

**Київський національний торговельно-економічний університет
Харківський торговельно-економічний інститут КНТЕУ**

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Комунікативний менеджмент

повна назва навчальної дисципліни

для підготовки
студентів освітнього
ступеня

бакалавр

року набору _____

молодший бакалавр, бакалавр
чи магістр

галузі знань

шифр і назва галузі знань

спеціальності

шифр і найменування спеціальності

освітня програма /
спеціалізація

назва освітньої програми / спеціалізації

академічні групи

ISS-20, IC-19, IC-18, EP-19, Ф-19, O-19, Ф-19-і,
МБ-19, МТ-19, МС-19, МР-19, ЗФ-19, ЗМТ-19, ЗО-
19

шифри академічних груп

статус дисципліни

вибіркова

обов'язкова чи вибіркова

Харків, 2021 рік

Розробник:

Буднік Марина Миколаївна,
доцент кафедри маркетингу, менеджменту та
торговельного підприємництва, кандидат
економічних наук, доцент

прізвище, ім'я, по батькові повністю, посада повністю, науковий
ступінь, вчене звання повністю

Програму обговорено та схвалено на засіданні кафедри
маркетингу, менеджменту та торговельного підприємництва

назва кафедри

Програму розглянуто та затверджено на засіданні методичної комісії інституту,
протокол від 17.05.2021 р. № 7.

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Робоча програма навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент».

Метою викладання навчальної дисципліни є формування загальних та професійних компетентностей з питань комунікацій в менеджменті, оволодіння практичними навичками організації ділових зустрічей, ведення переговорів, службового спілкування, вмінням формувати імідж ділової людини.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є загальні закономірності та методи організації комунікативного процесу, які є базою системи комунікативного менеджменту.

Мова викладання – українська.

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Комунікативний менеджмент: специфіка, структура і основні сфери використання

Визначення «комунікативний менеджмент». Зміст управління. Ціннісні пріоритети і функції управління. Управління і керівництво. Типологія управління. Основні принципи управління, їх класифікація. Теорія менеджменту, її виникнення і розвиток. Сучасні концепції менеджменту, основні поняття і категорії, підходи і інтерпретації. Специфіка комунікаційного менеджменту, його суть, сфера застосування, характеристика основних учасників. Комунікативний менеджмент як обов'язковий компонент суспільного життя. Предмет, основні функції і цілі комунікаційного менеджменту. Принципи діяльності фахівця із зв'язків з громадськістю в управлінні комунікаціями. Прикладна спрямованість комунікативного менеджменту.

Тема 2. Комунікативний менеджмент як процес: постановка мети, збір, аналіз і обробка інформації.

Поняття «інформація» і «управління». Комунікації як об'єкт управління. Управлінська інформація – стратегічний ресурс організаційного середовища. Зміст і специфіка інформаційної діяльності в державних, комерційних, фінансових і суспільних організаціях. Класифікація комунікативних процесів. Комунікативний процес і інформаційні технології. Комунікаційна підтримка бізнесу і політики. Прийоми і методи обробки управлінської інформації. Комунікативний менеджмент як процес: постановка мети; збір, аналіз і обробка управлінської інформації, виявлення альтернатив за рішенням цілей. Збір і аналіз інформації за попередніми підсумками роботи по реалізації рішень і планів. Формування бюджету інформаційної компанії, оцінка її ефективності і результату. Типологія регіональних і муніципальних інформаційних систем в системі органів державної влади і управління. Інформаційно-аналітичні центри і їх роль в процесі ухвалення управлінських рішень. Дослідницькі програми вивчення інформаційних потреб державних службовців. Засоби задоволення потреб громадян в управлінській інформації.

Тема 3. Механізми управління комунікаціями

Механізми управління комунікаціями. Комунікаційне поле менеджера. Основні комунікаційні ролі і навички менеджера. Мистецтво ділового спілкування. Психологічні основи ефективного спілкування. Мистецтво впливу.

Тема 4. Особливості управління інформаційними потоками всередині фірми

Поняття і типологія організацій. Зв'язки з громадськістю як багатоканальна комунікативна система. Спілкування як базове поняття комунікативного менеджменту. Види публічного спілкування. Основні види комунікації. Особливості міжособових, спеціалізованих (ділових) і масових комунікацій. PR як особливий вид комунікативної політики в організаціях. Поняття про усну,

друкарську, аудіовізуальну комунікацію. Форми вербальної (усної і письмової) комунікації. Особливості комунікативного менеджменту при підборі і прийомі кадрів і їх адаптації. Проблеми підвищення кваліфікації і перепідготовки кадрів, якість і ефективність їх роботи. Організація комунікацій при просуванні співробітників по службі або їх звільненню. Ефективність внутрішньоорганізаційної комунікації. Методи інформування, переконання, навіювання. Засоби і методи внутрішньоорганізаційної комунікації.

Тема 5. Робота з персоналом в кризових ситуаціях

Поняття «криза», «конфлікт», «ризик». Типологія організаційних криз і конфліктів. Основні напрями діяльності фахівців з комунікаційного менеджменту в кризових і конфліктних ситуаціях. Упередження і вирішення публічних конфліктів. Типологія кризових ситуацій. Методи антикризового управління: комунікативний, соціально-психологічний, організаційний. Управління комунікативним процесом при вирішенні конфліктів в робочих колективах.

Тема 6. Комунікативний процес у зовнішній сфері організації

Характеристика клієнтів, конкурентів, інвесторів як значущих цільових груп громадськості. Їх функції, цілі і завдання в сучасному бізнесі. Надання інформаційних послуг клієнтам і інвесторам. Моніторинг клієнтської бази і інформації, що надається ними. Роль комунікативного менеджменту в управлінській та маркетинговій політиці підприємства. ЗМІ як канал зв'язків з клієнтами, інвесторами і іншими групами суспільства. Місце і роль засобів масової інформації в соціальних комунікаціях. Зміст, функції і принципи діяльності. Форми подачі матеріалів в пресі і електронних ЗМІ, використання контрреклами і чуток в боротьбі з конкурентами. Проблеми маніпуляції, дезінформації, інформаційного вакууму в роботі із споживчою аудиторією. Боротьба із чутками. Види інформаційних матеріалів, що надаються організацією для безпосередньої комунікації з клієнтами і інвесторами. Переговори, приватні бесіди, форуми, ділові зустрічі і їх використання в комунікативному менеджменті.

Тема 7. Завдання комунікативного менеджменту у формуванні місії та корпоративної культури

Культура управлінського спілкування. Основні моделі управлінської роботи з персоналом в кризових і конфліктних ситуаціях: адміністративно-управлінська, ділова, службово-товариська. Авторитет і престиж менеджера. Поняття місії, корпоративної культури і фірмового стилю організації. Формування і зміна цінностей корпоративної культури. Типи корпоративної культури, її структура і відмінності від організаційної культури. Комунікативні технології, прийоми і методи формування ефективної корпоративної культури. Комунікативні процеси формування позитивної суспільної репутації організації. Сегментація споживачів і вибір цільового ринку як стратегічне завдання комунікативного менеджменту. Комунікативний аудит і комунікаційний менеджмент. Глобалізація і сучасні завдання комунікаційного менеджменту.

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

4.1. Обсяги та структура навчальної дисципліни за навчальними роками

Форма навчання	Вид навчальних занять	Навчальні роки							
		2018/2019		2019/2020		2020/2021		2021/2022	
		осінь	весна	осінь	весна	осінь	весна	осінь	весна
Денна повна	Лекційні заняття								
	Семінарські заняття								
	Практичні заняття								
	Лабораторні заняття								
	Курсова робота								
	Самостійна робота студентів								
	Усього годин								
Денна скорочена	Лекційні заняття								
	Семінарські заняття								
	Практичні заняття								
	Лабораторні заняття								
	Курсова робота								
	Самостійна робота студентів								
	Усього годин								
Заочна повна	Лекційні заняття							4	2
	Семінарські заняття								
	Практичні заняття							2	4
	Лабораторні заняття								
	Курсова робота								
	Самостійна робота студентів							84	84
	Усього годин							90	90
Заочна скорочена	Лекційні заняття								
	Семінарські заняття								
	Практичні заняття								
	Лабораторні заняття								
	Курсова робота								
	Самостійна робота студентів								
	Усього годин								

4.2. Структура навчальної дисципліни за формами навчання

Теми дисципліни	Обсяг у годинах																									
	денна форма											заочна форма														
	повна					скорочена						повна					скорочена									
	усього	у тому числі					усього	у тому числі					усього	у тому числі					усього	у тому числі						
Л		СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС	Л		СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС	Л		СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС	Л		СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС			
Тема 1. Комунікативний менеджмент: специфіка, структура і основні сфери використання.																25	1				24					
Тема 2. Комунікативний менеджмент як процес: постановка мети, збір, аналіз і обробка інформації.																26	1		1		24					
Тема 3. Механізми управління комунікаціями.																26	1		1		24					
Тема 4. Особливості управління інформаційними потоками всередині фірми.																26	1		1		24					
Тема 5. Робота з персоналом в кризових ситуаціях.																26	1		1		24					
Тема 6. Комунікативний процес у зовнішній сфері організації.																26	1		1		24					
Тема 7. Завдання комунікативного менеджменту у формуванні місії та корпоративної культури.																25			1		24					
Усього годин / кредитів ECTS																180/6	6		6		168					

Навчальні матеріали з освітнього компоненту доступні на Порталі навчальних ресурсів та інформаційної підтримки освітнього процесу інституту: <http://beta-edu.htei.kh.ua/moodle/course/view.php?id=4093>

5. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Тема 1. Комунікативний менеджмент: специфіка, структура і основні сфери використання.

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче та наведено у методичних рекомендаціях[3] до теми 1.

1. Комунікативний менеджмент як обов'язковий компонент суспільного життя.
2. Принципи діяльності фахівця із зв'язків з громадськістю в управлінні комунікаціями. Перелік типових стратегічних рішень із яких підприємство має здійснити свій вибір.
3. Прикладна спрямованість комунікативного менеджменту.

Тема 2. Комунікативний менеджмент як процес: постановка мети, збір, аналіз і обробка інформації.

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче та наведено у методичних рекомендаціях[3] до теми 2.

1. Типологія регіональних і муніципальних інформаційних систем в системі органів державної влади і управління.
2. Інформаційно-аналітичні центри і їх роль в процесі ухвалення управлінських рішень.
3. Дослідницькі програми вивчення інформаційних потреб державних службовців.

Тема 3. Механізми управління комунікаціями.

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче та наведено у методичних рекомендаціях[3] до теми 3.

1. Психологічні основи ефективного спілкування.
2. Мистецтво впливу.

Тема 4. Особливості управління інформаційними потоками всередині фірми.

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче та наведено у методичних рекомендаціях[3] до теми 4.

1. Проблеми підвищення кваліфікації і перепідготовки кадрів, якість і ефективність їх роботи.
2. Організація комунікацій при просуванні співробітників по службі або їх звільненню.

Тема 5. Робота з персоналом в кризових ситуаціях.

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче та наведено у методичних рекомендаціях[3] до теми 5.

1. Типологія кризових ситуацій. Управління комунікативним процесом при вирішенні конфліктів в робочих колективах.
2. Методи антикризового управління: комунікативний, соціально-психологічний, організаційний.

Тема 6. Комунікативний процес у зовнішній сфері організації.

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче та наведено у методичних рекомендаціях[3] до теми 6.

1. Форми подачі матеріалів в пресі і електронних ЗМІ, використання контрреклами і чуток в боротьбі з конкурентами.
2. Види інформаційних матеріалів, що надаються організацією для безпосередньої комунікації з клієнтами і інвесторами.
3. Переговори, приватні бесіди, форуми, ділові зустрічі і їх використання в комунікативному менеджменті.

Тема 7. Завдання комунікативного менеджменту у формуванні місії та корпоративної культури.

Передбачено опрацювання питань, які подано нижче та наведено у методичних рекомендаціях[3] до теми 7.

1. Формування і зміна цінностей корпоративної культури.
2. Типи корпоративної культури, її структура і відмінності від організаційної культури.
3. Глобалізація і сучасні завдання комунікаційного менеджменту.

Зміст, порядок виконання та критерії оцінювання самостійної роботи студентів наведено на Порталі навчальних ресурсів та інформаційної підтримки освітнього процесу інституту: <http://beta-edu.htei.kh.ua/moodle/course/view.php?id=4093>

Організація самостійної роботи студентів регламентується наступними нормативними документами:

- Положенням про самостійну роботу студентів Харківського торговельно-економічного-інституту КНТЕУ;
- Положенням про організацію освітнього процесу у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ.

6. ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ, ПЕРЕДБАЧЕНІ НАВЧАЛЬНИМ ПЛАНОМ

Навчальним планом не передбачено виконання індивідуальних завдань.

7. ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Для визначення рівня засвоєння студентами навчального матеріалу використовуються наступні форми оцінювання та схема розподілу балів:

Осінь 2020/2021 н. р., Весна 2021/2022 н. р.

№	Рейтингові оцінки	Макс. бали за формами навчання	
		денна	заочна
1	Поточний контроль	60	60
1.1	<i>Тема 1</i>		
	Опрацювання матеріалу лекції		2
	Опрацювання практичного завдання		5
	Тестування на Порталі		2
1.2	<i>Тема 2</i>		
	Опрацювання матеріалу лекції		2
	Опрацювання практичного завдання		5
	Тестування на Порталі		2
1.3	<i>Тема 3</i>		
	Опрацювання матеріалу лекції		2
	Опрацювання практичного завдання		5
	Тестування на Порталі		2
1.4	<i>Тема 4</i>		
	Опрацювання матеріалу лекції		2
	Опрацювання практичного завдання		4
	Тестування на Порталі		2
1.5	<i>Тема 5</i>		
	Опрацювання матеріалу лекції		2
	Опрацювання практичного завдання		4
	Тестування на Порталі		2
1.6	<i>Тема 6</i>		
	Опрацювання матеріалу лекції		2
	Опрацювання практичного завдання		5
	Тестування на Порталі		2
1.7	<i>Тема 7</i>		
	Опрацювання матеріалу лекції		2
	Опрацювання практичного завдання		4
	Тестування на Порталі		2
2	Підсумковий семестровий контроль (письмова екзаменаційна робота)		40
2.1	Завдання на оцінювання теоретичних знань (комп'ютерне тестування).		10
2.2	Завдання на оцінювання практичних навичок (розрахунково-аналітичне завдання)		10
2.3	Ситуаційне завдання на оцінювання професійних вмінь		20
3	Оцінка з дисципліни		100

Під час організації освітнього процесу на Порталі використовуються наступні елементи:

- опрацювання матеріалу лекції: елемент «Лекція»
- опрацювання практичного завдання: елемент «Завдання»;
- тестування на Порталі: елемент «Тест».

Оцінювання результатів навчання студентів здійснюється за 100-баловою шкалою та шкалою ЄКТС. Умовою допуску до підсумкового семестрового контролю є виконання програми навчальної дисципліни і отримання оцінки за виконання завдань поточного контролю не менше ніж 36 балів. Мінімальна загальна кількість балів для отримання позитивної оцінки з дисципліни – 60.

Організація та проведення контрольних заходів регламентується наступними нормативними документами:

- Положенням про оцінювання результатів навчання студентів у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ;
- Положенням про організацію освітнього процесу у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ.

8. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

8.1. Основні джерела інформації

1. Огієнко С. О. Комуникативний менеджмент : конспект лекцій для здобувачів ступеню бакалавр, галузі знань 24 Сфера обслуговування спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа, спеціалізації Готельно-ресторанна справа; спеціальності 242 Туризм, спеціалізації Туризм / С. О. Огієнко, В. В. Круглов. – Харків : ХТЕІ КНТЕУ, 2016. – 75 с. – Також доступно: <http://beta-edu.htei.kh.ua/moodle/course/view.php?id=4093>. – Станом на 01.09.2020. – Назва з екрану.

2. Огієнко С. О. Методичні рекомендації для семінарських (практичних) занять з дисципліни «Комуникативний менеджмент» / С. О. Огієнко, В. В. Круглов. – Харків : ХТЕІ КНТЕУ. – Також доступно: <http://beta-edu.htei.kh.ua/moodle/course/view.php?id=4093> . – Станом на 01.09.2020. – Назва з екрану.

3. Огієнко С. О. Методичні рекомендації до самостійної роботи студентів з дисципліни «Комуникативний менеджмент» / С. О. Огієнко, В. В. Круглов. – Харків : ХТЕІ КНТЕУ. – Також доступно: <http://beta-edu.htei.kh.ua/moodle/course/view.php?id=4093> – Станом на 01.09.2020. – Назва з екрану.

4. Зеліч В. В. Комуникативний менеджмент : навчально-методичний комплекс з дисципліни / В. В. Зеліч (Яцко). – Ужгород : ДНВЗ «УжНУ», 2016. – 40 с.

8.2. Додаткові джерела інформації

5. Communication and Management : Principles of Management: // Lumen : [website]. – Available at: <https://courses.lumenlearning.com/wm-principlesofmanagement/chapter/communication-in-the-management-function/> – Viewed 01.09.2020. – Title from screen.
6. Шавкун І. Г. Бізнес-комунікація як тип соціального зв'язку / І. Г. Шавкун // Збірник матеріалів Всеукраїнської науково-практичної конференції «Проблеми управління економічним потенціалом регіонів». – Запоріжжя : ЗНУ, 2015. – С. 274–276.
7. Шавкун І. Г. Етика організаційних комунікацій / І. Г. Шавкун // Збірник наукових праць за матеріалами науково-практичної конференції «Наукові дослідження і їх практичне застосування. Сучасний стан і шляхи розвитку 2015». Філософія і філологія ; Одеса. – 2015. – Том 17. – С. 17–18.
8. Шавкун І. Г. Сутність та атрибути комунікації в умовах глобалізації / І. Г. Шавкун // Збірник наукових праць : Гілея: науковий Вісник . – Київ : ВІР УАН, 2014. – Вип. 35. – С. 260–268.
9. Жигайло Н. Ж. Комукативний менеджмент : навчальний посібник / Н. Ж. Жигайло. – Львів : Львівський національний університет імені Івана Франка, 2012. – 368 с. ISBN 978-966-61.3-949-1.
10. Буднік М. М. Управління змінами : підручник / М. М. Буднік, Н. М. Курилова / – Київ : Кондор, 2017. – 226 с. ISBN 978-617-7582-17-4
11. Криворучко О. М. Управління персоналом підприємства : навчальний посібник / О. М. Криворучко, Т. О. Водолажська. – Харків : ХНАДУ, 2016. – 200 с.
12. Могутнова Н. Н. Корпоративная культура: понятие, подходы / Н. Н. Могутнова // Социс. – 2015. – № 7. – С. 130-135.
13. Муромець Н. Є. Менеджмент : навчальний посібник для здобувачів освітнього ступеня бакалавр спеціальності 073 Менеджмент / Н. Є. Муромець, Ю. В. Мирошниченко, Д. О. Корсаков ; за ред. Н. Є. Муромець. – Харків : В деле, 2017 – 321 с.
14. Сергійчук С. І. Корпоративне управління : навчальний посібник / С. І. Сергійчук. – Миколаїв : НУК, 2016. – 228 с.
15. Управління персоналом : підручник / В. М. Данюк. А. М. Колот, Г. С. Суков [та ін.] ; за заг. та наук. ред. к.е.н., проф. В. М. Данюка. – Київ : Київський національний економічний університет, 2013. – 656 с.
16. Інтегровані комунікації = Integrated communications : науковий журнал / голов. ред. Г. В. Горбенко [Електронний ресурс] ; Київський університет імені Бориса Грінченка. «Інтегровані комунікації» : [сайт]. – Режим доступу: <http://ij.kubg.edu.ua/images/2integrat%20commun20.pdf>. – Станом на 01.09.2020 – Назва з екрану.