

Course of study (code) / Назва дисципліни (шифр)	Комунікативний менеджмент IU0004BKOMM	
Academic year / Навчальний рік - Семестр	2022/2023 –1 семестр	
Course of study / Назва спеціальності	073 Менеджмент	
Educational program / Освітня програма Education - ECTS / Рівень – Кредити Status / Статус Learning language / Мова навчання	«Менеджмент», Перший (бакалаврський) рівень -5 ECTS Обов'язкова Українська	
Author / Укладач	Макаренко Віта Олександрівна, кандидат економічних наук, доцент, Державний університет економіки і технологій, e-mail: <a href="mailto:makarenko_vo@kneu.dp.ua">makarenko_vo@kneu.dp.ua</a> , <a href="http://orcid.org/0000-0002-5424-5084">http://orcid.org/0000-0002-5424-5084</a> моб. +380974814716	
Консультації	вт, 11.00-12.00	

#### A. OBJECTIVE OF THE SUBJECT / МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Мета дисциплін – формування у студентів цілісного уявлення щодо сутності комунікативного менеджменту як універсальної діяльності з вивчення, проектування, формування та розвитку комунікаційних систем (організації, проекту, бренда, особистості), концепції управління змінами за допомогою комунікаційних моделей, інструментів, технологій, методологій та методики проведення досліджень в сфері управління комунікаціями

Завдання дисципліни полягає в тому, щоб на основі комплексного підходу дати системне уявлення про ділову комунікацію і методологію комунікативного менеджменту. Для цього необхідно засвоїти понятійно-категоріальний апарат дисципліни, опанувати структуру, функції, види і форми ділової комунікації, сформувати знання щодо концептуальних засад і стратегії комунікативного менеджменту

#### B. SUBJECT PROGRAM / ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ

##### Тема 1. Сутність комунікації та її роль в управлінні.

Спілкування як основа життєдіяльності людей та їх взаємодії. Структура спілкування. Класифікація видів спілкування. Основні підходи до визначення поняття «комунікація». Спільні риси та відмінності понять «спілкування» та «комунікація». Визначення поняття «комунікація» в теорії управління. Цілі комунікації. Функції комунікації. Методи міжособових комунікацій, їх переваги та недоліки.

Поняття інформації, її суть та значення в процесі менеджменту. Класифікація інформації, що використовується в управлінні. Вимоги до інформації. Особливості використання інформації на верхньому, середньому, низовому рівнях менеджменту. Носії інформації. Операції та процедури обробки інформації в менеджменті. Поняття та побудова інформаційних систем.

Поняття комунікативного менеджменту. Мета та завдання комунікативного менеджменту. Функції комунікативного менеджменту

##### Тема 2. Характеристика комунікативного процесу

Поняття та значення комунікативного процесу. Основна мета комунікативного процесу. Умови здійснення процесу комунікації. Модель процесу комунікації. Характеристика основних етапів комунікативного процесу. Формування концепції обміну інформацією. Кодування інформації. Фактори, що визначають результативність формування. Канали комунікації та фактори, що впливають на їх вибір. Передача повідомлення по каналу. Перешкоди на шляху передачі повідомлення. Декодування повідомлення. Зворотний зв'язок між відправником і одержувачем повідомлення. Етапи розвитку комунікативного процесу. Комунікативний процес як взаємодія.

##### Тема 3. Комунікації в організаціях.

Комунікації в механістичному та діяльнісному підходах. Внутрішньоорганізаційні комунікації. Вертикальні комунікації в організаціях та їх різновиди. Комунікації «керівник-підлеглий», «керівник-робоча група», «керівник-керівник». Горизонтальний напрям комунікацій. Основні цілі горизонтальних комунікацій. Діагональні комунікації.

Неформальні комунікації в організаціях. Чутки та умови їх виникнення. Класифікація чуток. Трансформація чуток в процесі їх розповсюдження. Заходи з попередження та протидії чуткам

Міжособові комунікації в організаціях. Складові міжособових комунікацій. Роль і значення зворотного зв'язку у між особових комунікаціях. Основні характеристики ефективного зворотного зв'язку у міжособових комунікаціях. Особливості низхідних та висхідних комунікацій.

Зовнішні комунікації. Завдання зовнішніх комунікацій. Суб'єкти взаємодії у зовнішніх комунікаціях. Основні форми взаємин організації зі ЗМІ. Взаємодія зі споживачами. Взаємодія з інвесторами та фінансові зв'язки. Взаємодія з органами влади. Лобіювання. Комунальні зв'язки.

##### Тема 4. Особливості комунікативного менеджменту в комерційних і некомерційних організаціях

Основні завдання комунікативного менеджменту у промисловості. Роль комунікативного менеджменту в маркетинговій політиці підприємства. Структура і функції відділу по комунікаціям в організації. Інформаційна роль менеджера в інформаційному обміні. Предмет, знаряддя і продукт праці інформаційного менеджера. Добір,

оцінювання та розстановка фахівців інформаційної сфери в організації. Основні напрямки діяльності інформаційного менеджера: вивчення та аналіз інформаційних потреб організації, моніторинг інформаційних потоків, організація інформування співробітників організації, підготовка інформації для прийняття управлінських рішень

Комунікативний менеджмент державних та регіональних органів влади. Політичний і соціальний маркетинг. Комунікативний менеджмент в муніципальному і місцевому самоврядуванні.

#### Тема 5. Ділова комунікація

Поняття ділової комунікації. Основні завдання ділової комунікації. Умови ділової комунікації. Ділова бесіда. Обговорення. «Круглий стіл». «Мозкова атака». Ділова командна гра. Ділові наради. Класифікація ділових нарад. Порядок денний наради. Правила поведінки на нараді для керівника та учасників. Прес-конференція та її структура. Ділові переговори. Підходи до ведення ділових переговорів. Принципи ведення переговорів. Критерії ефективності ділових переговорів. Стили ведення переговорів. Основні стадії проведення переговорів. Рекомендації щодо ефективного проведення ділових переговорів. Спір, полеміка, дискусія. Дебати, диспути.

#### Тема 6. Труднощі та бар'єри комунікації

Труднощі комунікації. Помилки у спілкуванні. Фактори, які впливають на розмову. Бар'єри спілкування. Засоби подолання перешкод в міжособистісних та організаційних комунікаціях.

#### Тема 7. Службове спілкування

Етика ділового спілкування. Правила етики службових відносин. Службовий етикет. Комунікативні принципи оптимізації службових відносин. Методи комунікативного управлінського впливу.

#### Тема 8. Ефективність комунікативного менеджменту

Поняття ефективності комунікацій. Види ефектів в комунікаціях. Принципи оцінки комунікативного менеджменту. Вимірювання підсумків комунікативної діяльності.

### C. LIST OF COMPETENCIES AND STUDIES TARGETED RESULTS / ПЕРЕЛІК КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ ТА ПРОГРАМНИХ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

#### Для спеціальності 073 Менеджмент

Загальні компетентності (ЗК)	ЗК1. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні. ЗК2 Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності та примножувати досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця в загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя ЗК6. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово ЗК13. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності
Спеціальні (фахові) компетентності (ФК)	ФК5 Здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту ФК9. Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань ФК11 Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління ФК15 Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички
Програмні результати навчання (ПРН)	ПРН3 Демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства ПРН9 Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи ПРН11 Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації ПРН13 Спілкуватись в усній та письмовій формі державною та іноземною мовами

### D. SEMESTER PLAN / СЕМЕСТРОВИЙ ПЛАН

Тиждень/ Дата	Тема	Форма діяльності (заняття), години, формат	Завдання для СРС (література, ресурси в інтернеті, презентація, відеокурси)



Перший тиждень	<i>Вступ до курсу «Комунікативний менеджмент»</i>	Практичне заняття (бесіда, групова робота) (2 год) F2F	Вступна бесіда зі студентами з метою виявлення первинних знань, необхідних для вивчення курсу 1. Що ви розумієте під поняттям «Спілкування»? 2. Яку роль відіграє спілкування у життєдіяльності людини? 3. Які види спілкування вам відомі? 4. Що на вашу думку розуміють під поняттям «Комунікація» 5. Чим, на вашу думку, комунікація відрізняється від спілкування? 6. Яку роль відіграє комунікація в менеджменті?
Другий тиждень	<i>Тема 1. Сутність комунікацій та їх роль в життєдіяльності людини та управлінні</i> 1.1. Спілкування як основа життєдіяльності людей та їхньої взаємодії 1.2. Поняття комунікації, її основні цілі і функції. Різновиди комунікацій 1.3. Інформація, її види та роль у менеджменті. Вимоги, що пред'являються до інформації 1.4. Комунікативний менеджмент як предмет вивчення	Лекція (2 год) F2F	Опрацювання літератури: основна 1, 2, 4, 6 додаткова 1, 4, 6 Інформаційні ресурси в Інтернеті 2, 3, 4,5, 6, 9
	<i>Комунікації, їх види та роль і місце у життєдіяльності людини та суспільства</i>	Практичне заняття (дискусія, групова робота, презентації) (2 год) F2F	1. Спілкування, як основа життєдіяльності людей та їх взаємодії (доповідь з презентацією). Обговорення доповіді 2. Структура спілкування. Функції спілкування (доповідь з презентацією). Обговорення доповіді 3. Комунікації та спілкування: спільні риси та відмінності (доповідь з презентацією). Обговорення доповіді 4. Визначити і порівняти поняття «комунікації» у відповідності до різних підходів до їх тлумачення, що містяться в науковій літературі (письмова робота)
Третій тиждень	<i>Теоретичні та методичні основи комунікативного менеджменту</i>	Практичне заняття (самостійна, групова робота, дискусія, презентації, вирішення практичних ситуацій) (2 год) F2F	1. Комунікативний менеджмент як теорія і практика управління соціальними комунікаціями в організаціях (доповідь з презентацією). Обговорення доповіді 2. Проблеми комунікативного менеджменту на сучасному етапі (обговорення проблемного питання) 3. Порівняти ролі комунікацій та комунікативного менеджменту в організаціях відповідно до різних наукових концепцій: «школи наукового управління», «школи людських відносин», «школи соціальних систем» (письмова робота) 4. Розв'язання практичних ситуацій
Четвертий тиждень	<i>Тема 2. Характеристика комунікативного процесу</i> 2.1. Поняття та значення комунікативного процесу 2.2. Структура комунікативного процесу 2.3. Етапи розвитку комунікативного процесу 2.4. Комунікативний процес як взаємодія	Лекція (2 год) F2F	Опрацювання літератури: основна 1, 4, 5, 6 додаткова 6, 8 Інформаційні ресурси в Інтернеті 2, 3, 4, 5, 6, 9
	<i>Процес комунікацій</i>	Практичне заняття (групова робота, бесіда, самостійна)	1. Розкрити зміст процесу обміну інформацією 2. Описати структуру комунікацій 3. Проблеми зворотного зв'язку в процесі комунікацій (обговорення проблемного питання) 4. Розв'язання практичних ситуацій

		робота розв'язання кейсів (2 год) F2F	
П'ятий тиждень	<i>Комунікативні ролі і навички менеджера та їх основні елементи</i>	Практичне заняття (самостійна робота, виконання тестів, розв'язання кейсів (2 год) F2F	1. За допомогою тестових завдань №1, №2 перевірити власний рівень комунікабельності (тести та методика їх виконання наведені в методичних вказівках для проведення практичних занять з дисципліни «Комунікативний менеджмент» (письмова робота) 2. За результатами тестування розробити рекомендації щодо підвищення рівня власної комунікабельності (письмова робота) 3. Розв'язання практичних ситуацій
Шостий тиждень - сьомий тиждень	<i>Тема 3. Комунікації в організаціях</i> 3.1. Класифікація внутрішньо організаційних комунікацій 3.2. Неформальні комунікації в організаціях 3.3. Міжособові комунікації в організації 3.4. Зміст, завдання та основні напрямки зовнішньо організаційних комунікацій	Лекція (2 год) F2F	Опрацювання літератури: основна 1, 2, 4, 6, 7 додаткова 6, 8 Інформаційні ресурси в Інтернеті 1, 3, 5, 6
	<i>Види та форми комунікацій в організаціях</i>	Практичне заняття (самостійна робота, групова робота, презентації, (4 год) F2F	1. Основні канали та види обміну інформацією в організації (підготовка доповіді з презентацією) обговорення доповіді 2. Типи структурних схем комунікаційної системи (підготовка доповіді з презентацією) обговорення доповіді 3. Форми та основні способи обміну інформацією в організації (підготовка доповіді з презентацією) обговорення доповіді 4. Сформулювати переваги та недоліки формальних і неформальних каналів передачі інформації. Аргументувати свою позицію, привівши статистичні дані, результати соціологічних опитувань, особисті спостереження. Зробити висновок. (письмова робота) 5. Скласти прес-реліз про подію, яка відбулася у навчальному закладі, або яка відбудеться у найближчі терміни (рекомендації щодо складання прес-релізу містяться у методичних вказівках для самостійної та індивідуальної роботи з дисципліни «комунікативний менеджмент» (письмова робота) 6. Скласти програму комунікологічного дослідження (для організації по вибору). Програма повинна включати наступні основні елементи: виклад мети дослідження; об'єкт та предмет дослідження; формулювання гіпотези, що підлягає перевірці, якщо така є; методи дослідження, детальний опис організації і проведення спостережень
Восьмий тиждень – дев'ятий тиждень	<i>Тема 4. Особливості комунікативного менеджменту в комерційних і некомерційних організаціях</i> 4.1. Комунікативний менеджмент в промисловому і комерційному секторі 4.2. Структура і функції відділу по комунікаціях в організації 4.3. Комунікативний менеджмент в державних і	Лекція (2 год) F2F	Опрацювання літератури: основна 1, 2, 4, 6, 7 додаткова 1, 4, 6 Інформаційні ресурси в Інтернеті 1, 2, 5, 7



	цивільних некомерційних організаціях		
	<i>Управління комунікаційними процесами в організаціях</i>	Практичне заняття (презентації групова робота, самостійна робота) (4 год) F2F	1. Менеджер по комунікаціям на промисловому підприємстві (підготовка доповіді з презентацією) Обговорення доповіді 2. Комунікативний менеджмент в державних і цивільних некомерційних організаціях (підготовка доповіді з презентацією) Обговорення доповіді 3. Комунікативний менеджмент у муніципальному і місцевому самоврядуванні (підготовка доповіді з презентацією) Обговорення доповіді 4. Використання Інтернет-технологій в комунікативному менеджменті (підготовка доповіді з презентацією) Обговорення доповіді 5. Побудувати оперограму - упорядковану схему руху і обробки документації в організації (письмова робота) 6. Скласти план проведення масового святкування професійного свята у місті (наприклад, Дня металурга, Дня залізничника і т.д.). Вказати, які комунікаційні прийоми та методи комунікаційного впливу варто застосувати 7. Розробити організаційну структуру відділу комунікацій підприємства (письмова робота) 8. Навести переваги та недоліки організації комунікаційних зв'язків: - державної влади (орган державного управління оберіть на власний розсуд); - органів місцевого самоврядування м. Кривий Ріг
Десятий тиждень – одинадцятий тиждень	<i>Тема 5. Ділова комунікація</i> 5.1. Сутність та зміст ділової комунікації 5.2. Ділова бесіда 5.3. Ділова нарада 5.4. Прес-конференція 5.5. Ділові переговори 5.6. Спір, полеміка, дискусія	Лекція (2 год) F2F	Опрацювання літератури: основна 1, 2, 3, 6, 7 додаткова 2, 3, 5, 6, 8 Інформаційні ресурси в Інтернеті 2, 4, 9
	<i>Писемні ділові комунікації</i>	Практичне заняття (самостійна робота, презентації, групова робота) (4 год) F2F	1. Рекомендаційний лист: призначення, правила написання та використання (підготовка доповіді з презентацією) Обговорення доповіді 2. Поняття та види резюме. Правила написання резюме (підготовка доповіді з презентацією) 3. Ділове листування (підготовка доповіді з презентацією) Обговорення доповіді 4. Сформулювати переваги та недоліки усної та писемної комунікації, зробити порівняльну характеристику. Аргументувати свою позицію, навівши статистичні дані та особисті спостереження (письмова робота) 5. Скласти із дотриманням усіх вимог до написання: - рекомендаційний лист (на себе) - резюме (власне) 6. Ознайомитись з основними видами управлінської документації та скласти управлінські документи, дотримуючись вимог їх оформлення: - лист-запрошення; - лист пропозиція; - лист –повідомлення; - гарантійний лист; - лист нагадування; - супровідний лист; - лист-прохання; - лист-відповідь; - наказ; - розпорядження; - акт; - договір (контракт);



			<ul style="list-style-type: none"><li>- пояснювальна записка;</li><li>- доповідна записка;</li><li>- розписка;</li><li>- довідка;</li><li>- заява;</li><li>- характеристика</li></ul>
Дванадцятий тиждень – тринадцятий тиждень	<p><i>Тема 6. Труднощі та бар'єри комунікації</i></p> <p>6.1. Труднощі комунікації 6.2. Помилки у спілкуванні 6.3. Фактори, які впливають на розмову; 6.4. Бар'єри спілкування; 6.5. Засоби подолання перешкод в міжособистісних та організаційних комунікаціях</p>	лекція (2 год) F2F	Опрацювання літератури: основна 1, 3, 4, 5, 6 додаткова 3, 4, 6, 7, 8 Інформаційні ресурси в Інтернеті 2, 3, 6, 8, 9
	<p><i>Організація проведення ділових зустрічей, зборів, нарад, бесід і переговорів</i></p>	Практичне заняття (презентації групова робота, самостійна робота, дискусія, розв'язання кейсів) (4 год) F2F	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Правила та норми проведення ділових зустрічей (підготовка доповіді з презентацією) Обговорення доповіді</li><li>2. Організація і проведення ділових прийомів (підготовка доповіді з презентацією) Обговорення доповіді</li><li>3. Організація проведення нарад та зборів (підготовка доповіді з презентацією) Обговорення доповіді</li><li>4. Організація проведення ділових бесід (підготовка доповіді з презентацією)</li><li>5. Організація проведення комерційних переговорів (підготовка доповіді з презентацією) Обговорення доповіді</li><li>6. Користуючись рекомендованими джерелами та доступною науковою літературою, розкрити особливості звичаїв та культури різних країн, щоб ефективно організувати проведення зустрічі з іноземцями, та пояснити відмінності між ними (письмова робота)</li><li>7. Підготувати есе на тему: «Якими мають бути ділові прийоми».</li><li>8. Розробити рекомендації щодо підвищення ефективності ділової бесіди (письмова робота)</li><li>9. Типові проблеми, що виникають при веденні ділових переговорів. Чому ділові переговори іноді заходять у «глухий кут»? Що потрібно робити, щоб процес переговорів вийшов із «глухого кута»? (обговорення проблемного питання)</li><li>10. Вирішення практичних ситуацій</li></ol>
Чотирнадцятий тиждень	<p><i>Тема 7. Службове спілкування</i></p> <p>7.1. Етика ділового спілкування 7.2. Службовий етикет 7.3. Комунікативні принципи оптимізації службових відносин; 7.4. Методи комунікативного управлінського впливу</p>	лекція (2 год) F2F	Опрацювання літератури: основна 1, 2, 3, 7 додаткова 3, 4, 7, 8 Інформаційні ресурси в Інтернеті 1, 2, 4, 5, 9
	<p><i>Основні проблеми комунікацій в організації</i></p>	Практичне заняття (презентації групова робота, самостійна робота, дискусія) (2 год) F2F	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Міфи ділової комунікації (підготовка доповіді з презентацією) Обговорення доповіді</li><li>2. Типологія бар'єрів ділової комунікації: мікробар'єри і макробар'єри (підготовка доповіді з презентацією) Обговорення доповіді</li><li>3. Причини бар'єрів комунікації: чинники ініціатора комунікації і чинники одержувача інформації. (підготовка доповіді з презентацією) Обговорення доповіді</li><li>4. Вказати причини та визначити чинники, що перешкоджають ефективній комунікації в вашій студентській групі</li></ol>



П'ятнадцятий тиждень	<i>Особливості комунікативного менеджменту в кризових і конфліктних ситуаціях</i>	Практичне заняття (презентації) групова робота, самостійна робота, дискусія) (2 год) F2F	1. Потенціал і обмеження комунікаційного менеджменту в кризових ситуаціях. (підготовка доповіді з презентацією) Обговорення доповіді 2. Типології кризових ситуацій в публічному спілкуванні (підготовка доповіді з презентацією) Обговорення доповіді 3. Сутність та види комунікативних конфліктів. Негативні наслідки комунікативного конфлікту та методи зняття напруги (підготовка доповіді з презентацією) Обговорення доповіді 4. Надати характеристику найбільш поширеним видам комунікативних конфліктів та провести їх порівняння. Зробити висновок (письмова робота) 5. Чи виникали у Вас конфлікти при спілкуванні зі студентами вашої групи та викладачами? Якщо так, як було вирішено ці конфлікти (обговорення проблемного питання)
Шістнадцятий тиждень	<i>Тема 8. Ефективність комунікативного менеджменту</i> 8.1. Поняття ефективності комунікацій 8.2. Види ефектів в комунікаціях 8.3. Принципи оцінки комунікативного менеджменту 8.4. Вимірювання підсумків комунікативної діяльності	лекція (2 год) F2F	Опрацювання літератури: основна 1, 4, 6, 7 додаткова 1, 6, 8 Інформаційні ресурси в Інтернеті 2, 3, 4, 5, 9
	<i>Службове спілкування та службовий етикет</i>	Практичне заняття (презентації) групова робота, самостійна робота (2 год) F2F	1. Роль моралі в розвитку сучасних підприємств (підготовка доповіді з презентацією) Обговорення доповіді 2. Комунікативні принципи організації ділових відносин (підготовка доповіді з презентацією) Обговорення доповіді 3. Подяка та комплімент в етиці службових відносин (підготовка доповіді з презентацією) Обговорення доповіді 4. Наказ і прохання в етиці службових відносин (підготовка доповіді з презентацією) Обговорення доповіді 5. Типові помилки вибору, вручення та одержання ділового подарунку (підготовка доповіді з презентацією) Обговорення доповіді

Вивчення дисципліни передбачає виконання двох контрольних (модульних) робіт.

Перша контрольна модульна робота виконується за темами 1-4, друга – за темами 5-8 у письмовій формі. Під час виконання студенти мають продемонструвати знання, уміння та навички, отримані під час проведення лекційних та практичних занять

Вивчення дисципліни передбачає виконання індивідуальних завдань. Кожен студент індивідуально виконує наступні завдання:

1. Скласти прес-реліз про подію, яка відбулася у навчальному закладі, або яка відбудеться у найближчі терміни
2. Скласти із дотриманням усіх вимог до написання:  
- рекомендаційний лист (на себе)  
- резюме (власне)
3. Ознайомитись з основними видами управлінської документації та скласти управлінські документи, дотримуючись вимог їх оформлення
4. Побудувати оперограму - упорядковану схему руху і обробки документації в організації
5. Розробити організаційну структуру відділу комунікацій підприємства
6. Користуючись рекомендованими джерелами та доступною науковою літературою, розкрити особливості звичаїв та культури різних країн, щоб ефективно організувати проведення зустрічі з іноземцями, та пояснити відмінності між ними

Замість науково-дослідницької роботи студенти можуть отримати 10 балів за вивчення одного із запропонованих онлайн курсів » на платформі COURSERA (<https://www.coursera.org/>)

1. Психологія комунікації, посилання на курс: <https://www.coursera.org/learn/psikhologiya-kommunikacii>



**2. Креативна комунікація: методи та інструменти**, посилання на курс:

<https://www.coursera.org/search?query=креативная%20коммуникация%3A%20методы%20и%20инструменты&=>

**3. Основи SMM: тренди, аудиторії, платформи** посилання на курс: <https://www.coursera.org/learn/tsu-smm-osnovy>;

**4. Мовний етикет: вихованість та комунікативні стратегії** посилання на курс:

<https://www.coursera.org/learn/rechevoj-etiket>

Детальний план проведення практичних занять, завдання для практичних занять, самостійної та індивідуальної роботи міститься в системі MOODLE у:

1. Методичні вказівки для проведення практичних занять з курсу «Комунікативний менеджмент»;

2. Методичні вказівки для виконання самостійної та індивідуальної роботи з курсу «Комунікативний менеджмент».

#### **E. BASIC LITERATURE (OBLIGATORY TEXTBOOKS) / ОСНОВНА ЛІТЕРАТУРА (ОБОВ'ЯЗКОВІ ПІДРУЧНИКИ)**

1. Анопченко Т. Коммуникационный менеджмент. Этика и культура управления / Т. Анопченко, Г. Болошин и др. - М.: Феникс, 2010 - 384 с.
2. Гойхман О. Я. Речевая коммуникация: Издательство: Инфра-М, 2008. –207 с.
3. Дороніна М. С. Культура ділового спілкування і партнерства: навчальний посібник / М. С. Дороніна, А. В. Доронін. – Харків: Вид. ХНЕУ, 2008. –204с.
4. Зверинцев А.Б. Коммуникационный менеджмент : [текст] / А.Б. Зверинцев – СПб. – 2005. –226 с.
5. Коноваленко, М. Ю. Теорія комунікації : [текст] / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко. - М : Юрайт, 2012. -415 с.
6. Осовська Г.В. Комунікації в менеджменті: Курс лекцій./Г.В.Осовська – К.: Кондор, 2006. – 664с.
7. Шавкун І.Г. Основи ділової комунікації: Практикум з навчального курсу «Основи ділової комунікації» для студентів напряму підготовки "Менеджмент", – Запоріжжя : ЗНУ, 2010. – 100 с

#### **F. COMPLEMENTARY LITERATURE / ДОДАТКОВА ЛІТЕРАТУРА**

1. Бебик В.М Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка публік рилейшнз: Моногр. –К.: МАУП, 2005. – 440 с.
2. Бибики С. П. Ділові документи та правові папери: Листи, протоколи, заяви, договори угоди. – Х.: Фолио, 2005. – 491 с.
3. Бороздіна, Р. В. Психологія ділового спілкування : [текст] / Р. В. Бороздіна. – М.: ИПФРА-М, 2006. – 224 с.
4. Володіна, Л. В. Ділове спілкування і основи теорії комунікації : [текст] / Л. В. Володіна, О. К. Карпуніна. - М., 2008– 191 с.
5. Дик Улла. Эффективная коммуникация. Приемы и навыки: Издательство: Гуманитарный центр, 2007. – 188 с.
6. Дороніна М.С. Культура общения деловых партнеров / М.С. Дороніна. – Х.: ИД, 2003 –192 с.
7. Колесников А. Презентация как важнейший инструмент построения и развития партнерских сетей на рынке В-2-В // Реклама. Теория и практика. – 2007. – №3.
8. Мерманн Элизабет. Коммуникация и коммуникабельность: Издательство: Харьков: Изд-во Гуманитарный Центр, 2007. – 296 с.

#### **Посилання на інформаційні ресурси в Інтернеті, відео-лекції, інше методичне забезпечення**

1. Александрова И.Е. Коммуникации в организациях. Видеолекция. [Електронний ресурс] – режим доступу: <https://www.youtube.com/watch?v=DpkimtNebhA>
2. Бабчинська О.І. Комунікаційний процес в управлінні: основні положення / О.І. Бабчинська // Ефективна економіка – 2018 – № 9 Електронний ресурс] – режим доступу: [http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/9\\_2018/51.pdf](http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/9_2018/51.pdf)
3. Бурмака Т.М. Комунікативний менеджмент. Конспект лекцій / Т.М. Бурмака, К.О. Велих – Харків, ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019 [Електронний ресурс] – режим доступу: <https://eprints.kname.edu.ua/52644/1/2018%20KM.pdf>
4. Васильченко М.І. Комунікативний менеджмент. Навчальний посібник / М.І. Васильченко, В.В. Гришко – Полтава, 2018 [Електронний ресурс] – режим доступу: [file:///C:/Users/User/Downloads/KM%20Васильченко%20Гришко%202018%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/KM%20Васильченко%20Гришко%202018%20(1).pdf)
5. Залученова О.М. Коммуникации в организациях и менеджмент. Видеолекция [Електронний ресурс] – режим доступу: <https://www.youtube.com/watch?v=SNcNicCM7yY>
6. Жигайло Н. Комунікативний менеджмент. Навчальний посібник / Н.Жигайло – Львів, 2012 [Електронний ресурс] – режим доступу: <http://194.44.152.155/elib/local/sk783660.pdf>
7. Прунь А. Комунікація всередині організації в кризових ситуаціях Видеолекция. [Електронний ресурс] – режим доступу: <https://www.youtube.com/watch?v=2gu5Q-o0zdw>
8. Рева В.Е. Коммуникационный менеджмент (электронная версия) / В.Е. Рева – Пенза, 2003 [Електронний ресурс] – режим доступу: <http://www.aup.ru/books/m745/>
9. Федотова М.Г. Коммуникационный менеджмент. Учебное пособие / М.Г. Федотова – Омск, 2007 – [Електронний ресурс] – режим доступу: [http://window.edu.ru/resource/257/62257/files/fedotova\\_km.pdf](http://window.edu.ru/resource/257/62257/files/fedotova_km.pdf)

#### **G. THE MOST IMPORTANT PUBLICATIONS OF THE AUTHOR(S) CONCERNING PROPOSED CLASSES / ОСНОВНІ ПУБЛІКАЦІЇ АВТОРА, ЩО ПОВ'ЯЗАНІ З ТЕМАТИКОЮ ЗАПЛАНОВАНИХ ЗАНЯТЬ**



Inclusive Development of Ukraine: Problems and Prospects. (2022) In Proceedings of the 5th International Scientific Congress Society of Ambient Intelligence - ISC SAI, ISBN 978-989-758-600-2, pages 108-116. DOI: 10.5220/0011342200003350

E-COMMERCE IN UKRAINE: FUNDAMENTALS, TRENDS AND CURRENT ISSUES

Social and economic aspects of internet services market development: monograph 2021-02-26 | book-chapter

ISBN: 978-80-908066-9-6

Certifikate - III International Scientific Conference "SOCIETY OF AMBIENT INTELLIGENCE" Ukraine-Uzbekistan-Latvia-Poland. COMPETSONSON OF YOUTH BUSINESS-PROJECTS AND START-UPS IN THE FRAMES | other SOURCE-WORK-ID: №293/2020 12-19.05.2020

Certifikate №497/2020 of scientific internship Vita Makarenko

III International Scientific Conference "SOCIETY OF AMBIENT INTELLIGENCE 2020" Ukraine-Uzbekistan-Latvia-Poland. Section 1. Business Models, Tols, and Innovations in Digital Tconomy 24-25.09.2020. Professional internship program – 30hours (1,0 ECTC credits).

Certifikate - IV International Scientific Conference "Global Aspects of World Economy and International Relations in Conditions of Economic Instability" Czestochowa - Kryvyi Rih 2019 | other SOURCE-WORK-ID: №091/2019 11-12.04.2019

Тайм-менеджмент в системі управління персоналом: теорія та практика впровадження. Науковий вісник Одеського національного університету імені І.І. Мечникова. Серія Економіка т23. С58-64, 2018 | journal-article

SOURCE-WORK-ID: №6(71)/ 2018

Modeling of trends of economic development under instability circumstances

GLOBALNE ASPEKTY EKONOMII ŚWIATOWEJ I STOSUNKÓW MIĘDZYNARODOWYCH W WARUNKACH NITSTABILNOŚCI GOSPODARCZEJ: monografia Międzynarodowej Konferencji Naukowo-Praktycznej, Częstochowa, Akademia Polonijna 2016 | book-chapter

ISBN: 978-83-7542-168-2

#### H. PREREQUISITE AND POSTREQUISITE / ПРЕРЕКВІЗИТИ ТА ПОСТРЕКВІЗИТИ

Навчальна дисципліна базується на нормативних навчальних дисциплінах «Психологія бізнесу», «Менеджмент», «Маркетинг» і є необхідною для опанування подальших навчальних дисциплін «Менеджмент персоналу» «Стратегічне управління», «Публічне адміністрування»  
Обов'язкового знання іноземних мов не потребує

#### I. SCOPE AND TYPE / КІЛЬКІСТЬ ВІДВЕДЕНИХ ГОДИН ТА ФОРМА ПРОВЕДЕННЯ ЗАНЯТЬ

	Денна	Заочна
Лекції	32	10
Практичні (лабораторні)	32	8
Самостійна робота студента (СРС)	70	114
Індивідуально-консультативна робота (ІКР)	12	18
Курсова робота	–	–

#### J. CURRENT AND FINAL EVALUATION / ПОТОЧНЕ ТА ПІДСУМКОВЕ ОЦІНЮВАННЯ

	Денна	Заочна
Поточний контроль, в т.ч.:	50	50
оцінювання під час аудиторних занять	10	5
виконання контрольних (модульних) робіт	25	25
виконання і захист завдань самостійної роботи	10	10
науково-дослідницька робота	5	10
Підсумковий контроль (екзамен)	50	50
Разом	100	100

Шкала балів	Оцінка за 4-бальною шкалою	Шкала ECTS
90 – 100	Відмінно	A
80 – 89	Добре	B
70 – 79		C
66 – 69		D
60 – 65	Задовільно	E
21 – 59	незадовільно з можливістю повторного складання екзамену (заліку)	FX
0 – 20	незадовільно з можливістю вивчення дисципліни за індивідуальним графіком у формі додаткової індивідуально-консультаційної роботи.	F

#### K. CODE OF CONDUCT OF THE COURSE / КОДЕКС ПОВЕДІНКИ ПІД ЧАС ВИВЧЕННЯ КУРСУ

Для успішного проходження курсу та складання контрольних заходів необхідним є виконання наступних обов'язків:

- ❖ не запізнюватися на заняття;
- ❖ не пропускати заняття (як лекційні, так і практичні), в разі хвороби мати довідку або її ксерокопію;
- ❖ самостійно опрацювати весь лекційний матеріал та ресурси для самостійної роботи;
- ❖ при підготовці доповідей на практичні заняття та виконанні індивідуальних завдань (див. семестровий план), оцінюється якість та оригінальність наведених вами аргументів.
- ❖ конструктивно підтримувати зворотній зв'язок з викладачем на всіх етапах проходження курсу (особливо під час виконання індивідуальних проєктів/курсів проєкту);
- ❖ своєчасно і самостійно виконувати всі передбачені програмою лабораторні та практичні завдання;
- ❖ брати очну участь у контрольних заходах;
- ❖ будь-яке відтворення результатів чужої праці (виключаючи практичну роботу над командним проєктом), в тому числі використання завантажених з Інтернету матеріалів, як власних результатів, кваліфікується, як порушення норм і правил академічної доброчесності, та передбачає притягнення до відповідальності у порядку, визначеному чинним законодавством.

#### L. METHODS OF CONDUCTING / МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Для формувань компетентностей застосовуються такі методи навчання:

*вербальні/словесні* (лекція, пояснення, розповідь, бесіда);

*наочні* (спостереження, ілюстрація, демонстрація);

*практичні* (різні види практичних завдань, вирішення кейсів, виконання графічних робіт, проведення експерименту, практики);

*пояснювально-ілюстративний*, який передбачає пред'явлення готової інформації викладачем та її засвоєння студентами;

*метод проблемного викладу*;

*дослідницький*.

#### M. TOOLS, EQUIPMENT AND SOFTWARE / ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

мультимедійний клас з ПК, цифровий проєктор

[Zoom](#) – хмарна платформа для відео і аудіо конференцій та вебінарів

[ZELIS](#) - система призначена для тестування знань студентів в двох режимах: автоматизований контроль знань та тестування по бланкам.

#### N. STUDENT RESOURCES, MOOC PLATFORMS / ЦИФРОВІ РЕСУРСИ ДЛЯ СТУДЕНТІВ ТА ВІДКРИТІ ДИСТАНЦІЙНІ ОНЛАЙН КУРСИ

Студентам пропонується доступ до навчальних матеріалів дисципліни - [moodle.kneu.dp.ua](http://moodle.kneu.dp.ua):

[Coursera](#) – безкоштовні онлайн-курси з різних дисциплін, у разі успішного закінчення яких користувач отримує сертифікат про проходження курсу.

[EdX](#) – онлайн-курси від закладів вищої освіти.

[Prometheus](#) – український громадський проєкт масових відкритих онлайн-курсів.

#### O. FEEDBACK/ ЗВОРОТНІЙ ЗВ'ЯЗОК

Електронні листи є найкращим способом зв'язатися з керівником курсу, і, будь ласка, додайте шифр групи в темі листа. Якщо ви надішлете мені електронне повідомлення, надайте мені, принаймні, 24 години, щоб відповісти. Якщо ви не отримаєте відповідь, відправте листа повторно.

#### P. ACADEMIC HONESTY/ АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ

Державний університет економіки і технологій очікує від студентів розуміння та підтримання високих стандартів академічної чесності. Приклади академічної не доброчесності включають такі: плагіат, зловживання інформацією із застарілих джерел мережі. Очікується, що вся робота, виконана відповідно до вимог курсу, є власною роботою студента. Під час підготовки роботи, яка відповідає вимогам курсу, студенти повинні відрізнити власні ідеї від інформації, отриманої з інших джерел. Без попереднього письмового схвалення викладачем, студенти можуть не



подавати один і той же звіт двічі.  
Політика щодо академічної доброчесності в Державному університеті економіки і технологій регламентується  
Положенням про академічну доброчесність ( Затверджено вченою радою ДУЕТ, Протокол №5 від 28.01.2021 р.)  
**APPROVED / ЗАТВЕРДЖЕНО**  
Рішенням кафедри управління бізнесом Державного університету економіки і технологій - протокол №17 від  
21.06.2022 року

Укладач

Віта МАКАРЕНКО

**ЗАТВЕРДЖЕНО:**

Кафедрою управління бізнесом  
Протокол № 17 від 21 червня 2022 року  
В.о. завідувача кафедри

Тетяна ПЕТРИШИНА

Науково-методичною радою Державного університету  
економіки і технологій  
Протокол № 1 від 20 вересня 2022 року  
Голова науково-методичної ради

Валентин ОРЛОВ