділяти суттєві ознаки вивченого за допомогою операцій синтезу, аналізу, виявляти причинно-наслідкові зв'язки, формувати висновки і узагальнення, вільно оперувати фактами та відомостями.</p> <p>«4» – студент достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому нормативну та обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішив більшість розрахункових / тестових завдань. Студент здатен виділяти суттєві ознаки вивченого за допомогою операцій синтезу, аналізу, виявляти причинно-наслідкові зв'язки, у яких можуть бути окремі несуттєві помилки, формувати висновки і узагальнення, вільно оперувати фактами та відомостями.</p> <p>«3» – студент в цілому володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових розрахунків, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. Правильно вирішив половину розрахункових / тестових завдань. Має ускладнення під час виділення суттєвих ознак вивченого; під час виявлення причинно-наслідкових зв'язків і формулювання висновків.</p> <p>«2» – студент не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових розрахунків, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності. Правильно вирішив окремі розрахункові / тестові завдання. Безсистемно відділяє випадкові ознаки вивченого; не вміє зробити найпростіші операції аналізу і синтезу; робити узагальнення, висновки.</p>
<p><b>Умови допуску до підсумкового контролю</b></p>	<p>Студент, який навчається стабільно на «відмінні» оцінки і саме такі оцінки має за періодичні контролю, накопичує впродовж вивчення навчального курсу 90 і більше балів, має право не складати екзамен з даної дисципліни. Студент зобов'язаний відпрацювати всі пропущені семінарські заняття протягом двох тижнів. Невідпрацьовані заняття (невиконання навчального плану) є підставою для недопущення студента до підсумкового контролю.</p>

## 9. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### Основна

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'янецьПодільський, 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

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