



Міністерство освіти і науки України

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ СІЛЬСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА
імені ПЕТРА ВАСИЛЕНКА**

Навчально-науковий інститут бізнесу і менеджменту

Кафедра організації виробництва, бізнесу та менеджменту

КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Методичні вказівки

до самостійного вивчення дисципліни

**студентам першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
денної та заочної форм навчання, спеціальності**

073 «Менеджмент»

**Харків
2021**

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний технічний
університет сільського господарства
імені Петра Василенка

Навчально-науковий інститут бізнесу і менеджменту

Кафедра організації виробництва, бізнесу та менеджменту

КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Методичні вказівки
до самостійного вивчення дисципліни
студентам першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
денної та заочної форм навчання, спеціальності
073 «Менеджмент»

Затверджено :
рішенням Науково-методичної ради
ННІ БМ ХНТУСГ ім. Петра Василенка
(протокол № 5 від 26.01. 2021 р.)

Харків
2021

УДК 005:316.77
Н 16

Схвалено
на засіданні кафедри організації виробництва, бізнесу та менеджменту
Протокол № 7 від 21.12.2020 р.

Рецензенти:

Н. В. Статівка, завідувач кафедри управління персоналом та економіки праці Харківського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентові України, д-р держ. упр., професор;

О. В. Мандич, завідувач кафедри маркетингу та медіа комунікацій Харківського національного технічного університету сільського господарства імені Петра Василенка, д-р екон. наук, професор.

Н 16 **Комунікативний менеджмент : метод. вказівки до самостійного вивчення дисципліни студентам першого (бакалаврського) рівня вищої освіти денної та заочної форм навчання, спеціальності 073 «Менеджмент» / Харк. нац. техн. ун-т сіл. госп-ва ім. П. Василенка ; Уклад. В.М. Нагаєв. – Харків : [б. в.], 2020. – 28 с.**

Методичні вказівки для самостійного вивчення дисципліни розроблені у відповідності з програмою дисципліни «Комунікативний менеджмент». Видання містить інформацію для поглиблення теоретичних знань студентів, закріплення їх практичних навичок. За темами курсу запропоновано індивідуальні навчально-дослідні завдання для формування дослідницьких навичок та творчих здібностей, контрольні питання, короткий перелік базових понять.

Видання призначене для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти денної та заочної форм навчання, спеціальності 073 «Менеджмент».

УДК 005:316.77

Відповідальний за випуск: Красноручський О. О., завідувач кафедри організації виробництва, бізнесу та менеджменту ХНТУСГ ім. Петра Василенка, д-р екон. наук, проф.

© В. М. Нагаєв, 2020
© ХНТУСГ, 2020

ВСТУП

З розвитком інформаційних технологій в системі менеджменту підприємств і організацій важливого значення набувають питання ефективної комунікаційної взаємодії управлінських структур з різноманітними суб'єктами господарювання. В умовах сучасного підприємництва сьогодні налагоджуються різноманітні комунікаційні зв'язки, що визначає необхідність створення відповідної ефективної системи комунікативного. Виходячи з цього, майбутні фахівці спеціальності 073 «Менеджмент» мають бути обізнаними у питаннях управління комунікативними процесами, що вимагає формування у них відповідної системи знань, вмінь і навичок інформаційно-комунікаційних технологій. Такі фахівці повинні знати управлінські аспекти комунікативного менеджменту; методи прийняття управлінських рішень та стилі управління конфліктами; засоби ефективного впливу на підлеглих; форми колективного обговорення та вирішення управлінських проблем; вміти розробляти комунікаційні структури, системи управління публічною інформацією; формувати систему комунікативних процесів у виробничому колективі. Тому дане видання має практичне значення в сучасних умовах підготовки кадрів зазначеної спеціальності.

Впровадження у навчальний процес підготовки фахівців зі спеціальності 073 «Менеджмент» дисципліни «Комунікативний менеджмент» покликано значно збагатити управлінський персонал знаннями про природу комунікацій, навичками ефективного управління комунікаційними процесами в умовах демократичних основ розвитку суспільства, розширити межі застосування сучасних методів прийняття управлінських рішень та організації дієвої системи управління комунікативними структурами в організації.

У методичних вказівках для ефективного самостійного засвоєння змісту дисципліни автором пропонується дидактична система модульної підготовки кадрів, яка максимально сприяє формуванню міцних, системних знань; підвищує рівень індивідуалізації навчального процесу, створює об'єктивні умови розвитку творчих компонентів діяльності майбутніх фахівців.

Зміст навчального курсу поділено на 2 навчальні модулі: «Теоретичні основи комунікативного менеджменту» та «Техніка і технологія комунікативного менеджменту». У першому модулі розглядаються основні поняття комунікативного менеджменту як науки, описується історія її розвитку, наводиться понятійний апарат та визначається природа їх виникнення. Другий навчальний модуль містить питання організації управління комунікативними процесами на рівні підприємств і організацій в умовах демократичного розвитку суспільства; розкриває методи і форми прийняття управлінських рішень; функціональну систему сучасних комунікацій в соціумі.

Кожний навчальний модуль складено у відповідності з авторською навчальною програмою, в якій сформовано теоретичний і практичний курси, визначені дидактичні форми проведення аудиторних занять, наведено перелік тем рефератів та науково-дослідних робіт, контрольні запитання, визначені критерії оцінки знань студентів. Для закріплення лекційного матеріалу автором пропонується практичну частину занять проводити в активній формі (ділові і дидактичні гри, тренінги, ситуаційні вправи, рольове моделювання виробничих си-

туацій та ін.). Кожна тема за структурою включає анотацію, перелік тематичних питань, методичні вказівки щодо змісту та технології засвоєння навчального матеріалу, запитання для повторення і обговорення, ситуаційні вправи.

Опис навчальної дисципліни

Метою вивчення дисципліни є формування у студентів професійної компетентності з питань комунікаційної взаємодії суб'єктів та об'єктів управління в системі менеджменту підприємств і організацій шляхом використання відповідних методів та інформаційно-комунікаційних технологій задля покращення рівня і якості управлінських послуг та подальшого розвитку інформаційного забезпечення системи менеджменту в Україні.

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	Заочна форма навчання
Кількість кредитів - 3	Галузь знань <u>07 «Управління та адміністрування»</u>	Статус дисципліни: <i>вибіркова</i>	
	Спеціальність - 073 «Менеджмент»	Мова викладання: <i>українська</i>	
Модулів - 2	Освітня програма - «Менеджмент»	Рік підготовки:	
Змістових модулів - 2		2-й	
		Семестр	
Загальна кількість аудиторних годин - 90		3-й	
		Лекції	
Тижневих годин для денної форми навчання : аудиторних - 2 самостійної роботи студента - 7	Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)	15 год.	8 год.
		Практичні, семінарські	
		30 год.	6 год.
		Лабораторні	
		рік.	рік.
		Самостійна робота	
		45 год.	76 год.
		Вид контролю:	
<i>екзамен</i>			

РОЛЬ, МЕТА ТА ЗАВДАННЯ КУРСУ В СИСТЕМІ НАУКОВИХ ЗНАНЬ

Навчальна дисципліна «Комунікативний менеджмент» охоплює теоретико-методичні основи системного формування знань, умінь та навичок щодо ефективного управління комунікаційними процесами в умовах взаємодії управлінських структур з елементами внутрішнього та зовнішнього середовища підприємств і організацій та різноманітними суб'єктами господарювання.

Метою вивчення дисципліни є формування у студентів професійної компетентності з питань комунікаційної взаємодії суб'єктів та об'єктів управління в системі менеджменту підприємств і організацій шляхом використання відповідних методів та інформаційно-комунікаційних технологій задля покращення рівня і якості управлінських послуг та подальшого розвитку інформаційного забезпечення системи менеджменту в Україні.

Завдання навчальної дисципліни:

- формування у студентів сучасних теоретичних і практичних знань, умінь і навичок щодо використання в процесі управління ефективних комунікаційних каналів;
- формування умінь комунікаційної взаємодії суб'єкта і об'єкта управління з метою налагодження ефективного співробітництва;
- формування навичок самостійної роботи з відповідною літературою, науковими джерелами, інформаційними ресурсами Інтернету з питань комунікативної діяльності у сфері менеджменту організацій;
- вироблення вміння обирати найбільш ефективні методи, інструментарій, технології комунікативної діяльності та застосовувати їх у своїй професійній діяльності.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувачі повинні:

знати:

- нормативно-правові основи інформаційного забезпечення та регулювання інституту комунікацій в системі менеджменту організацій;
- основні тенденції розвитку комунікацій та комунікативних механізмів;
- стандартні процедури, які використовуються в комунікативній діяльності органів управління;
- основні форми інформаційно-комунікаційної взаємодії та прийняття управлінських рішень в системі менеджменту підприємств і організацій.

уміти:

- творчо застосовувати знання та способи діяльності, засвоєні під час викладання навчальної дисципліни;
- планувати, організовувати і аналізувати систему комунікативного менеджменту в умовах соціуму;
 - оцінювати необхідність актуалізації комунікативних механізмів у конкретних ситуаціях, розуміти зміст і значення комунікацій як невід'ємної частини адміністративної діяльності;

- використовувати комунікативні механізми для полегшення реалізації адміністративних ініціатив як на етапі розробки, так і на етапі реалізації управлінських рішень;
- створювати ефективні інформаційні канали для побудови комунікативних структур менеджменту організацій;
- визначати проблемні питання в комунікації в системі менеджменту;
- проводити суспільні процедури (збори, засідання, наради, переговори, ділові бесіди);
- управляти конфліктними ситуаціями у колективі;
- організовувати практичну роботу з управління комунікаційними процесами в системі менеджменту організацій;
- складати документи-регламенти управлінських процесів;
- складати інформаційні документи в системі менеджменту організацій;
- здійснювати аналіз системи комунікативного менеджменту;
- визначати ефективність системи комунікативного менеджменту.

Результатом вивчення навчальної дисципліни мають стати: усвідомлення здобувачами теоретичних та методичних основ комунікативного менеджменту, змісту процесу управління комунікаціями в системі підприємств і організацій; комплексу фундаментальних і професійних знань, особливостей комунікативного менеджменту в контексті демократичного розвитку соціуму; сутності функцій планування, організації, мотивації та контролю комунікативного менеджменту; визначення методів управління комунікаційними процесами в умовах прийняття ефективних управлінських рішень.

ЗАГАЛЬНІ МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Основна форма оволодіння змістом дисципліни – самостійна позааудиторна робота студентів за окремими темами модульних блоків навчальної програми. Ведучий курсу на вступній лекції ознайомлює студентів з програмою курсу і методичними вказівками з її засвоєння. Перш ніж приступити до вивчення тематичних питань дисципліни, необхідно ознайомитися з методичними порадами щодо їх розгляду. Далі слід підібрати відповідну літературу за нижченаведеним списком. Огляд літературних джерел корисно супроводжувати коротким конспектуванням з відповідями на контрольні питання теми. Для більш змістовного засвоєння матеріалу доцільно використовувати тести для самоперевірки знань. Незрозумілі положення, ідеї, думки, які виникають при вивченні теми, студенту необхідно занотовувати окремо, щоб в'яснити їх з інших джерел (на лекціях, практичних заняттях, консультаціях під час екзаменаційної сесії). Крім рекомендованої нижче літератури доцільно користуватися й іншими джерелами, включаючи консультації у спеціалістів на місцях (керівників підп-

приємств і організацій, державних органах управління, органах місцевого самоврядування, громадських організаціях).

Дисципліна «Комунікативний менеджмент» є частиною завершального комплексу формування бакалаврів зі спеціальності 073 «Менеджмент», яка вивчається на 3 курсі. За своїм змістом вона виступає як інструмент управління комунікаційними процесами в сучасних умовах господарювання підприємств і організацій. Працюючи над її засвоєнням і одночасно освіжаючи в пам'яті знання по суміжних і попередніх дисциплінах, студенти мають змогу сформулювати комплекс знань, вмій та навичок у відповідності з моделлю майбутнього фахівця з менеджменту. Для закріплення матеріалу бажано ознайомитися з практичними засадами комунікативного менеджменту того суб'єкта господарювання, де студент проходить практику.

Виконавши зазначену роботу, слід приступити до виконання індивідуального навчально-дослідного завдання за відповідним варіантом. Самостійне виконання такого дослідницького завдання у реферативному вигляді дозволить заглибитися у зміст дисципліни, що вивчається, відпрацювати навички самостійної роботи з літературними джерелами, підвищити рівень теоретичних знань з проблем сучасного комунікативного менеджменту. Під час цієї роботи студент може самостійно проконтролювати себе з приводу якості засвоєння теоретичного курсу, виявити незрозумілі поняття, які потребують уточнення та рівень готовності до екзаменаційної сесії. Закінчується вивчення дисципліни складанням іспиту.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Представлення навчального матеріалу з дисципліни «Комунікації в публічному адмініструванні» сукупністю модулів обумовлено необхідністю розкладання будь-якої складної інформації на модулі (порції), усередині яких матеріал має завершений логічний зв'язок. Ця вимога пов'язана з особливостями механізму функціонування короткочасної пам'яті людини. При цьому засвоєння навчального матеріалу здійснюється в процесі поетапної переробки інформації з наступним її закріпленням у довгостроковій пам'яті у випадку його кількаразового повторення. При цьому, процес засвоєння логічно пов'язаного матеріалу повинен здійснюватися без тривалої перерви. Тому наша перша порада з організації самостійної роботи полягає в тому, що для осмисленого запам'ятовування пред'явленої порції інформації її доцільно розділити на самостійні закінчені частини, відокремити в них головне від несуттєвого, оцінити значимість кожної частини й організувати засвоєння інформації відповідно до вимог поетапної і кількаразової обробки навчального матеріалу.

При роботі над конспектом лекцій і підручником необхідно старанно розібратися з основними формулюваннями, термінами і поняттями. Після вивчення частини матеріалу спробувати самостійно зробити висновки і дати

визначення та зв'язати їх із рекомендаціями підручника (конспекту). Для кожного визначення і поняття важливо засвоїти їх роль і практичний зміст.

Оволодіння уміннями і навичками самостійної роботи є необхідною передумовою для якісного засвоєння навчальної програми й успішної професійної діяльності. Навчити методиці розумової праці можна двома засобами. Перший засіб базується на методі «спроб та помилок» і призводить до бажаного результату зі значними витратами. Другий засіб припускає свідомий шлях із використанням науковообґрунтованих рекомендацій, вироблених сучасною дидактикою. Встановлено, що логічні і специфічні прийоми розумової діяльності формуються у визначеному порядку. Перед тим, як стати розумовими, тобто максимально узагальненими, скороченими й засвоєними, дії проходять декілька етапів.

Перший етап – попереднє ознайомлення з прийомом, при якому студенти отримують необхідні пояснення про мету діяльності. Другий етап має назву матеріальної дії, що виконуються у розгорнутій формі (тобто поопераційно) з опорою на матеріальні (матеріалізовані) об'єкти. На цьому етапі студенти засвоюють утримання дії. Третій етап полягає у перенесенні дії в план голосної промови без опори на предмети, що забезпечує відбиток матеріальної дії в уявленні, тобто засвоєння нової дії. Четвертий етап іменується етапом зовнішньої промови про себе. Тут відбувається перетворення дії за параметрами її узагальнення і згорнутості, у результаті чого виділяються головні моменти. П'ятий етап – розумовий. Дії на цьому етапі виконуються у формі внутрішньої промови. Вона максимально скорочується й автоматизується. Внутрішня промова відбувається автоматично і в основному за межами самоспостереження.

Тільки при такій послідовності формування розумових дій людина може глибоко опанувати новими знаннями і набути спроможності реалізувати їх на практиці. Найбільш важливу роль відводять етапу матеріальної дії, наявність якої істотно підвищує ефективність самостійної роботи. Тому доцільно формування нових знань при широкому використанні навчально-дидактичних і матеріальних засобів (схем, креслень, макетів, моделей і т.ін.).

При організації самостійної роботи важливо враховувати не тільки особливості розумової діяльності, але і фізіологічні дані працездатності людини. Установлено, що найбільша продуктивність розумової праці спостерігається з 9 до 12 годин дня і далі з 16 до 20 годин вечора. Доцільно використовувати ці інтервали часу для підвищення ефективності розумової роботи. Для відновлення втрачених сил рекомендуються перерви у розумовій діяльності через кожні 45 - 90 хвилин роботи, в умовах достатнього отримання кисню.

Будемо сподіватися, що ці поради допоможуть Вам зосередити свою увагу на предметі вивчення дисципліни.

ЗМІСТ ПРОГРАМИ ЗА ТЕМАМИ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1.

«ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ КОМУНІКАТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ»

Тема 1. Методологічні засади комунікативного менеджменту. Введення в дисципліну «Комунікативний менеджмент». Мета, завдання дисципліни. Сутність поняття комунікативний менеджмент. Понятійно-категоріальний апарат дисципліни. Основні категорії комунікативного менеджменту: інформація, комунікація, спілкування, взаємодія, комунікативні впливи, комунікативний процес, комунікативна компетенція, комунікативна культура, комунікативні технології. Місце комунікативного менеджменту в теорії і практиці управління. Роль комунікативного менеджменту в забезпеченні ефективного функціонування системи управління підприємств і організацій.

Тема 2. Комунікації та інформаційна система менеджменту. Загальна характеристика комунікацій. Теоретичні аспекти комунікаційної діяльності органів управління. Інформація та її роль у прийнятті управлінських рішень. Нормативно-правова основа комунікацій в організації. Закони України: «Про інформацію», «Про телекомунікації», «Про електронне урядування». Принципи інформаційної політики. Інформаційне забезпечення процесу управління в організації. Закономірності та принципи комунікативного менеджменту. Цілі та функції комунікацій в організації. Система комунікативного менеджменту.

Тема 3. Комунікаційний процес в організації. Комунікативний процес в організації та його етапи. Елементи комунікативного процесу. Види комунікацій. Комунікації між організацією та її середовищем. Вертикальні та горизонтальні комунікації. Комунікації між рівнями та підрозділами. Організаційні та міжособистісні комунікації. Вербальні та невербальні комунікації. Перешкоди на шляху ефективних комунікацій. Комунікативні бар'єри. Удосконалення мистецтва спілкування. Психологічні передумови ефективної ділової комунікації.

Тема 4. Комунікації та управлінські рішення. Комунікації – як основа прийняття управлінських рішень. Інформаційне забезпечення організації прийняття управлінських рішень. Інформаційна природа процесу прийняття управлінських рішень. Види управлінських рішень (організаційне рішення, запрограмоване рішення, незапрограмоване рішення, раціональне рішення). Релевантна інформація. Етапи прийняття науково-обґрунтованого управлінського рішення. Фактори, які впливають на процес прийняття рішень. Критерії прийняття рішень. Ризик у прийнятті рішень.

Тема 5. Комунікативний менеджмент як основа вирішення управлінських конфліктів. Теорія конфліктів. Конфлікт: його суть та складові. Структура конфлікту. Формули конфліктів. Види конфліктів. Конструктивні та деструктивні конфлікти. Позитивні та негативні функції конфліктів. Причини конфліктів. Етапи процесу конфлікту. Технології попередження негативних конфліктів. Методи управління конфліктами. Стратегії поведінки людей у конфлікті. Комунікаційні технології вирішення конфліктів.

Змістовий модуль 2.

«ТЕХНІКА І ТЕХНОЛОГІЯ КОМУНІКАТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ»

Тема 6. Письмова комунікація. Система управлінської документації, організація діловодства та документообігу. Класифікація управлінських документів. Номенклатура справ (система управлінської документації). Вимоги, що пред'являються до складання документів. Документообіг у системі менеджменту. Організація діловодства й архіву в організації. Функції спеціалістів у сфері діловодства. Документи, пов'язані з прийняттям на роботу. Документи адміністративного характеру. Ділові листи і записки. Організаційно-розпорядча документація. Графічні методи в управлінні виробництвом. Напрямки вдосконалення системи діловодства в організації.

Тема 7. Речова комунікація. Основи риторики, технологія і техніка виступу керівника перед аудиторією. Риторика як наука про засоби переконання співбесідників. Складання композиції виступу оратора. Принципи композиції. Процедура підготовки доповіді. Зворотний зв'язок у комунікаційному процесі. Прийоми ораторського мистецтва (лінгвістичний, пара лінгвістичний і кінетичний вплив оратора на аудиторію). Удосконалення мистецтва спілкування. Службові розмови телефоном. Мистецтво критики. Психологія міжособистісних ділових контактів.

Тема 8. Внутрішня комунікація в організації. Процедура проведення зборів, засідань, нарад. Роль і класифікація колективних форм організації комунікативної взаємодії. Особливості процедури проведення зборів, засідань, нарад. Підготовка проведення суспільної процедури. Вимоги, що пред'являються до проведення зборів, засідань, нарад. Психологічні аспекти взаємодії керівника з підлеглими під час проведення суспільних процедур. Методика кількісної оцінки ефективності проведення суспільних процедур.

Тема 9. Проведення ділових бесід і переговорів. Ділова бесіда як форма організаційних комунікацій. Класифікація ділових бесід. Структура ділової бесіди. Процес підготовки ділової бесіди. Мистецтво проведення ділової бесіди. Методи прямого діалогу у діловій бесіді. Техніка і тактика переконання співбесідника. Техніка постановки запитань. Ділова полеміка (прийоми вирішення спорів). Переговорний процес в організації (порядок підготовки і проведення). Прийом відвідувачів. Техніка видачі доручень.

Тема 10. Зовнішня комунікація організації. Технології управління комунікаціями в системі менеджменту. Організація комунікацій з суб'єктами бізнесу (постачальниками, споживачами, конкурентами). Основні канали зовнішньої комунікації. Офіційні видання організації: відомості, бюлетені, збірники, інформаційні листки, буклети. Електронні інформаційні ресурси організації. Офіційні сайти організації. Основні засоби спілкування з громадськістю: прес-релізи, презентації, прес-конференції, брифінги, правила їх організації. Підготовка виробничої конференції. Основні поняття комунікаційних технологій. Інформаційно-цифрові технології комунікаційного процесу.

СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тим	Кількість годин											
	Денна форма						Заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи комунікативного менеджменту												
Тема 1. Методологічні засади комунікативного менеджменту.	7	1	2			4	7	1				6
Тема 2. Комунікації та інформаційна система менеджменту.	7	1	2			4	8					8
Тема 3. Комунікаційний процес в організації.	8	1	2			5	10	1	1			8
Тема 4. Комунікації та управлінські рішення.	11	2	4			5	10	1	1			8
Тема 5. Комунікативний менеджмент як основа вирішення управлінських конфліктів.	11	2	4			5	9	1				8
Разом за змістовим модулем 1	44	7	14			23	44	4	2			38
Змістовий модуль 2. Техніка і технологія комунікативного менеджменту												
Тема 6. Письмова комунікація. Система управлінської документації, організація діловодства та документообігу.	11	2	4			5	8	1	1			6
Тема 7. Речова комунікація. Основи риторики, технологія і техніка виступу керівника перед аудиторією.	11	2	4			5	9	1	2			8
Тема 8. Внутрішня комунікація в організації. Процедура проведення зборів, засідань, нарад.	10	2	4			4	11	2	1			8
Тема 9. Проведення ділових бесід і переговорів.	7	1	2			4	9	1				8
Тема 10. Зовнішня комунікація організації. Технології управління комунікаціями в системі менеджменту.	7	1	2			4	9	1				8
Разом за змістовим модулем 2	46	8	16			22	46	4	4			38
Усього годин	90	15	30	-	-	45	90	8	6	-	-	76

ТЕМИ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

№ теми	Назва теми	Кількість годин
1	<p>Методологічні засади комунікативного менеджменту. Сутність поняття комунікативний менеджмент. Мета, завдання дисципліни. Місце комунікативного менеджменту в теорії і практиці управління. Основні категорії комунікативного менеджменту: інформація, комунікація, спілкування, взаємодія, комунікативні впливи, комунікативний процес, комунікативна компетентність, комунікативна культура, комунікативні технології. Роль комунікативного менеджменту в забезпеченні ефективного функціонування системи управління підприємств і організацій.</p>	2
2	<p>Інформаційна система менеджменту як основа комунікацій в організаціях. Нормативно-правова основа комунікацій в організації. Закони України: «Про інформацію», «Про телекомунікації», «Про електронне урядування». Інформація як предмет праці в системі менеджменту. Інформаційне забезпечення процесу управління в організації. Принципи інформаційної політики. Закономірності та принципи комунікативного менеджменту. Цілі та функції комунікацій в організації. Система комунікативного менеджменту.</p>	2
3	<p>Комунікаційний процес в організації. Комунікативний процес в організації та його етапи. Елементи комунікативного процесу. Види комунікацій. Комунікації між організацією та її середовищем. Вертикальні та горизонтальні комунікації. Комунікації між рівнями та підрозділами. Організаційні та міжособистісні комунікації. Вербальні та невербальні комунікації. Перешкоди на шляху ефективних комунікацій. Комунікативні бар'єри. Удосконалення мистецтва спілкування. Психологічні передумови ефективної ділової комунікації.</p>	2
4	<p>Комунікації та управлінські рішення. Комунікації – як основа прийняття управлінських рішень. Інформаційне забезпечення організації прийняття управлінських рішень. Релевантна інформація. Види управлінських рішень (організаційне рішення, запрограмоване рішення, незапрограмоване рішення, раціональне рішення).</p>	4

	Етапи прийняття науково-обґрунтованого управлінського рішення. Фактори, які впливають на процес прийняття рішень. Критерії прийняття рішень. Ризик у прийнятті рішень.	
5	Комунікативний менеджмент як основа вирішення управлінських конфліктів. Конфлікт як продукт соціальних комунікацій. Структура конфлікту. Етапи процесу конфлікту. Формули конфліктів. Види конфліктів. Конструктивні та деструктивні конфлікти. Позитивні та негативні функції конфліктів. Причини конфліктів. Технології попередження негативних конфліктів. Методи управління конфліктами. Стратегії поведінки людей у конфлікті. Комунікаційні технології вирішення конфліктів.	4
	Всього	14

ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№ теми	Назва теми	Кількість годин
6	Письмова комунікація. Система управлінської документації, організація діловодства та документообігу. Документаційне забезпечення комунікаційних процесів в організації. Класифікація управлінських документів. Номенклатура справ (система управлінської документації). Вимоги, що пред'являються до складання документів. Документообіг у системі менеджменту. Організація діловодства й архіву в організації. Документи, пов'язані з прийняттям на роботу Документи адміністративного характеру. Ділові листи і записки. Організаційно-розпорядча документація. Графічні методи в управлінні виробництвом. Напрямки вдосконалення системи діловодства в організації.	4
7	Речова комунікація. Основи риторики, технологія і техніки виступу керівника перед аудиторією. Риторика як наука про засоби переконання співбесідників. Складання композиції виступу оратора. Принципи композиції. Процедура підготовки доповіді. Зворотний зв'язок у комунікаційному процесі. Прийоми ораторського мистецтва (лінгвістичний, пара лінг-	4

	вістичний і кінетичний вплив оратора на аудиторію). Службові розмови телефоном. Мистецтво критики. Психологія міжособистісних ділових контактів.	
8	Внутрішня комунікація в організації. Процедура проведення зборів, засідань, нарад. Роль і класифікація колективних форм організації комунікативної взаємодії. Особливості процедури проведення зборів, засідань, нарад. Підготовка проведення суспільної процедури. Вимоги, що пред'являються до проведення зборів, засідань, нарад. Психологічні аспекти взаємодії керівника з підлеглими під час проведення суспільних процедур. Методика кількісної оцінки ефективності проведення суспільних процедур.	4
9	Комунікаційні основи проведення ділових бесід і переговорів. Ділова бесіда як форма організаційних комунікацій. Класифікація ділових бесід. Структура ділової бесіди. Процес підготовки ділової бесіди. Мистецтво проведення ділової бесіди. Методи прямого діалогу у діловій бесіді. Техніка і тактика переконання співбесідника. Техніка постановки запитань. Переговорний процес в організації (порядок підготовки і проведення). Прийом відвідувачів. Техніка видачі доручень.	2
10	Зовнішня комунікація організації. Технології управління комунікаціями в системі менеджменту. Організація комунікацій з суб'єктами бізнесу (постачальниками, споживачами, конкурентами). Основні канали зовнішньої комунікації. Офіційні видання організації: відомості, бюлетені, збірники, інформаційні листки, буклети. Електронні інформаційні ресурси організації. Офіційні сайти організації. Основні засоби спілкування з громадськістю: прес-релізи, презентації, прес-конференції, брифінги, правила їх організації. Підготовка наукової (практичної) конференції. Основні поняття комунікаційних технологій. Інформаційно-цифрові технології комунікаційного процесу.	2
	Всього	16

САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТІВ

Назва теми	Кількість годин
<p style="text-align: center;">Тема 1. <i>Методологічні засади комунікативного менеджменту</i></p> <p style="text-align: center;">Завдання:</p> <p>1. Визначити сутність поняття комунікативний менеджмент.</p> <p>2. Ознайомитися з основними категоріями комунікативного менеджменту: інформація, комунікація, спілкування, взаємодія, комунікативні впливи, комунікативний процес, комунікативна компетентність, комунікативна культура, комунікативні технології.</p> <p>3. Визначити роль комунікативного менеджменту в забезпеченні ефективного функціонування системи управління підприємств і організацій.</p> <p>4. Занотувати в конспект основні термінологічні поняття за вищевказаною темою.</p>	4
<p style="text-align: center;">Тема 2. <i>Інформаційна система менеджменту як основа комунікацій в організацій</i></p> <p style="text-align: center;">Завдання:</p> <p>1. Опрацювати чинні законодавчі акти, що регулюють сучасну інформаційну політику в Україні (закони: «Про інформацію», «Про телекомунікації», «Про електронне урядування»).</p> <p>2. Здійснити огляд основної та додаткової літератури за темою «Інформаційна система менеджменту як основа комунікацій в організацій».</p> <p>3. Розглянути основні принципи інформаційної політики в контексті функціонального забезпечення системи комунікативного менеджменту.</p> <p>4. Занотувати в конспект основні термінологічні поняття за вищевказаною темою.</p>	4
<p style="text-align: center;">Тема 3. <i>Комунікаційний процес в організацій</i></p> <p style="text-align: center;">Завдання:</p> <p>1. Визначити структуру комунікативного процес в організацій, навести її елементи та етапи.</p> <p>2. Проаналізувати види комунікацій в організацій (комунікації між організацією та її середовищем, вертикальні та горизонтальні комунікації, комунікації між рівнями та підрозділами, вербальні та невербальні комунікації).</p> <p>3. Обґрунтувати можливі перешкоди на шляху до ефективних комунікацій, ви значити комунікативні бар'єри.</p> <p>4. Занотувати в конспект основні термінологічні поняття за вищевказаною темою.</p>	5
<p style="text-align: center;">Тема 4. <i>Комунікації та управлінські рішення</i></p> <p style="text-align: center;">Завдання:</p> <p>1. Сформувати уявлення про комунікації – як основу прийняття</p>	5

<p>управлінських рішень.</p> <p>2. Визначити інформаційну природу організації прийняття управлінських рішень.</p> <p>3. Проаналізувати види управлінських рішень та етапи прийняття науково-обґрунтованого управлінського рішення.</p> <p>4. Занотувати в конспект основні термінологічні поняття за вищевказаною темою.</p>	
<p>Тема 5. Комунікативний менеджмент як основа вирішення управлінських конфліктів</p> <p>Завдання:</p> <p>1. Дослідити суть та складові конфлікту, причини виникнення, сценарії розвитку конфліктів в організації.</p> <p>2. Проаналізувати розвиток конкретного конфлікту, визначити його ініціаторів, учасників (на прикладі організації, де студент працює).</p> <p>3. Використовуючи відповідну навчально-наукову літературу опрацювати питання щодо управління конфліктами та їх профілактики в організації.</p> <p>4. Занотувати в конспект основні термінологічні поняття за вищевказаною темою.</p>	5
<p>Тема 6. Письмова комунікація. Система управлінської документації, організація діловодства та документообігу.</p> <p>Завдання:</p> <p>1. Вивчити питання щодо ролі документаційного забезпечення комунікаційних процесів в організації.</p> <p>2. Визначити класифікацію управлінських документів.</p> <p>3. Ознайомитися з основними реквізитами ділових листів, кадрових та організаційно-розпорядчих документів.</p> <p>4. Занотувати в конспект основні термінологічні поняття за вищевказаною темою.</p>	5
<p>Тема 7. Речова комунікація. Основи риторики, технологія і техніка виступу керівника перед аудиторією.</p> <p>Завдання:</p> <p>1. Ознайомитися зі змістом риторики, як науки про засоби переконання співбесідників.</p> <p>2. Визначити структуру композиційної побудови доповіді оратора.</p> <p>3. Проаналізувати принципи та прийоми ораторського мистецтва на прикладі організації, в якій студент проходив практику.</p> <p>4. Занотувати в конспект основні термінологічні поняття за вищевказаною темою.</p>	5
<p>Тема 8. Внутрішня комунікація в організації. Процедура проведення зборів, засідань, нарад</p> <p>Завдання:</p> <p>1. Визначити роль і класифікацію колективних форм організації комунікативної взаємодії в організації.</p>	4

<p>2. Ознайомитися з такими організаційними формами комунікацій як збори, засідання, наради. Визначити особливості їх проведення.</p> <p>3. Ознайомитися з методикою кількісної оцінки ефективності проведення суспільних процедур.</p> <p>4. Занотувати в конспект основні термінологічні поняття за вищевказаною темою.</p>	
<p style="text-align: center;">Тема 9. Комунікаційні основи проведення ділових бесід і переговорів</p> <p style="text-align: center;">Завдання:</p> <p>1. Визначити роль та місце ділових бесід і переговорів в системі комунікативного менеджменту організації.</p> <p>2. Проаналізувати структуру ділової бесіди, сформулювати принципи та підходи її проведення.</p> <p>3. Дослідити структуру та техніку проведення ділових переговорів. Проаналізувати методи переконання співбесідника.</p> <p>4. Занотувати в конспект основні термінологічні поняття за вищевказаною темою.</p>	4
<p style="text-align: center;">Тема 10. Зовнішня комунікація організації. Технології управління комунікаціями в системі менеджменту</p> <p style="text-align: center;">Завдання:</p> <p>1. Ознайомитися з прикладами організації комунікацій з суб'єктами бізнесу (постачальниками, споживачами, конкурентами).</p> <p>2. Проаналізувати основні засоби спілкування з громадськістю: прес-релізи, презентації, прес-конференції, брифінги, правила їх організації.</p> <p>3. Вивчити організаційні основи проведення наукової (практичної) конференції.</p> <p>4. Ознайомитися з інформаційно-цифровими технологіями комунікаційного процесу. За публікаціями в періодичних виданнях ознайомитися із практикою впровадження інформаційно-комунікаційних технологій, занотувати такі приклади в конспект.</p>	4
Разом	45

ЗАВДАННЯ ДЛЯ ПРАКТИЧНОГО САМОКОНТРОЛЮ

ВАРІАНТ 1

На прикладі організації (підприємства, установи), де ви працюєте, проаналізуйте, які інформаційно-комунікаційні технології використовуються організацією в процесі її внутрішньої комунікації з метою налагодження ефективної внутрішньої комунікації з учасниками виробничих та управлінських відносин. Оцініть стан системи внутрішніх комунікацій. Висловіть ваше бачення щодо необхідності змін в діяльності системи комунікацій, конкретизуйте, у чому вони полягають.

ВАРІАНТ 2

На прикладі організації (підприємства, установи), де ви працюєте, проаналізуйте, які інформаційно-комунікаційні технології використовує менеджмент організації з метою налагодження ефективної зовнішньої комунікації з бізнес-партнерами. Дайте оцінку стану системи комунікацій. Висловіть ваше власне бачення щодо змін, які належить здійснити організації в системі зовнішніх комунікацій з метою її удосконалення. Конкретизуйте, у чому мають полягати ці зміни.

ВАРІАНТ 3

Розгляньте інформаційно-комунікативну підтримку прийняття управлінських рішень в організації, де ви працюєте. Визначте її роль у процесі розробки та прийняття управлінських рішень на макро- та мікро-рівнях. Які актуальні проблеми виникають у процесі взаємодії суб'єктів та об'єктів управління під час реалізації управлінських рішень? Які шляхи їх вирішення ви вважаєте найбільш прийнятними? Що для цього необхідно здійснити?

ВАРІАНТ 4

На прикладі вашої організації визначте роль інформаційного забезпечення в реалізації суб'єктів управління одного з принципів комунікативного менеджменту – прозорості й відкритості влади. Дані аналізу проаналізуйте з точки зору реального впливу на конкретну управлінську (виробничу) ситуацію. Дайте оцінку стану інформаційно-комунікаційної політики відкритості та прозорості керівництва організації (органів влади).

ВАРІАНТ 5

Дослідите та опишіть види, способи та технології обміну інформацією, що використовуються в організації, де ви працюєте. Визначте та охарактеризуйте фактори, що впливають на стан інформаційно-комунікативної діяльності організації. Що, на ваш погляд, слід змінити в організації з метою удосконалення діючої системи комунікацій? Обґрунтуйте ваші міркування.

ВАРІАНТ 6

Опрацюйте 5 - 6 «свіжих» інформаційних повідомлень (статей), надрукованих у ЗМІ, які позитивно характеризують стан інформаційно-комунікаційної діяльності органів влади. Складіть короткі анонси опрацьованих інформаційних повідомлень (статей) із зазначенням їх назв, назв ЗМІ, у яких ці матеріали були розміщені. Як ви вважаєте, чи достатньо повно висвітлюється в ЗМІ, робота державних органів влади? Що, на ваш погляд, слід було б змінити?

ВАРІАНТ 7

Охарактеризуйте види інформації (форми, методи, терміни), що використовуються у вашій організації з метою налагодження дієвих контактів з рядовими працівниками. Які методи застосує менеджмент вашої організації для управління системою комунікацій на низовому рівні? Наскільки ефективною є така система? Які новітні комунікаційні технології доцільно було б впровадити у вашій організації? Що для цього слід здійснити? Обґрунтуйте ці міркування.

ВАРІАНТ 8

Вас призначено керівником прес-служби організації. Її керівник доручає вам підготувати брифінг для засобів масової інформації з одного з актуальних питань діяльності (що це буде за питання – визначте самі). Розробіть детальний сценарій проведення брифінгу. Визначте коло учасників, конкретні заходи, які належить здійснити у ході підготовки даного комунікативного заходу, необхідний обсяг ресурсів (людських, матеріально-технічних, технологічних тощо) для його проведення.

ВАРІАНТ 9

Проаналізуйте та опишіть електронні ресурси, які використовує Ваша організація для здійснення управлінських та суспільних комунікацій в процесі виробничої діяльності. Оцініть їх з точки зору ефективності, відповідності сучасному стану розвитку системи інформаційно-комунікаційних технологій. Що, на ваш погляд, доцільно змінити в системі комунікаційного забезпечення виробничих процесів? Обґрунтуйте ваші міркування.

ВАРІАНТ 10

Здійсніть огляд та надайте характеристику різноманітних конфліктів в організації, де ви працюєте. Оцініть їх з точки зору ефективності комунікаційної взаємодії суб'єктів та об'єктів управління. Чи відповідають зазначені вище конфліктні ситуації вимогам та потребам сучасного інформаційного забезпечення управлінських процесів? (оцініть їх стан з точки зору впровадження інформаційно-комунікативних технологій). Як ви вважаєте, що необхідно було б змінити в системі комунікативного менеджменту з метою запобігання дисфункціональних конфліктів? Запропонуйте конкретні пропозиції.

ВИМОГИ ДО ВИКОНАННЯ ІНДИВІДУАЛЬНОГО НАВЧАЛЬНО-ДОСЛІДНОГО ЗАВДАННЯ

Індивідуальне навчально-дослідне завдання (далі ІНДЗ) необхідне для систематизації, закріплення і розширення теоретичних і практичних знань з дисципліни «Комунікативний менеджмент». ІНДЗ дозволяє здобувачам опанувати необхідними практичними навичками при вирішенні конкретних практичних завдань, розвитку навичок самостійної роботи й оволодіння методикою ведення наукових досліджень, пов'язаних з темою ІНДЗ.

ІНДЗ здобувачі виконують самостійно протягом вивчення дисципліни «Комунікативний менеджмент» з проведенням консультацій викладачем дисципліни відповідно до графіка навчального процесу.

Виконане ІНДЗ студент надає наприкінці семестру, але не пізніше терміну проведення підсумкового модульного контролю. Оцінка за виконання ІНДЗ враховується при виставленні загальної оцінки з дисципліни. Обсяг ІНДЗ : 15-20 сторінок. Структура ІНДЗ: вступ, теоретична частина, аналітична частина, проектна частина, висновки та пропозиції, літературні джерела, додатки.

ТемИ ІНДЗ:

1. Сутність комунікацій в організації. Форми та види комунікацій.
2. Інформація як предмет праці в системі комунікативного менеджменту.
3. Нормативно-правова основа комунікацій в організації. Закони України: «Про інформацію», «Про телекомунікації», «Про електронне урядування».
4. Закономірності та принципи комунікативного менеджменту.
5. Цілі та функції комунікацій в організації.
6. Комунікаційний процес в організації, його елементи та етапи.
7. Інформаційно-комунікативні технології в комунікаційному процесі.
8. Вербальні та невербальні комунікації.
9. Перешкоди на шляху ефективних комунікацій. Комунікативні бар'єри.
10. Психологічні передумови ефективної ділової комунікації.
11. Комунікації – як основа прийняття управлінських рішень.
12. Інформаційне забезпечення прийняття науково-обґрунтованого управлінського рішення.
13. Конфлікт як продукт соціальних комунікацій.
14. Комунікаційні технології вирішення конфліктів.
15. Документаційне забезпечення комунікаційних процесів в організації.
16. Ділові листи як основа зовнішніх комунікацій організації.
17. Організаційно-розпорядча документація в комунікаційному процесі.
18. Графічні методи комунікаційного процесу в управлінні виробництвом.
19. Комунікативна культура менеджера в організації.
20. Риторика як наука про засоби переконання співбесідника у процесі комунікаційної взаємодії.
21. Зворотний зв'язок у комунікаційному процесі.
22. Прийоми ораторського мистецтва у комунікаційному процесі організації.
23. Службові розмови телефоном як частина комунікаційного процесу.
24. Мистецтво критики в комунікаційному процесі організації.
25. Роль і класифікація колективних форм організації комунікативної взаємодії в організації.
26. Особливості процедури проведення зборів, засідань, нарад.
27. Ділова бесіда як форма організаційних комунікацій.
28. Переговорний процес в організації (порядок підготовки і проведення).
29. Прийом відвідувачів як форма комунікаційного процесу.
30. Техніка видачі доручень у процесі комунікаційної взаємодії керівника з підлеглими.
31. Організація комунікацій з суб'єктами бізнесу (постачальниками, споживачами, конкурентами).
32. Основні засоби комунікаційної взаємодії організації з громадськістю (прес-релізи, презентації, прес-конференції, брифінги).
33. Науково-практична конференція як форма комунікаційного процесу в організації.
34. Інформаційно-цифрові технології комунікаційного процесу в організації.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ

1. Мета, завдання дисципліни «Комунікативний менеджмент».
2. Місце комунікативного менеджменту в теорії і практиці управління.
3. Сутність поняття комунікативний менеджмент.
4. Основні категорії комунікативного менеджменту: інформація, комунікація, спілкування, взаємодія, комунікативні впливи, комунікативний процес, комунікативна компетентність, комунікативна культура, комунікативні технології.
5. Роль комунікативного менеджменту в забезпеченні ефективного функціонування системи управління підприємств і організацій.
6. Інформаційна система менеджменту як основа комунікацій в організації.
7. Інформація як предмет праці в системі менеджменту.
8. Нормативно-правова основа комунікацій в організації. Закони України: «Про інформацію», «Про телекомунікації», «Про електронне урядування».
9. Інформаційне забезпечення процесу управління в організації.
10. Принципи інформаційної політики.
11. Закономірності та принципи комунікативного менеджменту.
12. Цілі та функції комунікацій в організації.
13. Система комунікативного менеджменту в організації.
14. Комунікативний процес в організації та його етапи.
15. Елементи комунікативного процесу.
16. Види комунікацій. Комунікації між організацією та її середовищем. Вертикальні та горизонтальні комунікації.
17. Комунікації між рівнями та підрозділами.
18. Організаційні та міжособистісні комунікації.
19. Вербальні та невербальні комунікації.
20. Перешкоди на шляху ефективних комунікацій. Комунікативні бар'єри.
21. Удосконалення мистецтва спілкування.
22. Психологічні передумови ефективної ділової комунікації.
23. Комунікації – як основа прийняття управлінських рішень.
24. Інформаційне забезпечення організації прийняття управлінських рішень.
25. Релевантна інформація та методи її отримання.
26. Види управлінських рішень (організаційне рішення, запрограмоване рішення, незапрограмоване рішення, раціональне рішення).
27. Етапи прийняття науково-обґрунтованого управлінського рішення.
28. Фактори, які впливають на процес прийняття рішень.
29. Критерії прийняття управлінських рішень.
30. Ризик у прийнятті рішень.
31. Конфлікт як продукт соціальних комунікацій.
32. Структура конфлікту.
33. Етапи процесу конфлікту.
34. Формули конфліктів.
35. Види конфліктів. Конструктивні та деструктивні конфлікти.

36. Функції конфліктів.
- 37.** Причини конфліктів.
38. Технології попередження негативних конфліктів.
39. Методи управління конфліктами.
40. Стратегії поведінки людей у конфлікті.
41. Комунікаційні технології вирішення конфліктів.
42. Документаційне забезпечення комунікаційних процесів в організації.
43. Визначення документу та його реквізитів.
44. Класифікація управлінських документів.
45. Номенклатура справ (система управлінської документації).
46. Вимоги, що пред'являються до складання документів.
47. Документообіг у системі менеджменту.
48. Організація діловодства й архіву в організації.
49. Функції спеціалістів у сфері діловодства.
50. Документи, пов'язані з прийняттям на роботу
51. Документи адміністративного характеру.
52. Ділові листи і записки.
53. Організаційно-розпорядча документація.
54. Графічні методи в управлінні виробництвом.
55. Напрямки вдосконалення системи діловодства в організації.
56. Риторика як наука про засоби переконання співбесідника у процесі комунікаційної взаємодії.
57. Композиція доповіді оратора.
58. Принципи композиції.
59. Процедура підготовки доповіді.
60. Зворотний зв'язок у комунікаційному процесі.
61. Прийоми ораторського мистецтва (лінгвістичний, пара лінгвістичний і кінетичний вплив оратора на аудиторію).
62. Удосконалення мистецтва спілкування.
63. Службові розмови телефоном.
64. Мистецтво критики.
65. Психологія міжособистісних ділових контактів.
66. Роль і класифікація колективних форм організації комунікативної взаємодії в організації.
67. Особливості процедури проведення зборів, засідань, нарад.
68. Підготовка проведення зборів, засідань, нарад.
69. Вимоги, що пред'являються до проведення зборів, засідань, нарад.
70. Психологічні аспекти взаємодії керівника з підлеглими під час проведення суспільних процедур.
71. Методика кількісної оцінки ефективності проведення зборів, засідань, нарад.
72. Ділова бесіда як форма організаційних комунікацій.
73. Класифікація ділових бесід.
74. Структура ділової бесіди.
75. Процес підготовки ділової бесіди.

- 76.Мистецтво проведення ділової бесіди.
- 77.Методи прямого діалогу у діловій бесіді.
- 78.Техніка і тактика переконання співбесідника.
- 79.Техніка постановки запитань у діловій бесіді.
- 80.Переговорний процес в організації (порядок підготовки і проведення).
- 81.Прийом відвідувачів.
- 82.Техніка видачі доручень.
- 83.Організація комунікацій з суб'єктами бізнесу (постачальниками, споживачами, конкурентами).
- 84.Основні канали зовнішньої комунікації.
- 85.Офіційні видання організації: відомості, бюлетені, збірники, інформаційні листки, буклети.
- 86.Електронні інформаційні ресурси організації. Офіційні сайти організації.
- 87.Основні засоби спілкування з громадськістю: прес-релізи, презентації, прес-конференції, брифінги, правила їх організації.
- 88.Підготовка наукової (практичної) конференції.
- 89.Основні поняття комунікаційних технологій.
- 90.Інформаційно-цифрові технології комунікаційного процесу.

МЕТОДИ НАВЧАННЯ ТА КОНТРОЛЮ

В системі вивчення дисципліни використовується комплекс методів навчання: пояснювально-ілюстративний, спонукальний, інструктивно-практичний, репродуктивний, діяльнісний, проблемного викладу, евристичний, дослідницько-пошуковий. Основними організаційними формами наведених вище методів навчання є: лекції, семінарські і практичні заняття, ділові і дидактичні ігри, тренінги, дискусійні форми розгляду виробничих ситуацій, складання і рішення тематичних кросвордів, наукові семінари, дебати, реферативні читання, індивідуально-дослідні завдання, навчальні конкурси, тестування.

Оцінювання знань студентів з дисципліни здійснюється на основі результатів поточного та підсумкового контролю знань (іспиту) за 100-бальною шкалою. Поточний контроль знань студентів здійснюється за трьома напрямками: I - контроль систематичності та активності роботи на семінарських (практичних, лабораторних) заняттях; II - контроль за виконанням завдань для самостійного опрацювання; III - контроль за виконанням модульних завдань.

Проміжний контроль за опануванням дисципліни здійснюється за спеціально розробленими завданнями теоретичного та практичного характеру, які оцінюються за 100-бальною системою по кожному з модулів.

Підсумковий контроль (екзамен) – форма оцінки підсумкового засвоєння студентами теоретичного та практичного матеріалу з навчальної дисципліни, що проводиться як контрольний захід. Завданням екзамену є перевірка розуміння здобувачем програмного матеріалу в цілому, логіки та взаємозв'язків між окремими темами, здатності творчого використання накопичених знань, уміння сформулювати своє ставлення до певної проблеми навчальної дисципліни

тощо. В умовах реалізації компетентнісного підходу екзамен оцінює рівень засвоєння здобувачем компетентностей, що передбачені кваліфікаційними вимогами. Бали нараховуються за наступним співвідношенням: аудиторна робота та модульний контроль - 80 % балів; залік - 20 % балів.

Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та самостійна робота												Ек- за- мен	Всього
Змістовий модуль №1					Змістовий модуль № 2					Модульний контроль			
T1	T2	T3	T4	T5	T5	T7	T8	T9	T10	мо- дуль №1	мо- дуль №2	20	100
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	15		

T1, T2 ... T10 - тими змістових модулів.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового про- екту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82 – 89	B	добре	
74 – 81	C		
64 – 73	D	задовільно	
60 – 63	E		
35 – 59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0 – 34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Бебик В.М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшнз: монографія. К.: МАУП, 2015. 438 с.
2. Шарков Ф. Н. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник. 3-е изд. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2012. 592с.
3. Кіслов Д.В. Політична безпека масових комунікацій: монографія. К.: «М.П. Леся», 2010. 208 с.
4. Пірен М.І., Ребкало В.А. Конфлікти в системі управлінської взаємодії: шляхи розв'язання та попередження: навч. Посібник. К.: НАДУ, 2009. 96 с.
5. Комунікативний процес у місцевому самоврядуванні: навч.-метод. матеріали / В.О. Чмига, О.М. Руденко; В.В. Святненко. К. : НАДУ, 2013. 84 с.
6. Комунікації у державному управлінні: навч. посібник. Х.: Вид-во ХарPI НАДУ «Магістр», 2012. 175 с.
7. Холод О.М. Комунікаційні технології [текст] підручник. К.: ЦУЛ, 2013. 211 с.
8. Химиця М.О. Інформаційна діяльність в органах державної влади та управління: навч. Посібник. Львів: Вид-во Львівська політехніка, 2014. 148 с.
9. Нагаєв В.М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант). К.: ЦУЛ, 2004. 198 с.
10. Нагаєв В.М. Конфліктологія: практикум. Х.: ХНАУ, 2004. 96 с.
13. Нагаєв В.М. Публічне адміністрування: навчальний посібник. Х.: Стильна типографія, 2018. 278 с.
14. Нагаєв, В. М. Менеджмент: теорія, практика, мистецтво (дидактичний аспект) : навч. посібник, 2001. 336 с.
15. Химиця Н.О, Морушко О.О. Ділова комунікація : навч. посібник. Львів: ЛП, 2016. 208 с.

Законодавчі та нормативно-правові акти

1. Закон України «Про інформацію» // Режим доступу: www.rada.gov.ua – офіційний портал Верховної Ради України, база «Законодавство України».
2. Закон України «Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні» // Режим доступу: www.rada.gov.ua
3. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003 // Режим доступу: www.rada.gov.ua
4. Закон України «Про електронне урядування» // Режим доступу: www.rada.gov.ua
5. Закон України «Про телекомунікації» // Режим доступу: www.rada.gov.ua
6. Закон України «Про національну програму інформатизації» // Режим доступу: www.rada.gov.ua
7. Закон України «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» // Режим доступу: www.rada.gov.ua

8. Закон України «Про доступ до публічної інформації» // Режим доступу: www.rada.gov.ua

9. Закон України «Про захист персональних даних» // Режим доступу: www.rada.gov.ua

10. Розпорядження КМУ від 15.05. 2013 р. №386 – р «Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні» // Режим доступу: www.kmu.gov.ua – Урядовий портал

Методичне забезпечення

1. Нагаєв В.М. Комунікації в публічному адмініструванні: Методичні вказівки для самостійного вивчення дисципліни для здобувачів другого (магістерського) рівня освіти денної та заочної форм навчання, спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування». Х.: ХНТУСГ, 2020. 24 с.

2. Нагаєв В.М. Менеджмент : метод. вказівки для самост. вивч. дисц. для студентів денної та заоч. форм навч. першого (бакалаврського) рівня вищої освіти денної та заочної форм навчання, спеціальності 073 «Менеджмент» / ХНТУСГ. – Харків : ХНТУСГ, 2020. – 27 с.

3. Нагаєв В.М. Конфліктологія: методичні рекомендації до проведення тестового підсумкового контролю знань (для здобувачів другого (магістерського) рівня освіти галузі знань 07 «Управління та адміністрування» спеціальності 073 «Менеджмент») / В.М.Нагаєв. – Х.: ХНАУ, 2019. - 27 с.

Інформаційні ресурси

У процесі вивчення дисципліни використовується система інформаційних ресурсів: дидактичні, програмні, інтернет-мережа, бібліографічні, бібліотечні. Серед них нормативно-правова база (закони, постанови, положення, накази) сайти Міністерства освіти і науки України, Міністерства аграрної політики та продовольства України, Головних управлінь освіти та науки на обласному та районному рівнях, інтернет-ресурси, періодичні видання, наукові праці професорсько-викладацького складу, тези та матеріали наукових конференцій.

1. Нормативно-правова база (закони, положення, статистичні данні) України.

2. Бібліотеки: ХНТУСГ, вул. Алчевських 44 та Харківська державна наукова бібліотека ім. В.Г. Короленко, пров. Короленко, 1.

Інтернет-ресурси

Інформаційні сайти: 1. Законодавство України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.rada.kiev.ua>; <http://www.nau.kiev.ua>; <http://www.ukrpravo.kiev.com>; <http://www.liga.kiev.ua>. 2. Національна бібліотека України ім. В. І. Вернадського [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.nbuv.gov.ua>. 3. Національна парламентська бібліотека України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.nplu.kiev.ua>. 4. Харківська державна наукова бібліотека ім. Короленка [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://korolenko.kharkov.com>.

**ЗРАЗОК ОФОРМЛЕННЯ ТИТУЛЬНОЇ СТОРІНКИ
ІНДИВІДУАЛЬНОГО НАВЧАЛЬНО-ДОСЛІДНОГО ЗАВДАННЯ**

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний технічний університет сільського господарства
імені Петра Василенка

Кафедра організації виробництва, бізнесу та менеджменту

ІНДИВІДУАЛЬНЕ НАВЧАЛЬНО-ДОСЛІДНЕ ЗАВДАННЯ

з дисципліни

«КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»

на тему: _____

здобувача першого (бакалаврського) рівня освіти
денної (заочної) форм навчання, спеціальності 073 «Менеджмент»
___ курсу ___ групи _____

(прізвище, ім'я та по батькові)

Номер залікової книжки: _____

Завдання перевірено _____
(прізвище, ініціали викладача)

Оцінка: _____,
(підпис викладача)

“ _____ ” _____ 20__ р.

Харків – 20__ р.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЛЬ, МЕТА ТА ЗАВДАННЯ КУРСУ В СИСТЕМІ НАУКОВИХ ЗНАНЬ	5
ЗАГАЛЬНІ МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ З ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ	6
РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ	7
ЗМІСТ ПРОГРАМАИ ЗА ТЕМАМИ ДИСЦИПЛІНИ	9
СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.....	11
ТЕМИ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ	12
ТЕМИ ПРКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ	13
САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТІВ	15
ЗАВДАННЯ ДЛЯ ПРАКТИЧНОГО СМОКОНТРОЛЮ.....	17
ВИМОГИ ДО ВИКОНАННЯ ІНДИВІДУАЛЬНОГО НАВЧАЛЬНО- ДОСЛІДНОГО ЗАВДАННЯ (ІНДЗ).....	19
ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ.....	21
МЕТОДИ НАВЧАННЯ ТА КОНТРОЛЮ.....	23
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	25
ЗРАЗОК ОФОРМЛЕННЯ ТИТУЛЬНОЇ СТОРІНКИ ІНДИВІДУАЛЬНОГО НАВЧАЛЬНО-ДОСЛІДНОГО ЗАВДАННЯ	27

Навчальне видання

КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Методичні вказівки для самостійного вивчення дисципліни
студентам першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
денної та заочної форм навчання, спеціальності
073 «Менеджмент»

НАГАЄВ Віктор Михайлович

Формат 60x84 1/16. Папір офсет. Гарнітура Таймс New Roman.

Папір для цифрового друку. Друк ризографічний.

Ум. друк. арк. 1,6.

Тираж 50.

Харківський національний технічний університет
сільського господарства
імені Петра Василенка