

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТАВРІЙСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРОТЕХНОЛОГІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ДМИТРА МОТОРНОГО
Кафедра «Менеджмент»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри, д.е.н., проф..

 Світлана НЕСТЕРЕНКО

« 31 » серпня 2021р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Комунікативний менеджмент»

для здобувачів ступеня вищої освіти «Магістр» зі спеціальності
073 «Менеджмент» за ОПП *Менеджмент*
(на основі ОР «Бакалавр»)
факультет економіки та бізнесу

2021– 2021 н.р.

Робоча програма навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент» для здобувачів ступеня вищої освіти «Магістр» зі спеціальності 073 «Менеджмент» за ОПП Менеджмент (на основі ОР «Бакалавр»). Мелітополь, ТДАТУ, 2021. – 16 с.

Розробник: Наталія Бочарова, к.е.н., доцент

Робочу програму затверджено на засіданні кафедри «Менеджмент»

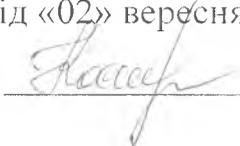
Протокол № 1 від «31» серпня 2021 року

Завідувач кафедри «Менеджмент»

д.е.н, професор  Світлана НЕСТЕРЕНКО

Схвалено методичною комісією факультету економіки та бізнесу зі спеціальності 073 «Менеджмент» за ОПП Менеджмент (на основі ОР «Бакалавр»)

Протокол від «02» вересня 2021 року № 1

Голова, доц.  Анна КОСТЯКОВА

Бочарова Н., ТДАТУ, 2021 рік ©

1 ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, ступінь вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	
Кількість кредитів 4	Галузь знань: 07 «Управління та адміністрування» <small>(шифр і назва)</small>	Обов'язкова	
Загальна кількість годин – 120	Спеціальність 073 «Менеджмент» <small>шифр та назва</small>	Курс	Семестр
Змістових модулів – 2		M1	1-й
Тижневе навантаження: аудиторних занять - 4 год. самостійна робота студента – 6 год.	Ступінь вищої освіти: «Магістр»	Вид занять	Кількість годин
		Лекції	22 год.
		Лабораторні заняття	
		Практичні заняття	22 год.
		Семінарські заняття	
		Самостійна робота	76 год.
		Форма контролю: Диференційований залік	

2 МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета курсу - здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми з питань налагодження ефективних комунікацій в сфері менеджменту, набуття знань про теорію та практику з питань комунікацій в менеджменті, оволодіння практичними навичками організації ділових зустрічей, ведення переговорів, службового спілкування, вмінням формувати імідж ділової людини що передбачає застосування теорій та методів відповідної науки і характеризується комплексністю та невизначеністю умов; оволодіння практичними навичками організації ділових зустрічей, ведення переговорів, службового спілкування, вмінням формувати імідж організації та ділової людини.

Завдання курсу:

- висвітлення теоретичних аспектів сучасних проблем ділової комунікації;
- одержання студентами стійких сучасних знань з теорії і методологію комунікативного менеджменту;
- формування у студентів практичних навичок і вмінь щодо розробки стратегії комунікативного менеджменту;
- засвоєння методик психодіагностики як передумови ефективного спілкування в процесі управління, опанування методиками та практичними навичками професійного спілкування фахівців з менеджменту з використанням вербальних та невербальних комунікативних технік і технологій;
- набуття знань і навичок з міжкультурної комунікації, професійного використання сучасних комунікативних технологій задля побудови ефективних зв'язків з партнерами по бізнесу, дотримання правил етикету та культури спілкування в професійному середовищі;
- формування у них навиків і вмінь самостійного аналізу стану ділової комунікації та розроблення практичних рекомендацій щодо її посилення, розвиток здібностей до науково-дослідної роботи, а також самостійності та відповідальності в обґрунтуванні та прийнятті рішень з комунікативного менеджменту.

Предмет курсу – економічні, організаційні й соціально-психологічні відносини як складові комунікативного менеджменту в процесі управління організаціями, підприємствами, установами.

У результаті вивчення дисципліни **студент повинен**

знати:

— теоретико-методологічні засади комунікативного менеджменту як складової соціально-трудова відносин та основного важеля управління підприємствами та установами ;

— характеристики та прикладні аспекти використання особливостей ділової комунікації, функції, засоби, види, форми ділової комунікації;

- методологічні аспекти оцінювання стану ділової комунікації в організації;
- основні механізми, ефекти і закономірності сприйняття партнера по спілкуванню;
- способи і форми формування ділового іміджу;
- вербальні і невербальні засоби спілкування;
- особливості і технології оцінювання спеціальних форм ділових комунікацій;
- сучасні комунікативні технології при здійсненні ділової комунікації;
- механізми і прийоми впливу в процесі ділового спілкування;
- основні етичні норми і принципи ділової комунікації;
- правила ділового етикету в діловій взаємодії;
- концептуальні основи і стратегії комунікативного менеджменту.

вміти:

- користуватися вербальними і невербальними засобами спілкування;
- розпізнавати наміри партнерів, що користуються вербальними і невербальними засобами спілкування;
- застосовувати сучасні комунікаційні технології для забезпечення ефективної ділової комунікації;
- об'єктивно сприймати співрозмовника при спілкуванні і прогнозувати результат комунікації;
- вступати в контакт і встановлювати доброзичливу атмосферу під час комунікації з бізнеспартнерами;
- здійснювати переговори, ділову розмову, ділову бесіду, співбесіду при наймі на роботу, нараду, дискусію, ділові наради, диспути, спори презентації;
- організовувати групи для ефективної колективної комунікації;
- використовувати ефективні прийоми поведінки в процесі комунікації з урахуванням правил етики бізнесу та ділового етикету;
- вирішувати конфлікти в діловому спілкуванні;
- долати комунікативні бар'єри; управляти емоційним станом у процесі ділової комунікації;
- орієнтуватися в теоретичних концепціях сучасного комунікативного менеджменту;
- уміти застосовувати алгоритми концепцій сучасного комунікативного менеджменту в реальному управлінні концепціях сучасного комунікативного менеджменту.

Результати навчання (з урахуванням soft skills)

Інтегральна компетентність

Здатність особи розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми стосовно питань ефективної системи комунікації.

Загальні компетентності:

ЗК02. Здатність до спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

ЗК03. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій

ЗК04. Знання та здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.

ЗК05. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

ЗК06. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

Спеціальні (фахові) компетентності

СК05. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

СК07. Здатність розробляти проекти, управляти ними, виявляти ініціативу та підприємливість.

СК08. Здатність використовувати психологічні технології роботи з персоналом.

СК10. Здатність до управління організацією та її розвитком.

СК11. Здатність формулювати головні задачі пов'язані з впровадженням системи управління економічною безпекою та її складових в організації.

Результати навчання

РН02. Ідентифікувати проблеми в організації та обґрунтовувати методи їх вирішення.

РН04. Обґрунтовувати та управляти проектами, генерувати підприємницькі ідеї.

РН06. Мати навички прийняття, обґрунтування та забезпечення реалізації управлінських рішень в непередбачуваних умовах, враховуючи вимоги чинного законодавства, етичні міркування та соціальну відповідальність.

РН07. Організовувати та здійснювати ефективні комунікації всередині колективу, з представниками різних професійних груп та в міжнародному контексті.

РН08. Застосовувати спеціалізоване програмне забезпечення та інформаційні системи для вирішення задач управління організацією.

РН12. Вміти делегувати повноваження та керівництво організацією (підрозділом).

Soft skills:

- **комунікативні навички:** письмове, вербальне й невербальне спілкування; уміння грамотно спілкуватися по e-mail; вести суперечки і відстоювати свою позицію, спілкування в конфліктній ситуації; навички створення, керування й побудови відносин у команді;

- **уміння виступати привселюдно:** навички, необхідні для виступів на публіці; проводити презентації;

- **керування часом:** уміння справлятися із завданнями вчасно;

- **гнучкість і адаптивність:** гнучкість, адаптивність і здатність мінятися; уміння аналізувати ситуацію, орієнтування на вирішення проблем;
- **лідерські якості:** уміння спокійно працювати в напруженому середовищі; уміння ухвалювати рішення; уміння встановлювати мету, планувати;
- **особисті якості:** креативне й критичне мислення; етичність, чесність, терпіння, повага до колег.

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1. “*Теоретичні та методологічні засади менеджменту комунікацій*”

Тема 1. “Поняття про комунікативний менеджмент” [1, с. 1-25; 3, с. 3-27; 4, с. 6-45]

Предмет, об’єкт, мета і завдання комунікативного менеджменту.
Визначення поняття комунікації, види інформації.

Способи передачі інформації.

Засоби передачі інформації

Тема 2. “Основні підходи до визначення комунікації”[3, с. 35-59; 4, с. 32-44; 5, с. 32-61]

Комунікація як сфера знання і наукових інтересів.

Комунікаційний процес та його складові.

Комунікаційний акт як функціональна одиниця комунікаційного процесу.

Моделі комунікації.

Тема 3. “Ділове спілкування. Мова і мовлення”[3, с. 49-61; 8, с. 36-62]

Поняття про спілкування.

Функції спілкування.

Різновиди спілкування.

Різновиди мовлення.

Тема 4. “Індивідуальні особливості міжособистісного спілкування. Стадії міжособистісного розуміння”[6, с. 82-139, 10, с. 51-75; 34;36]

Індивідуальні особливості міжособистісного спілкування.

Стадії міжособистісного розуміння.

Адекватність розуміння поведінки інших людей.

Феномени ідентифікації, рефлексії та емпатії.

Тема 5. “Конфлікт. зони комфорту. Типи поведінкових реакцій”[1, с. 49-75, 3, с. 79-82; 8, с. 102-132; 12]

Конфлікт. Структура конфлікту.

Динаміка конфлікту.

Функції та типологія конфліктів.

Основні стилі поведінки при роз’язанні конфліктів.

Тема 6. “Етикетна поведінка учасників акту спілкування. Антиетикет. Помилки в мовленні”[1, с. 49-75, 3, с. 79-82; 6, с. 102-132; 12]

Етикетна поведінка у мовленні.

Стандартні етикетні ситуації.

Порушення етикету спілкування.

Змістовий модуль 2. “ Комунікативний менеджмент як бізнес-процес ”

Тема 7. “ Психологічні принципи ділового спілкування ”[1, с. 49-75, 3, с. 79-82; 8, с. 102-132; 12]

Культура ділового спілкування.

Принципи ефективного ділового спілкування.

Конфліктні ситуації при веденні ділових переговорів.

Комунікаційне управління конфліктом.

Виробничий етикет та його правила.

Тема 8. “ Поняття письмових комунікацій ”[1, с. 49-75, 3, с. 79-82; 8, с. 102-132]

Види, засоби і канали передачі письмових повідомлень.

Етика письмових комунікацій.

Бар'єри письмових комунікацій, шляхи їх подолання.

Основні принципи письмових комунікацій.

Тема 9. “ Ділові зустрічі та переговори ”[1, с. 139-162, 7, с. 79-82; 8, с. 102-132]

Підготовка та проведення ділових зустрічей.

Складання ділових листів.

Службові записки, розпорядження, інструкції та інші внутрішні документи компанії.

Тема 10. “ Поняття комунікативної компетентності особистості керівника ”[8, с. 144-162; 9, с. 83-154]

Комунікативна соціальна компетентність особистості керівника.

Поняття доброзичливості менеджера.

Формування довір'я управлінця.

Тема 11. “ Механізми керування комунікаціями ”[8, с. 144-162; 9, с. 83-154]

Види та засоби комунікаційного процесу.

Функції комунікаційного менеджменту.

Управління репутацією організації.

Функціональні обов'язки менеджера з комунікацій.

3 СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Номер тижня	Вид заняття	Тема заняття або завдання на самостійну роботу	Кількість				балів
			годин				
			лк	лаб.	пр.	СРС	
Змістовий модуль 1. «Теоретичні та методологічні засади менеджменту комунікацій»							
1	Лекція 1	Поняття про комунікативний менеджмент	2				
	Практичне заняття 1	Методологічні основи комунікативного менеджменту			2		5
	Самостійна робота 1	Робота на порталі				6	2
2	Лекція 2	Основні підходи до визначення комунікації	2				
	Практичне заняття 2	Комунікативні ролі навички менеджерів їх основні елементи			2		5
	Самостійна робота 2	Робота на порталі				6	2
3	Лекція 3	Ділове спілкування. Мова і мовлення	2				
	Практичне заняття 3	Види та форми комунікації в організації			2		5
	Самостійна робота 3	Робота на порталі				6	2
4	Лекція 4	Індивідуальні особливості міжособистісного спілкування. Стадії міжособистісного розуміння	2				

	Практичне заняття 4	Етика ділового спілкування			2		5
	Самостійна робота 4	Робота на порталі				6	1
5	Лекція 5	Конфлікт. зони комфорту. Типи поведінкових реакцій	2				
	Практичне заняття 5	Комунікативні конфлікти та їх наслідки			2		5
	Самостійна робота 5	Робота на порталі				6	1
6	Лекція 6	Етикетна поведінка учасників акту спілкування. Антиетикет. Помилки в мовленні	2				
	Практичне заняття 6	Організація та проведення ділових зустрічей та ділових прийомів			2		5
	Самостійна робота 6	Робота на порталі				6	2
7,8	Підготовка до написання ПМК I	Самостійна робота				10	
	Підсумковий контроль за змістовий модуль I	ПМК I					10
Всього за змістовий модуль 1 – 60 год.			12		12	46	50
Змістовий модуль 2. «Комунікативний менеджмент як бізнес-процес»							
9	Лекція 7	Психологічні принципи ділового спілкування	2				

	Практичне заняття 7	Писемні комунікації. Ділове листування			2		6
	Самостійна робота 7	Робота на порталі				4	2
10	Лекція 8	Поняття письмових комунікацій	2				
	Практичне заняття 8	Організація проведення зборів і нарад, бесід і комерційних переговорів			2		6
	Самостійна робота 8	Робота на порталі				4	2
11	Лекція 9	Ділові зустрічі та переговори	2				
	Практичне заняття 9	Ділова атрибутика і одяг			2		6
	Самостійна робота 9	Робота на порталі				4	2
12	Лекція 10	Поняття комунікативної компетентності особистості керівника.	2				
	Практичне заняття 10	Організація зустрічей та нарад			2		6
	Самостійна робота 10	Робота на порталі				4	2
13	Лекція 11	Механізми керування комунікаціями	2				
	Практичне заняття 11	Основні правила написання прес-релізу й резюме			2		6
	Самостійна робота 11	Робота на порталі				4	2
14,15	Підготовка до написання	Самостійна робота				10	

	ПМК II					
	Підсумковий контроль за змістовий модуль II	ПМК II				10
Всього за змістовий модуль 2 – 60 год.			10		10	30
Всього з навчальної дисципліни 120 год.						100

5. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ №1

1. Предмет, об'єкт, мета і завдання комунікативного менеджменту.
2. Визначення поняття комунікації, види інформації.
3. Способи передачі інформації.
4. Засоби передачі інформації.
5. Комунікація як сфера знання і наукових інтересів.
6. Комунікаційний процес та його складові.
7. Комунікаційний акт як функціональна одиниця комунікаційного процесу.
8. Моделі комунікації.
9. Поняття про спілкування.
10. Функції спілкування.
11. Різновиди спілкування.
12. Різновиди мовлення.
13. Індивідуальні особливості міжособистісного спілкування.
14. Стадії міжособистісного розуміння.
15. Адекватність розуміння поведінки інших людей.
16. Феномени ідентифікації, рефлексії та емпатії.
17. Конфлікт та його класифікація.
18. Структура конфлікту.
19. Динаміка конфлікту.
20. Функції конфліктів.
21. Типологія конфліктів.
22. Основні стилі поведінки при роз'язанні конфліктів.
23. Етикетна поведінка у мовленні.
24. Помилки у мовленні.
25. Антиетикет.
26. Стандартні етикетні ситуації.
27. Порухення етикету спілкування.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ПІДСУМКОВИЙ МОДУЛЬНИЙ КОНТРОЛЬ №2

28. Культура ділового спілкування.
29. Принципи ефективного ділового спілкування.

30. Конфліктні ситуації при веденні ділових переговорів.
31. Комунікаційне управління конфліктом.
32. Виробничий етикет та його правила.
33. Види передачі письмових повідомлень.
34. Засоби передачі письмових повідомлень.
35. Канали передачі письмових повідомлень.
36. Етика письмових комунікацій.
37. Бар'єри письмових комунікацій.
38. Шляхи подолання бар'єрів письмових комунікацій.
39. Основні принципи письмових комунікацій.
40. Підготовка до проведення ділових зустрічей.
41. Проведення ділових зустрічей.
42. Складання ділових листів.
43. Службові записки.
44. Службові розпорядження.
45. Службові інструкції.
46. Службові внутрішні документи компанії.
47. Комунікативна соціальна компетентність особистості керівника.
48. Поняття доброзичливості менеджера.
49. Формування довір'я управлінця.
50. Механізми керування комунікаціями.
51. Види комунікаційного процесу.
52. Засоби комунікаційного процесу.
53. Функції комунікаційного менеджменту.
54. Управління репутацією організації.
55. Функціональні обов'язки менеджера з комунікацій.

6. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Жигайло Н. Комунікативний менеджмент: навчальний посібник / Н. Жигайло. Львів: ЛНУ ім. І. Франка, 2012. 368 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://econom.lnu.edu.ua/course/komunikatyvnyj-menedzhment>.
2. Іщенко М.І., Міщук Є.В., Адамовська В.С., Усик Д.Д. Комунікаційний менеджмент в сучасних організаціях. *ДонДУУ МЕНЕДЖЕР*. 2018. № 3(80). С. 39-45. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://ects.udau.edu.ua/assets/files/programs/agronomiya/bakalavr/ok-6-komunikativnij-menedzhment-selabus.pdf>.
3. Осовська Г.В. Комунікації в менеджменті. Курс лекцій. – Житомир: ЖІТІ, 2000. 336 с. 432 екз. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://library.cibs.ubs.edu.ua/CGI-BIN/irbis64r_12/cgiirbis_64.exe?LNG=&Z21ID=&I21DBN=CIBS_PRINT&P21DBN=CIBS&S21STN=1&S21REF=&S21FMT=fullw_print&C21COM=S&S21C

NR=&S21P01=0&S21P02=1&S21P03=A=&S21STR=%D0%9E%D1%81%D0%BE%D0%B2%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B0,%20%D0%93.%20%D0%92.

4. Осовська Г.В., Копитова І.В. Комунікації в менеджменті. Практикум. Ж.: ЖІТІ, 2002. 199. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://fa.udau.edu.ua/assets/files/20-20-2020/silabus-komunikativnij-menedzhmentl.pdf>.

Допоміжна

1. Анцупов А.Я., Малышев А.А. Введение в конфликтологию. К.: МАУП, 1996. 104 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://sdo.mgaps.ru/books/KP1/M11/file/1.pdf>

2. Вечер Л.С. Секреты делового общения. Мн.: Вышш. шк., 1996. 367 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://spbib.ru/catalog/-/books/11200156-sekrety-delovogo-obshcheniya>

3. Етика ділового спілкування : навчальний посібник для вузів / за ред. Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук. К. : Центр учбової літератури, 2007. 344 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.cul.com.ua/preview/Etika_dilovogo_spilk_Gricenko.pdf

4. Кірев О. В. Типологія бізнес-комунікацій інноваційно-активного промислового підприємства. *Економіка. Менеджмент. Бізнес*. 2014. № 4. С. 39-46. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILA=&2_S21STR=ecmebi_2014_4_8

5. Коваль А.П. Культура ділового мовлення. Писемне та усне ділове спілкування. К.: Вища школа, вид. при КДУ, 1977. 295 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.twirpx.com/file/621312/>

6. Комащенко І.І. Комунікаційний менеджмент та механізми його реалізації для презентації інноваційних проектів. *Наукові записки Інституту журналістики*. 2018. Том (1). С. 53-61. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILA=&2_S21STR=Nzizh_2018_1_8

7. Мізіна О.В., Казановська І.В. Сучасні підходи в менеджменту комунікаційної діяльності. *Ефективна економіка*. 2017. № 4. . [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5529>.

8. Палагута С.С. Особливості застосування комунікативних технологій щодо зв'язку органів державної влади і громадськості. *Науково-виробничий журнал «Бізнес-навігатор»*. 2018. Випуск 2-1 (45). С. 66-69. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.business-navigator.ks.ua/>

9. Прус Л.Р. Комунікаційний менеджмент. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2009. № 1. С. 38-41. [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

http://journals.khnu.km.ua/vestnik/pdf/ekon/2009_1/zmist.files/_09.pdf

10. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера: Навч. посібник. К.: Знання, 2005. 442 с. . [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

<http://www.info-library.com.ua/books-book-145.html>

11. Peters H. P. Gap between science and media revisited: Scientists as public communicators. *Proceeding of the National Academy of Sciences of the United States of America*, 2013. Vol. 110 (Suppl. 3): 14102–14109.

12. Ruck K. & Welch M. Valuing internal communication; management and employee perspectives. *Public Relations Review*, 2012. Vol. (38), P. 294–302.

7. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

1. Навчально-інформаційний портал ТДАТУ <http://op.tsatu.edu.ua>
2. Наукова бібліотека ТДАТУ <http://www.tsatu.edu.ua/biblioteka/>
3. Методичний кабінет кафедри менеджменту.
4. Сайт кафедри менеджменту <http://www.tsatu.edu.ua/ouses/>
5. Internet.