

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ



КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

робоча програма навчальної дисципліни

Галузь знань **07 Управління та адміністрування**
Спеціальність **073 Менеджмент**
Освітній рівень **перший (бакалаврський)**
Освітня програма **Менеджмент організацій і адміністрування**

Вид дисципліни **базова**
Мова викладання, навчання та оцінювання **українська**

Завідувач кафедри менеджменту,
логістики та економіки

 Ястремська О.М.

Харків
ХНЕУ ім. С. Кузнеця
2019

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри менеджменту, логістики та економіки
Протокол № 1 від 21.08.2019 р.

Розробник:

Пасько М.І., к.н., доц. кафедри менеджменту, логістики та економіки

**Лист оновлення та перезатвердження
робочої програми навчальної дисципліни**

Навчальний рік	Дата засідання кафедри – розробника РПНД	Номер протоколу	Підпис завідувача кафедри

1. ВСТУП

Комунікативний менеджмент на сьогодні є одним з інноваційних видів управлінської діяльності. Світовий ринковий простір, розвиток демократичних інститутів, розвиток сучасних технічних засобів спілкування актуалізують попит на комунікативний менеджмент як необхідний механізм регулювання економіки.

Анотація навчальної дисципліни: Вивчення навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент» спрямовано на формування у студентів системи знань та цілісного уявлення про сутність комунікативного менеджменту як одного з інноваційних видів управлінської діяльності з вивчення, проектування, формування та розвитку комунікативних систем організації, проекту, особистості і т.д. задля підвищення ефективності управління підприємством в умовах розвитку сучасного суспільства

Мета навчальної дисципліни: оволодіння студентами знаннями та професійними компетенціями в застосуванні ефективних форм ділової комунікації, необхідних для управлінської діяльності, з метою організації ділової взаємодії та забезпечення розвитку підприємства шляхом зваженого аналізу ділових ситуацій і ефективного впливу на них в умовах неінформаційного суспільства та переходу до економіки знань.

Курс	2	
Семестр	1	
Кількість кредитів ECTS	4	
Аудиторні навчальні заняття	лекції	30
	семінарські, практичні	30
	лабораторні	
Самостійна робота		60
Форма підсумкового контролю	залік	

Структурно-логічна схема вивчення навчальної дисципліни:

Попередні дисципліни	Наступні дисципліни
Теорія управління	Маркетинг
Менеджмент	Планування та організація діяльності підприємства
Економіка підприємства	Стратегічний менеджмент
Етика бізнесу	Адміністративний менеджмент
	Прийняття та реалізація управлінських рішень
	Управління людськими ресурсами
	Управління знаннями на підприємстві
	Ризик-менеджмент

1. Компетентності та результати навчання за дисципліною:

Компетентності	Результати навчання
Здійснення професійних функцій у сфері комунікативної діяльності підприємства	Здатність керувати здійсненням професійних функцій в сфері реклами, зв'язків з представниками контактних аудиторій підприємства, громадськістю, державними, громадськими організаціями
	Розробляти комунікативні проекти, здійснювати підбір необхідних методів та засобів їх реалізації
	Визначати форми та методи встановлення зв'язків з громадськістю
Організовувати внутрішньо організаційний та зовнішньо орієнтований комунікативні процеси	Розробляти системи комунікацій в організації
	Організовувати комунікативний процес з персоналом, в тому числі в кризових умовах
	Застосовувати комунікативні методи формування корпоративної культури
	Визначати напрями підвищення ефективності діяльності структурних підрозділів на основі корпоративної комунікації
	Визначати способи створення та підтримання позитивного іміджу підприємства
Встановлювати та постійно підтримувати комунікативні зв'язки із засобами масової комунікації	Аналізувати інформаційні повідомлення у засобах масової комунікації
	Запроваджувати використання основних форм подання інформації до засобів масової інформації
	Визначення особливостей використання основних форм роботи із засобами масової інформації.
	Обґрунтовувати управлінські рішення на основі інформаційних повідомлень у засобах масової інформації

2. Програма навчальної дисципліни

Тема 1. Сутність комунікативного менеджменту, сфера його застосування. Комунікативний менеджмент як теорія і практика управління соціальними комунікаціями організації. Функції, задачі та принципи комунікативного менеджменту. Предмет, об'єкти і суб'єкти комунікативного менеджменту. Комунікативні вміння, знання і здібності як умова успішної професійної діяльності сучасних менеджерів.

Тема 2. Інформація, її види та роль в менеджменті. Поняття інформації та її види. Роль інформації в системі управління підприємством. Система управління інформацією – «управління знаннями».

Тема 3. Комунікаційний процес: етапи та учасники. Моделі комунікативного менеджменту. Модель процесу комунікації. Структура та елементи комунікативного процесу. Структурні моделі комунікативного процесу. Типологічні моделі комунікативного менеджменту

Тема 4. Вербальні та невербальні комунікації. Мова як основний засіб вербальної комунікації. Слухання в діловій комунікації. Види слухання. Бар'єри ефективного слухання. Невербальні засоби комунікації. Типологія невербальних засобів комунікації. Організація просторового середовища.

Тема 5. Організаційні комунікації. Зовнішньо-організаційні комунікації. Внутрішньо-організаційні комунікації. Форми ділової комунікації організації. Спеціалісти, що забезпечують комунікативний процес організації

Тема 6. Public relations як технологія комунікативного менеджменту. Концепція менеджменту зв'язків з громадськістю (public relations). Зв'язки із засобами масової інформації (media relations). Зв'язки з акціонерами, інвесторами і партнерами (investor relations)

Тема 7. Інтернет як засіб бізнес-комунікації. Організація корпоративних комунікацій у мережі Інтернет. Корпоративний сайт: основні проблеми і правила створення. Новини на сайті, "ньос-реліз". Корпоративний блог і офіційний сайт.

4. Порядок оцінювання результатів навчання

Система оцінювання сформованих компетентностей у студентів враховує види занять, які згідно з програмою навчальної дисципліни передбачають лекційні, семінарські, практичні заняття, а також виконання самостійної роботи. Оцінювання сформованих компетентностей у студентів здійснюється за накопичувальною 100-бальною системою. Відповідно до Тимчасового положення "Про порядок оцінювання результатів навчання студентів за накопичувальною бально-рейтинговою системою" ХНЕУ ім. С. Кузнеця, контрольні заходи включають:

поточний контроль, що здійснюється протягом семестру під час проведення лекційних, практичних, семінарських занять і оцінюється сумою набраних балів (максимальна сума – 100 балів; мінімальна сума, що дозволяє вважати студента атестованим, – 60 балів);

підсумковий/семестровий контроль, що проводиться у формі диференційованого заліку, відповідно до графіку навчального процесу.

Порядок проведення поточного оцінювання знань студентів. Оцінювання знань студента під час семінарських, практичних занять та виконання індивідуальних завдань проводиться за такими критеріями:

розуміння теорії комунікації та комунікативного менеджменту як теорії і практики управління комунікаціями організації; володіння категорійним апаратом; ступінь володіння формами, методами і прийомами управління організаційними комунікаціями; ознайомлення з рекомендованою літературою, а також із літературою з сучасних питань інформаційно-комунікативного менеджменту; вміння застосовувати теоретичні знання при розв'язанні проблемних ситуацій у процесі виконання завдань для практичних занять, індивідуальних завдань та питань, які розглядаються в аудиторії; логіка, структура, стиль викладу матеріалу в письмових роботах і при виступах в аудиторії, вміння обґрунтовувати свою позицію, здійснювати узагальнення інформації та робити висновки; вміння пояснювати альтернативні погляди та наявність власної точки зору, позиції на певне проблемне питання; застосування аналітичних підходів; якість і чіткість викладення міркувань; логіка, структуризація та обґрунтованість висновків щодо конкретної проблеми;

самостійність виконання роботи; грамотність подачі матеріалу; використання методів порівняння, узагальнення понять та явищ; оформлення роботи.

Загальними критеріями, за якими здійснюється оцінювання позааудиторної самостійної роботи студентів, є: знання сучасних процесів і тенденцій у сфері комунікативного менеджменту; здатність до систематизації й аналітичного оброблення інформаційних повідомлень з проблемних питань, вміння робити обґрунтовані висновки; використання при виконанні практичних завдань комплексних підходів і прийомів, які базуються на знаннях, що отримані за іншими дисциплінами та із додаткових джерел інформації, самореалізація на практичних та семінарських заняттях; активність роботи з матеріалами за дисципліною, розміщеними на сайті персональних навчальних систем ХНЕУ ім. С. Кузнеця.

Підсумковий контроль у формі диференційованого заліку полягає в оцінці засвоєння студентом навчального матеріалу з дисципліни на підставі результатів виконання ним усіх видів робіт на лекційних, семінарських і практичних заняттях, під час самостійної роботи та написання підсумкової контрольної роботи, яка містить 2 теоретичних завдання та 2 діагностичних завдання. Максимальна кількість балів за підсумкову контрольну роботу становить 40 балів.

Студента слід **вважати атестованим**, якщо сума балів, одержаних за результатами підсумкової/семестрової перевірки успішності, дорівнює або перевищує 60. Мінімально можлива кількість балів за поточний і модульний контроль упродовж семестру – 35 та мінімально можлива кількість балів, набраних на підсумковій контрольній роботі, – 25.

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни розраховується з урахуванням балів, отриманих під час підсумкової контрольної роботи, та балів, отриманих під час поточного контролю за накопичувальною системою. Сумарний результат у балах за семестр складає: "60 і більше балів – зараховано", "59 і менше балів – не зараховано" та заноситься у залікову "Відомість обліку успішності" навчальної дисципліни.

Розподіл балів за тижнями

Теми		Лекційні заняття	Семінарські заняття	Практичні заняття	Завдання за темами	Перевірка есе	СРС	Письмова контрольна робота	Усього
Тема 1	2 тиждень	0,5	0,5						1,0
	3 тиждень	0,5	0,5						1,0
Тема 2	4 тиждень	0,5		0,5	4,0				5,0
	5 тиждень	0,5		0,5					1,5
Тема 3	6 тиждень	0,5		0,5			5,0		6,0
	7 тиждень	0,5		0,5					0,5
Тема 4	8 тиждень	0,5		0,5	4,0				5,0
	9 тиждень	0,5		0,5				16,0	17,0
Тема 5	10 тиждень	0,5		0,5					1,0
	11 тиждень	0,5		0,5					1,0
Тема 6	12 тиждень	0,5		0,5	4,0				5,0
	13 тиждень	0,5		0,5					1,0
Тема 7	14 тиждень	0,5		0,5			5,0		6,0

	15 тиждень	0,5		0,5		8,0			8,75
	16 тиждень	0,5		0,5	4,0			35,0	39,5
Усього		7,5	1,0	6,5	16,0	8,0	10,0	51,0	100

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	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		
60 – 63	E	задовільно	не зараховано
35 – 59	FX	незадовільно	
1 – 34	F		

5. Рекомендована література

Основна

1. Осовська Г.В. Комунікації в менеджменті: / Г.В. Осовська. – Київ : Наука, 2008. – 453 с.
2. Федотова М.Г. Коммуникационный менеджмент: учеб. пособ. / М.Г. Федотова. – Омск.: ОмГТУ, 2006. – 76 с.
3. Жигайло Н. Комунікативний менеджмент: Навч. посіб. / Н. Жигайло. - Львів. : ЛНУ, 2012. - 368с.
4. Чайка Г.Л. Культура ділового спілкування менеджера: Навч. посібник / Г.Л. Чайка. – Київ : Знання, 2005. – 442 с.
5. Пасько М.І. Паблік рилейшнз. Конспект лекцій для студентів спеціальності 8.050201 усіх форм навчання / М.І. Пасько, К.А. Заславська. – Харків : Вид ХНЕУ, 2006. – 96 с.

Додаткова

6. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділової комунікації: Навчальний посібник. – К., АртЕк, 2008. – 252 с.
7. Доронина М.С. Культура общения деловых партнеров. – Х.: ИД, 2003 – 192 с.
8. Коваль А.П. Ділове спілкування: Навчальний посібник. – К., Либідь, 1992. – 280 с.
9. Сагач Г.М. Мистецтво ділової комунікації: [Навч. посібник для студентів екон. спец.] / Київ. ін-т банкірів банку «Україна». – К.: [ПФ «Віста»], 1995. – 177 с.
10. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: Навчальний посібник. – К., Академвидав, 2004. – 280 с.

11. Шавкун І.Г. Міжкультурна комунікація як складова сучасної менеджмент-освіти // Культурологічний вісник: Науково-теоретичний щорічник Нижньої Наддніпрянщини. - Вип. 23 – Запоріжжя, «Прем'єр», 2009. – С. 115-118.

12. Шавкун І.Г. Сутність та атрибути комунікації в умовах глобалізації // Гілея: науковий вісник. Збірник наукових праць. – К.: ВІР УАН, 2010. – Вип. 35. - С. 260 - 268.

Інформаційні ресурси в Інтернеті

13. Сайт ПНС ХНЕУ ім. С. Кузнеця // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://pns.hneu.edu.ua/enrol/index.php?id=4294>

14. Офіційний сайт ВРУ // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.rada.gov.ua

15. Інтернет-портал для управлінців // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www/management.com.ua](http://www.management.com.ua)

16. Інтернет-видання про маркетинг "MarketingMix" // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.mm.com.ua>.

17. Офіційний сайт Національної бібліотеки України ім. В.І.Вернадського // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www/nbuv.gov.ua](http://www.nbuv.gov.ua)