



Національний університет
водного господарства та природокористування

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

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з науково-педагогічної, методичної та виховної роботи

_____ О.А. Лагоднюк
“ ___ ” _____ 2017р.

06-08-18

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Program of the Discipline

Комунікативний менеджмент
Communication management

Спеціальність
Specialty

073 Менеджмент
073 Management

Рівне – 2017



Робоча програма з дисципліни «Комунікаційний менеджмент» для студентів, які навчаються за спеціальністю: 073 «Менеджмент». Рівне: НУВГП, 2017. – 16 с.

Розробник: Ключа О.О., к. т. н., старший викладач кафедри менеджменту

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри менеджменту

Протокол від «04» вересня 2017 року №1

Завідувач кафедри _____ (Л. Ф. Кожушко)

Схвалено науково-методичною комісією за спеціальністю:
073 «Менеджмент»

Протокол від «___» _____ 2017 року № ___

Голова НМК _____ (Л. Ф. Кожушко)



Вступ Анотація

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.

Abstract

The program of studying the discipline «Communication management» - is made in accordance with the normative part of the educational and professional program of preparation of specialists of the bachelor level of higher education, specialty 073 «Management».

The core characteristic of Communication Management studies is the focus on building a wide range of competences in the area of communication, economy, marketing and market processes, as well as knowledge about the media in the graduates. The educational goal of the Communication Management studies is to teach the students techniques and methods of appropriate, effective and efficient communication and managing companies, organizations and institutions.

Key words: communications, information, communication management, communication process, mass communication, communications technology.



1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, спеціалізація, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів -3,5	Галузь знань 07 «Управління та адміністрування»	За вибором ПП10	
	Спеціальність: 073 «Менеджмент»		
Модулів-1	На основі ОКР «Молодший спеціаліст»	Рік підготовки	
Змістових модулів – 2		3-й	4-й
Загальна кількість годин – 105		Семестр	
		5-й	7-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних –2 самостійної роботи студентів – 4	Рівень вищої освіти: бакалаврський	Лекції	
		20 год.	4 год.
		Практичні	
		14 год.	4 год.
		Самостійна робота	
		71 год.	97 год.
Форма контролю			
залік	залік		

Примітки: співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:
для денної форми навчання – 35% до 65%;
для заочної форми навчання – 10% до 90%.



2. Мета викладання навчальної дисципліни

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.



3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий 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-комунікаціями. Відносини з партнерами, клієнтами, конкурентами, інвесторами, операторами ринкової інфраструктури, консультантами, органами влади, ЗМІ. Ключові коефіцієнти ефективності (КРІ) – індикатори комунікаційної ефективності менеджера. Управління інтегрованими маркетинговими комунікаціями, бренд-комунікаціями, рекламними комунікаціями, PR.



Тема 5. Комунікативний менеджмент і репутаційні комунікації

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

Змістовий модуль 2

Управління спілкуванням та комунікацією

Тема 6. Комунікативний менеджмент та інформаційне суспільство.

Комунікації та ЗМІ. Комунікаційна ефективність ЗМІ. Комунікативний 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. Структура навчальної дисципліни 4.1. Для студентів денної форми навчання

№ п/п	Назви змістових модулів і тем	Усьо-го, год	в т.ч.			
			лекції і	практичні	самостійна робота	індивідуальна робота
Модуль 1.						
Змістовний модуль 1. Менеджмент комунікацій в умовах ринку						
1	Менеджмент комунікацій як специфічна сфера людських відносин в організації	9	2	-	7	-
2	Комунікаційний процес в організації	11	2	2	7	-
3	Забезпечення ефективних комунікацій	9	2	-	7	-
4	Комунікативний менеджмент та бізнес-комунікації	11	2	2	7	-
5	Комунікативний менеджмент і репутаційні комунікації	11	2	2	7	-
	Разом за змістовим модулем1	51	10	6	35	-
Змістовний модуль 2. Управління спілкуванням та комунікацією						
6	Комунікативний менеджмент та інформаційне суспільство	11	2	2	7	-
7	Розвиток писемної комунікації. Основи ораторської майстерності	12	2	2	8	-

8	Ефективність комунікацій в умовах ринку. Організація та проведення ділових зустрічей	11	2	2	7	-
9	Комунікативні конфлікти та їх наслідки	9	2	-	7	-
10	Обман у діловій комунікації, маніпулювання суспільною свідомістю	11	2	2	7	-
	Разом за змістовним модулем 2	54	10	8	36	-
	Всього	105	20	14	71	-

4.2. Для студентів заочної форми навчання

№ п/п	Назви змістових модулів і тем	усього, год	в т.ч.			
			лекції	практичні	самостійна робота	індивідуальна робота
Змістовний модуль 1. Менеджмент комунікацій в умовах ринку						
1	Менеджмент комунікацій як специфічна сфера людських відносин в організації	12	2	-	10	-
2	Комунікаційний процес в організації	10	-	1	9	-
3	Забезпечення ефективних комунікацій	11	2	-	9	-
4	Комунікативний менеджмент та бізнес-комунікації	11	-	1	10	-
5	Комунікативний менеджмент і репутаційні комунікації	10	-	-	10	-
	Разом за змістовним модулем 1	54	2	2	48	-

Змістовий модуль 2. Управління спілкуванням та комунікацією						
6	Комунікативний менеджмент та інформаційне суспільство	10	-	1	9	-
7	Розвиток писемної комунікації. Основи ораторської майстерності	11	2	-	9	-
8	Ефективність комунікацій в умовах ринку. Організація та проведення ділових зустрічей	10	2	1	7	-
9	Комунікативні конфлікти та їх наслідки	10	-	-	10	-
10	Обман у діловій комунікації, маніпулювання суспільною свідомістю	10	-	1	9	-
	Разом за змістовним модулем 2	51	-	2	47	-
	Всього	105	4	4	95	-

5. Темі практичних занять

№ п/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1.	Комунікаційний процес в організації	2	-
2.	Комунікації в ЗМІ	2	1
3.	Розвиток писемної комунікації	2	-
4.	Основи ораторської майстерності	2	1
5.	Організація та проведення ділових зустрічей	2	1
6.	Комунікативні конфлікти та їх наслідки	2	1
7.	Маніпулювання суспільною свідомістю	2	-
	Разом	14	4

6. Самостійна робота

Розподіл годин самостійної роботи для студентів **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 студентів **заочної форми** навчання :

20 години – підготовка до аудиторних занять;

30 годин – підготовка до контрольних заходів;

45 годин – підготовка питань, які не розглядаються під час аудиторних занять.

6.1. Завдання для самостійної роботи

№	Тема самостійної роботи	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1.	Сутність, роль та методологічні основи комунікаційного менеджменту – огляд основної та додаткової літератури; – розгляд контрольних запитань	7	10
2.	Історія розвитку комунікаційного менеджменту – огляд основної та додаткової літератури; – розгляд контрольних запитань	7	9
3.	Суть комунікацій та їх інформаційне забезпечення. Структура комунікацій. – огляд основної та додаткової літератури; – розгляд контрольних запитань	7	10
4.	Комунікаційні бар'єри. Вербальне та невербальне спілкування. – огляд основної та додаткової літератури; – розгляд контрольних запитань	7	9
5.	Ділові стратегії управління спілкуванням – огляд основної та додаткової літератури; – розгляд контрольних запитань	7	10
6.	Ділові переговори. Класифікація переговорів. – огляд основної та додаткової літератури; – розгляд контрольних запитань	7	9
7.	Класифікація та типологія конфліктів. – огляд основної та додаткової літератури;	7	9

	- розгляд контрольних запитань		
8.	Організація та проведення ділових зустрічей. - огляд основної та додаткової літератури; - розгляд контрольних запитань	7	10
9.	Роль комунікацій в управлінні. - огляд основної та додаткової літератури; - розгляд контрольних запитань	7	9
10.	Національні особливості стилів ведення переговорів. - огляд основної та додаткової літератури; - розгляд контрольних запитань	8	10
	Разом	71	95

Звіт про самостійну роботу складається на папері формату А-4. Оформлення — згідно стандартних вимог до друкованих текстів. Усі звіти можуть бути зброшурованими в один.

7. Методи навчання

Під час лекційного курсу застосовується слайдова презентація (у програмі «Microsoft Power Point»), роздатковий матеріал, ілюстраційні матеріали та схеми.

На практичних заняттях:

- використовується роздатковий матеріал (наочність) для формування у студентів системного мислення, розвитку пам'яті;
- проводиться дискусійне обговорення проблемних питань;
- задаються провокаційні питання;
- розв'язання задач та кейсів, ситуаційних завдань.

8. Методи контролю

Поточний контроль знань студентів з навчальної дисципліни проводиться у комп'ютерній тестовій формі. Контрольні завдання за змістовим модулем включають тестові питання двох рівнів та практичні задачі (із варіантами відповідей).

Контроль самостійної роботи проводиться:

- з лекційного матеріалу – шляхом перевірки конспектів;
- з практичних занять – на основі перевірки виконаних завдань, есе, тестів.



Усі форми контролю включено до 100-бальної шкали оцінки.

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.

9. Розподіл балів, що присвоюються студентам

Поточне тестування та самостійна робота										Сума
Змістовий модуль 1					Змістовий модуль 2					100
50					50					
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	
10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	

T1, T2... T11 – теми змістових модулів.



Шкала оцінювання

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

10. Методичне забезпечення 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. – 12 с..

4. Слайдова презентація курсу «Комунікаційний менеджмент» (лекційні заняття) в програмі «Microsoft Power Point».

5. Друкований роздатковий матеріал.



11. Рекомендована література

11.1. 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.: ЖІПІ, 2002.

11.2. 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. - 400с.
3. Окорський В.П., Клюха О.О., Мандзюк О.М., Мороз Е.Г., Пахаренко О.В. Основи менеджменту: практикум: Навч. посіб./За ред. В.П. Окорського. – Рівне: НУВГП, 2011. - 497с.
4. Менеджмент для публічної влади: Навч.посіб./За ред.М.П.Бутка. - Ніжин: Аспект-Поліграф,2011. - 359с.
5. Бардась А.В., Бойченко М.В., Дудник А.В. Менеджмент: Навч.посіб.- Дніпропетровськ:Герда,2014. - 343с.
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.

12. Електронний репозиторій НУВГП

1. Бебик В.М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві : навч. посіб. / В.М. Бебик [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://books.br.com.ua/themes/185/221>.
2. Кожушко Л.Ф., Кузнецова Т.О. Менеджмент. Навчальний посібник – Рівне: НУВГП, 2010. – 346 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ep3.nuwm.edu.ua/id/eprint/4282>



13. Інформаційні ресурси:

1. Державна регуляторна служба України / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http:// www.dkrp.gov.ua](http://www.dkrp.gov.ua).
2. Державний комітет статистики України / [Електронний ресурс]. – режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
3. Законодавство України / [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.rada.kiev.ua/>
4. Кабінет Міністрів України / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kmu.gov.ua/>
5. Національна бібліотека ім. В.І. Вернадського / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/>
6. Проект підтримки МСП в пріоритетних регіонах України / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http:// www.sme.ukraine-inform.org.ua](http://www.sme.ukraine-inform.org.ua)
7. Рівненська обласна універсальна наукова бібліотека (м. Рівне, майдан Короленка, 6) / [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.libr.rv.ua/>
8. Рівненська централізована бібліотечна система (м. Рівне, вул. Київська, 44) / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://cbs.rv.ua/>
9. Цифровий репозиторій ХНУГХ ім. А.Н. Бекетова / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://eprints.kname.edu.ua/>
10. Цифровий репозиторій Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dspace.univer.kharkov.ua/handle/123456789/5689>.
11. Наукова бібліотека НУВГП (м. Рівне, вул. Олекси Новака, 75) / [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://nuwm.edu.ua/naukova-biblioteka> http://nuwm.edu.ua/MySQL/page_lib.php