

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ**

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні кафедри
менеджменту, логістики
та інновацій
Протокол № 2 від 31.08.2023 р.

ПОГОДЖЕНО

Проректор з навчально-методичної роботи



Каріна НЕМАШКАЛО

КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

робоча програма навчальної дисципліни (РПНД)

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

Статус дисципліни **обов'язкова**
Мова викладання, навчання та оцінювання **українська**

Розробник:
к.е.н., доцент

Марина ПАСЬКО

Завідувач кафедри
менеджменту, логістики
та інновацій

Олена ЯСТРЕМСЬКА

Гарант програми

Марина ПАСЬКО

**Харків
2023**

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.

Вивчення навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент» спрямовано на формування у здобувачів 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 «Комунікативний менеджмент» є оволодіння здобувачами 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 неоінформаційного суспільства та трансформації соціально-економічних систем.

Завданнями навчальної дисципліни є:

- вивчення основних задач, функцій та принципів комунікативного менеджменту;
- вивчення типів та видів комунікацій в організації;
- опанування функціями, видами і формами ділової комунікації,
- набуття компетентностей щодо професійного використання комунікативних технологій задля формування ефективних зв'язків із представниками ринкового середовища підприємства;
- опанування прогресивними технологіями управління внутрішньо-організаційними та зовнішньо-орієнтованими комунікативними процесами;
- вивчення найбільш характерних особливостей вербальної і невербальної комунікації та специфіки їх використання у сучасному бізнес-середовищі;
- оволодіння методами управління інформаційною взаємодією в різних сферах предметної діяльності.

Предметом навчальної дисципліни є процеси та методи управління сучасними комунікаціями підприємства.

Об'єктом навчальної дисципліни виступає управління внутрішньо-організаційними та зовнішніми інформаційними потоками підприємства.

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна визначено в табл. 1.

Результати навчання та компетентності, які формує навчальна дисципліна

Результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач вищої освіти
РН4	ЗК 11
РН5	СК 3, СК 11
РН8	СК 11
РН16	ЗК 11
РН19	ЗК 5, СК 5, СК 17
РН20	ЗК 11

де,

ЗК5. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.

ЗК11. Здатність до адаптації та дії у новій ситуації.

СК3. Здатність визначати перспективи розвитку організації.

СК5. Здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту.

СК11. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

СК17. Здатність до побудови системи адміністрування суб'єктів різних організаційно-правових форм на основі адміністративних рішень з використанням технологій адміністрування.

РН4. Демонструвати навички виявлення проблеми та обґрунтування управлінських рішень

РН5. Описувати зміст функціональних сфер діяльності організації.

РН8. Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації.

РН16. Демонструвати навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним.

РН19. Обґрунтовувати підходи щодо організації діяльності адміністрації суб'єктів різних організаційно-правових форм згідно системи адміністративних рішень з використанням технологій адміністрування.

РН20. Демонструвати навички управління людськими ресурсами суб'єктів різних організаційно-правових форм.

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Концептуальні основи комунікативного менеджменту

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.

Змістовий модуль 2. Комунікативний менеджмент як основа управлінської діяльності

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.

Перелік практичних (семінарських) завдань за навчальною дисципліною наведено в табл. 2.

Таблиця 2

Перелік практичних (семінарських) занять / завдань

Назва теми та завдання	Зміст
Тема 1 Завдання 1	«Виступ перед аудиторією». Усна доповідь та презентація на довільну (обрану особисто) тему
Тема 2-3 Завдання 2	«Використання резюме у бізнес-комунікаціях». Складання власного резюме
Тема 4 Завдання 3	«Підготовка і проведення самопрезентації». Усна доповідь та презентація резюме
Тема 5-6 Завдання 4	«Організація взаємодії із засобами масової інформації». Розроблення фірмового бланку організації. Складання прес-релізу

Тема 7 Завдання 5	Семінарське заняття за темою «Технології ведення ділових переговорів» Усна доповідь та презентація за питаннями семінарського заняття
-------------------	---

Перелік самостійної роботи за навчальною дисципліною наведено в табл. 3

Таблиця 3

Перелік самостійної роботи

Назва теми	Зміст
Тема 1-7	Пошук, підбір та огляд літературних джерел та інформації з мережі Internet за заданою тематикою.
Тема 2-7	Виконання практичного завдання та формулювання висновків.
Тема 1-7	Есе

Кількість годин лекційних, практичних (семінарських) занять та годин самостійної роботи наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

У процесі викладання навчальної дисципліни для набуття визначених результатів навчання, активізації освітнього процесу передбачено застосування таких методів навчання, як:

Словесні (лекція (Тема 1-7), лекція-діалог (Тема 2, 4).

Наочні (демонстрація (презентації Тема 1-7), відео Тема 1, 3-6).

Практичні (практична робота (Тема 1), есе (Тема 1-7), кейс-метод (Тема 6)).

ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Університет використовує 100 бальну накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти.

Поточний контроль здійснюється під час проведення лекційних, практичних та семінарських занять і має на меті перевірку рівня підготовленості здобувача вищої освіти до виконання конкретної роботи і оцінюється сумою набраних балів:

формою семестрового контролю є залік: максимальна сума – 100 балів; мінімальна сума – 60 балів.

Підсумковий контроль включає семестровий контроль та атестацію здобувача вищої освіти.

Семестровий контроль проводиться у формі диференційованого заліку.

Підсумкова оцінка за навчальною дисципліною визначається сумуванням балів за поточний та підсумковий контроль.

Під час викладання навчальної дисципліни використовуються наступні контрольні заходи:

Поточний контроль: компетентнісно-орієнтовані завдання (32 бали), письмова контрольна робота (15 балів), есе (8 балів), самостійна робота (10 балів), колоквиум (35 балів).

Семестровий контроль: Залік

Більш детальну інформацію щодо системи оцінювання наведено в робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Васильченко М.І. Комуникативний менеджмент : навчальний посібник / М.І. Васильченко, В.В. Гришко. – Полтава : ПолтНТУ, 2018. – 228 с.

2. Воронкова В.Г. Етика ділового спілкування: навч. посібник / В.Г. Воронкова, А.Г. Беліченко, В.В. Мельник. – Львів: Магнолія, 2019. - 312 с

3. Гудзь О.Є. Комунікаційний менеджмент: навчальний посібник / О.Є. Гудзь, І.М. Маковецька. – Львів : «Галицька видавнича спілка», 2021. – 224 с.

4. Менеджмент: формування компетентностей на основі тренінгів : навчально-практичний посібник / В. М. Гриньова, М. І. Пасько, К. А. Заславська та ін. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2015. – 172 с. Режим доступу: <http://www.repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/10798>

Додаткова

5. Бурмака Т.М. Комуникативний менеджмент : конспект лекцій (для студентів бакалавріату всіх форм навчання спеціальності 073 – Менеджмент) / Т.М. Бурмака, К.О. Великих ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О.М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2019. – 69 с.

6. Гришина В. В. Інформаційно-комунікаційні бар'єри системи управління / В. В. Гришина, К. Є. Бабенко // Причорноморські економічні студії. – Одеса, 2020. - Вип. 50. - С.184–189. Режим доступу: <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/23663>

7. Гудзь О.Є. Управління комунікаціями в підприємствах: монографія / О.Є. Гудзь, І.М. Маковецька — Львів : «Галицька видавнича спілка» , 2021. — 216 с.

8. Комуникативний менеджмент: навчально-методичний посібник для студентів економічного факультету освітньо-професійної програми підготовки бакалавра спеціальності 073 Менеджмент / Олійник Н.Ю. – Кам'янець Подільський, 2020. – 112 с.

9. Лещінська А. В. Професійне спілкування як комунікативна взаємодія майбутніх фахівців економічного профілю / А. В. Лещінська // Herald pedagogiki. Nauka i Praktyka : wydanie specjalne. – Warszawa, 2020. – № 54. – С. 102–107. Режим доступу: <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/23367>

10. Ajayi, O.A., Mmutle, T. & Chaka, M. A Stakeholders' Perspective of Reputation Dimensions for Service Organisations: Evidence from a Developing Country Context. Corp Reputation Rev 25, 287–299 (2022). <https://doi.org/10.1057/s41299-021-00128-2>

11. Osipova-Stocker, Y., Shiu, E., Layou, T. et al. Assessing impact in global media: methods, innovations, and challenges. Place Brand Public Dipl 18, 287–304 (2022). <https://doi.org/10.1057/s41254-021-00240-4>

12. Geiger, I. From Letter to Twitter: A Systematic Review of Communication Media in Negotiation. Group Decis Negot 29, 207–250 (2020). <https://doi.org/10.1007/s10726-020-09662-6>

Інформаційні ресурси

13. Наукові конференції. – Режим доступу : <http://conferences.neasmo.org.ua>

14. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського. – Режим доступу: www.nbuv.gov.ua

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