

Міністерство освіти і науки України
Національний університет водного господарства та
природокористування
Навчально-науковий інститут економіки та менеджменту
Кафедра менеджменту

06-08-250М

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ
для самостійного вивчення навчальної дисципліни
«Комунікативний менеджмент»
для здобувачів вищої освіти другого (магістерського)
ступеня за освітньо-професійними програмами
«Менеджмент організацій і адміністрування» та
«Менеджмент природоохоронної діяльності»
спеціальності 073 «Менеджмент»
денної та заочної форм навчання

Рекомендовано навчально-
методичною радою з якості
ННІЕМ
Протокол № 1
від 19 вересня 2022 р.

Рівне – 2022

Методичні вказівки для самостійного вивчення навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент» для здобувачів вищої освіти другого (магістерського) ступеня за освітньо-професійними програмами «Менеджмент організацій і адміністрування» та «Менеджмент природоохоронної діяльності» спеціальності 073 «Менеджмент» денної та заочної форм навчання [Електронне видання] / Клюха О. О. – Рівне : НУВГП, 2022. – 14 с.

Укладач: Клюха О. О., к.т.н., доцент кафедри менеджменту.

Відповідальний за випуск: Кожушко Л. Ф., д.т.н., проф., завідувач кафедри менеджменту.

ЗМІСТ

1. Мета і завдання виконання самостійної роботи	3
2. Завдання для самостійної роботи	5
3. Підготовка та організація самостійної роботи студентів....	7
4. Методи навчання.....	9
5. Оцінювання знань студентів.....	9
6. Розподіл балів, які отримують які отримують студенти.....	11
7. Шкала оцінювання.....	12
8. Методичне забезпечення навчальної дисципліни.....	12
9. Література.....	13
10. Інформаційні ресурси.....	14

© О. О. Клюха, 2022

© Національний університет
водного господарства та
природокористування, 2022

1. МЕТА І ЗАВДАННЯ ВИКОНАННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Програма вивчення дисципліни «Комунікаційний менеджмент» складена відповідно до нормативної частини освітньо-професійної програми підготовки фахівців бакалаврського рівня вищої освіти за спеціальністю 073 «Менеджмент».

Предметом вивчення навчальної дисципліни є комунікації в процесі управління організаціями.

Вивчення дисципліни «Комунікаційний менеджмент» базується на знаннях, отриманих з таких навчальних дисциплін, як «Вступ до спеціальності», «Менеджмент», «Самоменеджмент» та дисципліни, що безпосередньо формують компетенції фахівця, а отримані знання будуть використовуватись у подальшому при вивченні таких дисциплін: «Управління персоналом», «Дослідження галузі та ринків», «Проектний аналіз».

Ключові слова: комунікації, інформація, комунікаційний менеджмент, комунікаційний процес, масові комунікації, комунікаційні технології.

Метою вивчення навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент» є розвиток у студентів комплексних знань у сфері менеджменту комунікацій, професійного спілкування та вміння ефективно організувати наради, співбесіди, ділові зустрічі й переговори, а також мати достатню кваліфікацію для проектування та розробки нових засобів і методів комунікації на підприємстві.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Комунікаційний менеджмент» є формування цілісної системи знань про сутність і види комунікацій. У результаті вивчення навчальної дисципліни студенти повинні знати:

місце комунікацій в менеджменті, типи ділових стратегій та їх використання на підприємстві, типові манери спілкування в діловому суспільстві та види ділових стилів поведінки, в яких рамках проводиться ділове спілкування та визначити свій особистий стиль спілкування, поняття конфлікту, їхні різновиди, сутність та природу, методи управління конфліктами в

організації, основні стратегії поведінки в конфлікті, основні етичні норми і принципи ділової комунікації, правила ділового етикету в діловій взаємодії, алгоритм проведення ділових переговорів, правила складання ділових листів, особливості спеціальних форм ділових комунікацій: ділової бесіди, телефонного контакту, співбесіди при наймі на роботу, наради, дискусії, ділового спору, вимоги до ділового одягу чоловіків та жінок методикою розвитку особистості у робочому колективі.

Після вивчення даного курсу студенти повинні вміти:

визначати типи та види комунікацій в менеджменті та ефективно їх використовувати в сучасних умовах ринку, використовувати ділові стратегії на підприємстві та виділяти їх типи, визначати свій особистий стиль спілкування за обставинами, визначати типологію конфліктної поведінки, розробити детальний план заходів з приводу знищення бар'єрів в комунікації, розробляти план ведення комерційних переговорів, організувати та проводити ділові зустрічі, складати ділові листи, використовувати на практиці вимоги до ділового одягу чоловіків та жінок на підприємстві, застосовувати сучасні комунікаційні технології для забезпечення ефективної ділової комунікації, використовувати Internet як засіб комунікації, джерело довідкової інформації, засіб реклами і маркетингу при здійсненні бізнес-комунікацій.

Самостійна робота студента полягає у поглибленні знань та умінь з усіх тем навчальної дисципліни. Самостійна робота потребує опрацювання додаткової навчальної літератури, нормативних документів, наукових праць та періодичних ділових видань.

Розподіл годин самостійної роботи для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня денної форми навчання:

20 годин – підготовка до аудиторних занять;

20 годин – підготовка до контрольних заходів;

31 година – підготовка питань, які не розглядаються під час аудиторних занять.

Розподіл годин самостійної роботи для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня заочної форми навчання:

20 години – підготовка до аудиторних занять;

30 годин – підготовка до контрольних заходів;
47 годин – підготовка питань, які не розглядаються під час аудиторних занять.

Розподіл годин самостійної роботи студентів наведений у таблиці 1.

Таблиця 1

Розподіл годин самостійної роботи студентів

№ зп	Види навчальної діяльності	Обсяг часу, годин	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
1	Підготовка до аудиторних занять	20	20
2	Підготовка до контрольних заходів	20	30
3	Опрацювання питань, які не розглядаються на аудиторних заняттях	31	47
	Разом	71	97

2. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

У менеджменті комунікація відіграє надзвичайно важливу роль. Практично все, що роблять менеджери різних рівнів для вирішення стратегічних та тактичних завдань розвитку своїх фірм, вимагає ефективного обміну інформацією. Головною умовою ефективності ділової комунікації є усвідомлення того, що можливість реалізації цілей взаємодії зростає, якщо правильно організувати її проведення і досягти при цьому створення атмосфери взаєморозуміння, довіри і співробітництва. Тому у підготовці менеджерів не можна обійтися без вивчення курсу «Комунікативний менеджмент».

Під час виконання самостійної роботи студенти поглиблюють отримані знання та самостійно вивчають матеріали окремих питань тем шляхом опрацювання відповідної літератури, здійснюють підготовку до практичних занять та залікових модулів (табл. 2).

Таблиця 1

Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1.	Сутність, роль та методологічні основи комунікаційного менеджменту	7	10
2.	Історія розвитку комунікаційного менеджменту	7	9
3.	Суть комунікацій та їх інформаційне забезпечення. Структура комунікацій.	7	10
4.	Комунікаційні бар'єри. Вербальне та невербальне спілкування.	7	9
5.	Ділові стратегії управління спілкуванням.	7	10
6.	Ділові переговори. Класифікація переговорів.	7	9
7.	Класифікація та типологія конфліктів.	7	9
8.	Організація та проведення ділових зустрічей.	7	10
9.	Роль комунікацій в управлінні.	7	9
10.	Національні особливості стилів ведення переговорів.	8	10
	Разом	71	97

3. ПІДГОТОВКА ТА ОРГАНІЗАЦІЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Модуль 1.

Менеджмент комунікацій в умовах ринку

Тема 1. Менеджмент комунікацій як специфічна сфера людських відносин в організації.

Система відносин в організації як предмет вивчення менеджменту комунікацій. Типові манери спілкування в діловому суспільстві. Управління інформацією як складний інформаційний процес. Поняття інформаційної системи. Класифікація інформації.

Тема 2. Комунікаційний процес в організації.

Сутність комунікацій. Комунікації в менеджменті та їх основні види. Комунікаційний процес, його елементи. Модель процесу комунікації. Стадії ефективної комунікації: забезпечення уваги адресата, забезпечення розуміння суті повідомлення, визнання, дія. Вербальні комунікації. Невербальні комунікації. Семантичні бар'єри. Ділові стратегії управління спілкуванням.

Тема 3. Забезпечення ефективних комунікацій.

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.

Тема 4. Комунікативний менеджмент та бізнес-комунікації

Ділове середовище організації та бізнес-комунікації. Відносини з партнерами, клієнтами, конкурентами, інвесторами, операторами ринкової інфраструктури, консультантами, органами влади, ЗМІ. Ключові коефіцієнти ефективності (KPI) – індикатори комунікаційної ефективності менеджера. Управління інтегрованими маркетинговими комунікаціями, бренд-

комунікаціями, рекламними комунікаціями, PR.

Тема 5. Комуникативний менеджмент і репутаційні комунікації

Репутація як ключова складова іміджу сучасної організації. Значення репутації. Ризики втрати ділової репутації та управління ними. Комуникативний менеджмент лояльності клієнтів (Client Relations) та брендингу. Публічні комунікації: моделі, стратегії, технології.

Модуль 2.

Управління спілкуванням та комунікацією

Тема 6. Комуникативний менеджмент та інформаційне суспільство.

Комунікації та ЗМІ. Комунікаційна ефективність ЗМІ. Комуникативний етикет. Обов'язкові елементи та фази комунікаційного спілкування. Поняття прес-анонсу, прес-релізу. Правила інформування про заходи.

Тема 7. Розвиток писемної комунікації. Основи ораторської майстерності.

Класифікація листів. Правила складання та оформлення ділового листа. Наука про ораторське мистецтво. Зведення правил ораторського мистецтва. Зловживання ораторським мистецтвом. Що таке риторика. Історія розвитку риторики. Риторика у сучасній теорії мовної комунікації. Основні особливості ораторського мистецтва як соціального явища.

Тема 8. Ефективність комунікацій в умовах ринку. Організація та проведення ділових зустрічей.

Значення ефективних комунікацій в організації у сучасний період. Види комунікації. Вербальні комунікації. Невербальні комунікації. Семантичні бар'єри. Ділові стратегії управління спілкуванням. Правила та норми проведення ділових зустрічей. Підготовка та проведення ділової зустрічі.

Тема 9. Комунікативні конфлікти та їх наслідки.

Поняття конфлікту. Види конфліктів. Управління конфліктами. Сутність конфліктної комунікації. Класифікації конфліктів. Стадії розвитку конфлікту. Методи управління конфліктами. Наслідки конфліктів та репутація організації.

Тема 10. Обман у діловій комунікації, маніпулювання суспільною свідомістю.

Межі управління комунікаціями. Управління комунікаціями у зв'язках з громадськістю в комунікаційному менеджменті. Проблеми розмежування управління та маніпулювання. Основні особливості відомих комунікативних технологій, виходячи із стандартної схеми комунікативного процесу. симетричні та асиметричні комунікації. Переконаючі та інформуючі комунікації. Комунікації в соціальних мережах.

4. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Основними методами навчання є: лекції, тренінги, ситуаційні завдання, ділові ігри, практичні завдання, наукова робота, провокаційні запитання.

5. ОЦІНЮВАННЯ ЗНАТЬ СТУДЕНТІВ

Згідно з навчальним планом дисципліни «Комунікативний менеджмент» передбачена форма підсумкового контролю – екзамен. Оцінювання знань здійснюється за 100-бальною шкалою наступним чином:

- результати поточного контролю оцінюються за шкалою від 0 до 100 балів, які за згодою студента можуть бути зараховані як остаточний результат;

- студент має право скласти підсумковий контроль у вигляді екзамену, де може додатково отримати від 0 до 40 балів. У такому випадку до набраних під час іспиту балів додається 60 балів поточного контролю.

Поточний контроль знань студентів з навчальної дисципліни проводиться у письмовій формі або за допомогою комп'ютерного

тестування. Контрольні завдання за змістовим модулем включають тестові та теоретичне запитання.

Контроль самостійної роботи проводиться:

з лекційного матеріалу – шляхом перевірки конспектів;

з практичних занять – з допомогою перевірки виконаних завдань.

Підсумковий контроль знань відбувається на заліку за допомогою комп'ютерного тестування.

Усі форми контролю включено до 100-бальної шкали оцінки.

Основними критеріями, що характеризують рівень компетентності студента при оцінюванні результатів поточного та підсумкового контролів є такі:

– виконання всіх видів навчальної роботи, передбачені робочою програмою навчальної дисципліни;

– глибина і характер знань навчального матеріалу за змістом навчальної дисципліни, що міститься в основних та додаткових рекомендованих літературних джерелах;

– вміння аналізувати явища, які вивчаються, у їх взаємозв'язку і розвитку;

– характер відповідей на поставлені питання (чіткість, лаконічність, логічність, послідовність тощо);

– вміння застосовувати теоретичні положення під час розв'язання практичних задач;

– вміння аналізувати достовірність одержаних результатів.

Оцінювання результатів поточної роботи (завдань, що виконуються на практичних заняттях, результати самостійної роботи студентів) проводиться за такими критеріями:

1. Розрахункові завдання, задачі, лабораторні роботи (у % від кількості балів, виділених на завдання із заокругленням до цілого числа):

0 % – завдання не виконано;

40% – завдання виконано частково та містить суттєві помилки методичного або розрахункового характеру;

60% – завдання виконано повністю, але містить суттєві помилки у розрахунках або в методиці;

80% – завдання виконано повністю і вчасно, проте містить окремі несуттєві недоліки (розмірності, висновки, оформлення тощо);

100% – завдання виконано правильно, вчасно і без зауважень.

2. Ситуаційні вправи, конкретні ситуації та інші завдання творчого характеру (у % від кількості балів, виділених на завдання із заокругленням до цілого числа):

0% – завдання не виконано;

40% – завдання виконано частково, висновки не аргументовані і не конкретні, звіт підготовлено недбало;

60% – завдання виконано повністю, висновки містять окремі недоліки, судження студента не достатньо аргументовані, звіт підготовлено з незначним відхиленням від вимог;

80% – завдання виконано повністю і вчасно, проте містить окремі несуттєві недоліки не системного характеру;

100% – завдання виконано правильно, вчасно і без зауважень.

6. РОЗПОДІЛ БАЛІВ, ЯКІ ОТРИМУЮТЬ СТУДЕНТИ

Поточне тестування та самостійна робота										Підсумковий тест	Сума
Модуль 1					Модуль 2					40	100
30					30						
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10		
10	10	10	10	10	10	10	10	10	10		

T1 – T10 – теми змістових модулів

Оцінювання здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня заочної форми навчання відбувається на підставі виконаного і захищеного індивідуального завдання, виконання завдань на аудиторних заняттях та модульного контролю.

7. ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за національною шкалою
90–100	відмінно
82–89	добре
74–81	
64–73	задовільно
60–63	
35–59	незадовільно з можливістю повторного складання
0–34	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

8. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Методичне забезпечення навчальної дисципліни «Комунікаційний менеджмент» включає:

1. Комплекс навчально-методичного забезпечення дисципліни (КНМЗД).

2. Методичні вказівки до практичних занять з навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент» для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня усіх спеціальностей НУВГП денної форми навчання / О. О. Клюха. Рівне : НУВГП, 2019. 13 с.

3. Методичні вказівки до самостійного вивчення навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент» для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня усіх спеціальностей НУВГП денної форми навчання / О. О. Клюха. Рівне : НУВГП, 2019. 14 с.

4. Бебик В.М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві : навч. посіб. URL: <http://books.br.com.ua/themes/185/221>.

5. Кожушко Л.Ф., Кузнецова Т.О. Менеджмент : навчальний посібник. Рівне : НУВГП, 2010. 346 с. URL: <http://ep3.nuwm.edu.ua/id/eprint/4282>

9. ЛІТЕРАТУРА

Базова

1. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті: курс лекцій. К. : Кондор, 2006. 664 с.
2. Осовська Г. В., Копитова І.В. Комунікації в менеджменті. Практикум. Ж. : ЖІТІ, 2002.

Допоміжна

1. 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.
2. Окорський В. П. Основи менеджменту : навч. посіб. Рівне : НУВГП, 2009. 400 с.
3. Основи менеджменту: практикум : навч. посіб. / Окорський В. П., Ключа О. О., Мандзюк О. М. та ін.; за ред. В. П. Окорського. Рівне : НУВГП, 2011. 497 с.
4. Менеджмент для публічної влади : навч. посіб. / За ред. М. П. Бутка. Ніжин : Аспект-Поліграф, 2011. 359 с.
5. Бардась А. В., Бойченко М. В., Дудник А. В. Менеджмент : навч. посіб. Дніпропетровськ : Герда, 2014. 343 с.
6. Кови Стивен. Лидерство, основанное на принципах / 2-е изд. Москва : Альпина Бизнес Бук, 2009. 302 с.
7. Черваньов Д. Менеджмент: терміни, тести, вправи, завдання. Навчальні конкретні ситуації (кейси). Проблематика курсових, випускних, дисертаційних робіт : підручник. Київ : Київський ун-т, 2001. 853 с.

10. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

1. Наукова бібліотека НУВГП (м. Рівне, вул. Олекси Новака, 75). URL: <http://lib.nuwm.edu.ua/>
2. Національна бібліотека ім. В. І. Вернадського. URL: <http://www.nbu.gov.ua>
3. Рівненська обласна універсальна наукова бібліотека (м. Рівне, майдан Короленка, 6). URL: <http://www.lib.rv.ua>
4. Рівненська централізована бібліотечна система (м. Рівне, вул. Київська, 44). URL: <http://cbs.rv.ua>
5. Цифровий репозиторій НУВГП. URL: <http://ep3.nuwm.edu.ua/>