

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
Донецький національний університет економіки і торгівлі  
імені Михайла Туган-Барановського

ЗАТВЕРДЖЕНО

На засіданні кафедри  
маркетингу, менеджменту і публічного  
адміністрування  
Протокол № 22 від "26 червня" 2018 р.  
Зав. кафедри



Н.С. Приймак

РОБОЧА ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ  
«КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»

(заочна форма навчання)

Кількість кредитів ECTS 3

Розробник: Приймак Н.С.  
зав. кафедри маркетингу,  
менеджменту і публічного  
адміністрування, к.е.н., доцент

2018 - 2019 навчальний рік

## 1. Опис дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни
Обов'язкова (для студентів спеціальності "назва спеціальності") / вибіркова дисципліна	<b>Вибіркова для студентів спеціальності 073 «Менеджмент»</b>
Семестр (осінній / весняний)	<b>осінній</b>
Кількість кредитів	<b>4</b>
Загальна кількість годин	<b>120</b>
Кількість модулів	<b>2</b>
Лекції, годин	<b>30</b>
Практичні / семінарські, годин	<b>15</b>
Лабораторні, годин	<b>-</b>
Самостійна робота, годин	<b>75</b>
Тижневих годин для денної форми навчання:	
аудиторних	<b>3</b>
самостійної роботи студента	<b>5</b>
Вид контролю	<b>залік</b>

## 2. Програма дисципліни

**Ціль** – формування у студентів системних знань про концептуальні основи комунікативного менеджменту як наукового управління потоками інформаційної взаємодії людей, їх груп, громадських і політичних формувань з метою рішення стратегічних і тактичних завдань в розвитку громадських стосунків.

**Завдання:** ознайомлення з теоретичними засадами комунікацій та комунікаційних потоків на індивідуальному та корпоративному рівнях; ознайомлення з теоретичними положеннями, сутністю, процесами та функціями комунікативного менеджменту, його специфікою в різних сферах діяльності підприємства; оволодіння студентами навичок управління інформаційною взаємодією в різних сферах предметної діяльності, прийомів і методів проведення комунікаційних досліджень для роботи у підрозділах різних рівнів підприємства; розуміння процесів надання консалтингових послуг; формування системи знань про ефективність комунікацій та розробку управлінських рішень з її підтримки та забезпечення.

**Предмет:** процеси управління системою зовнішніх та внутрішніх комунікацій підприємства.

### **Зміст дисципліни розкривається в темах:**

Тема 1. Сутність та роль комунікативного менеджменту

Тема 2. Комунікативний менеджмент як процес

Тема 3. Моделі і види комунікацій

Тема 4. Організаційні основи управління комунікаціями

Тема 5. Основи методики управління комунікаційними процесами

Тема 6. комунікативний менеджмент в комерційній та некомерційній сфері

Тема 7. Використання Інтернет-технологій в комунікативному менеджменті

Тема 8. Особливості комунікативного менеджменту в кризових і конфліктних ситуаціях

### 3. Структура дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин (денна форма навчання)				
	усього	у тому числі			
		лекц.	пр./сем.	лаб.	СРС
1	2	3	4	5	6
<b>Змістовий модуль 1. Теоретичні основи комунікативного процесу та управління комунікаціями</b>					
Тема 1. Сутність та роль комунікативного менеджменту	14	2	2		10
Тема 2. Комунікативний менеджмент як процес	14	2	2		10
Тема 3. Моделі і види комунікацій	16	4	2		10
Тема 4. Організаційні основи управління комунікаціями	11	4	2		5
Тема 5. Основи методики управління комунікаційними процесами	11	4	2		5
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>66</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>40</b>
<b>Змістовий модуль 2. Комунікативний менеджмент на підприємствах</b>					
Тема 6. Комунікативний менеджмент в комерційній та некомерційній сфері	13	6	2		5
Тема 7. Використання Інтернет-технологій в комунікативному менеджменті	16	4	2		10
Тема 8. Особливості комунікативного менеджменту в кризових і конфліктних ситуаціях	25	4	1		20
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>54</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>35</b>
<b>Усього годин</b>	<b>120</b>	<b>30</b>	<b>15</b>		<b>75</b>

#### 4. Теми семінарських/практичних/лабораторних занять

№ з/п	Вид та тема семінарського заняття	Кількість годин
1	Семінар запитань і відповідей Сутність та роль комунікативного менеджменту	2
2	Семінар з розв'язанням практичних ситуацій Комунікативний менеджмент як процес	2
3	Семінар з розв'язанням практичних ситуацій Моделі і види комунікацій	2
4	Семінар з виконанням практичних ситуацій Організаційні основи управління комунікаціями	2
5	Семінар з виконанням практичних ситуацій Основи методики управління комунікаційними процесами	2
6	Семінар запитань і відповідей Комунікативний менеджмент в комерційній та некомерційній сфері	2
7	Семінар з виконанням практичних ситуацій Використання Інтернет-технологій в комунікативному менеджменті	2
8	Семінар з виконанням практичних ситуацій Особливості комунікативного менеджменту в кризових і конфліктних ситуаціях	1
<b>Всього</b>		<b>15</b>

#### 5. Індивідуальні завдання

1. Огляд періодичної і монографічної наукової літератури.
2. Підготовка рефератів, доповідей за обраною темою.
3. Добір аналітичної інформації за результатами організації діяльності підрозділів комунікативного менеджменту на різних підприємствах та її аналіз.
4. Підготовка тез доповідей з метою виступу на університетських, всеукраїнських та міжнародних семінарах та конференціях.

#### 6. Обсяги, зміст та засоби діагностики самостійної роботи

Вид та тема семінарських занять	Кількість годин самостійної роботи	Зміст самостійної роботи	Засоби діагностики
<b>Змістовий модуль 1. Теоретичні основи комунікативного процесу та управління комунікаціями</b>			
Семінар запитань і відповідей Тема 1. Сутність та роль комунікативного менеджменту	10	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: історія і стратегія розвитку комунікативного менеджменту в сучасному просторі; функції професійно-орієнтованої комунікації; сфери прикладного застосування механізмів і закономірностей комунікативного менеджменту. Джерела [1, 4, 5, 7, 9, 10, 11, 16]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до опитування.	Фронтальне та індивідуальне опитування, письмова робота
Семінар з розв'язанням практичних ситуацій Тема 2. Комунікативний менеджмент як процес	10	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: канали комунікацій; бар'єри комунікацій. Джерело [1, 4, 5, 7, 19, 27, 33].	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування,

		2. Самотестування. 3. Підготовка до розв'язання практичних завдань.	розв'язання ситуаційних завдань
Семинар з розв'язанням практичних ситуацій Тема 3. Моделі і види комунікацій	10	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: тактики спілкування; стандартні моделі комунікаційних функцій менеджменту організації; моделі створення іміджу. Джерело [1, 4, 5, 7, 17, 22, 27, 29]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до розв'язання практичних завдань.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, розв'язання ситуаційних завдань
Семинар з виконанням практичних ситуацій Тема 4. Організаційні основи управління комунікаціями	5	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: інституціональні основи управління комунікаціями; структура і функції відділу по комунікаціях в організації. Джерело [1, 4, 5, 7, 9, 10, 11, 13, 17, 21, 27, 29]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до розв'язання практичних завдань..	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, розв'язання ситуаційних завдань
Семинар з виконанням практичних ситуацій Тема 5. Основи методики управління комунікаційними процесами	5	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: методика коучингу; етикет в області комунікацій. Джерело [1, 4, 5, 7, 27, 29, 31, 30, 34, 35, 36]. 2. Самотестування. 3. Підготовка доповіді.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, розв'язання ситуаційних завдань, заслуховування доповідей
<b>Разом змістовий модуль 1</b>	<b>40</b>		
<b>Змістовий модуль 2 комунікативний менеджмент на підприємствах</b>			
Семинар запитань і відповідей Тема 6. Комунікативний менеджмент в комерційній та некомерційній сфері	5	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: комунікаційна безпека на підприємстві; технологічний та репутаційно-іміджевий напрями в комунікативному менеджменті. Джерела [1, 4, 5, 7, 20, 26, 31, 33, 34, 36]. 2. Самотестування.	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування.
Семинар з виконанням практичних ситуацій Тема 7. Використання Інтернет-технологій в комунікативному менеджменті	10	1. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: електронні публікації, їх види та зміст, етапи розробки. основні операції й компоненти розробки Web -сайту; типи сайтів, їх призначення та зміст; інформаційний консалтинг як вид інформаційної діяльності, його призначення; інформаційні експертизи та комунікативний аудит як різновиди консалтингової діяльності; методи та засоби захисту інформації; інституціональні основи управління комунікаціями; структура і функції відділу по комунікаціях в організації. Джерела [1, 4, 5, 7, 12, 13, 15, 33, 35, 36]. 2. Самотестування. 3. Самоперевірка знань шляхом виконання практичних завдань з використання Інтернет-технологій в процесі комунікацій	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, розв'язання практичних ситуацій
Семинар з виконанням практичних ситуацій Тема 8. Особливості комунікативного менеджменту в кризових і конфліктних ситуаціях	20	11. Опрацювання конспекту лекцій та рекомендованої літератури для обговорення питань: управління комунікаціями в період кризи; конфлікти в публічному спілкуванні; конструктивні і деструктивні функції конфліктів в публічному спілкуванні; технології подолання публічних конфліктів. Джерела [1, 4, 5, 7, 9, 33]. 2. Самотестування. 3. Підготовка до ролевої гри..	Тестування, фронтальне та індивідуальне опитування, розв'язання практичних ситуацій, проведення ролевої гри
<b>Разом змістовий модуль 2</b>	<b>35</b>		
Разом	<b>75</b>		

## 7. Матриця зв'язку між дисципліною/ змістовим модулем, результатами навчання та компетентностями

Результати навчання	Компетентності						
	Загальні		Предметно-спеціальні				
	1	2	1	2	3	4	5
знати предметну сферу і методологічну основу комунікацій та комунікативного менеджменту	+		+				
розуміти сутність комунікацій як процесу, зміст каналів комунікацій, етапи комунікативного процесу обміну інформацією, розуміти сутність бар'єрів комунікацій та методи їх подолання				+			
володіти навичками побудови тактик спілкування, розуміти різновиди комунікації і її стратегії, розуміти стандартні моделі комунікаційних функцій менеджменту організації			+			+	
володіти навичками формування внутрішніх та зовнішніх комунікаційних систем та методами розвитку комунікаційних систем організації		+		+		+	+
володіти методами комунікативного впливу, бути обізнаним у методиках коучингу та іміджування		+			+		
знати суть та складові комунікативного менеджменту на промисловому підприємстві. комунікативного менеджменту в державних і цивільних некомерційних організаціях, в муніципальному і місцевому самоврядуванні, володіти навичками дотримання комунікаційної безпеки на підприємстві.	+		+				+
розумітися на типах сайтів, їх призначенні, змісті і етапах розробки, розуміти сутність інформаційного консалтингу, інформаційної експертизи та комунікативного аудиту, володіти навичками їх проведення	+			+	+	+	
знати обмеження комунікативного менеджменту в кризових ситуаціях, володіти навичками подолання конфліктних ситуацій	+	+				+	

## 8. Методи викладання

Лекції, семінарські заняття, самостійна робота (підготовка презентацій, рефератів, самостійно опрацювання додаткових питань за наведеним переліком літератури).

## 9. Методи оцінювання

Залік.

## 10. Розподіл балів, які отримують студенти

Відповідно до системи оцінювання знань студентів ДонНУЕТ, рівень сформованості компетентностей студента оцінюються у випадку проведення заліку у 100 балів.

## Оцінювання студентів протягом семестру

№ семінарського заняття	Вид роботи/бали					Сума балів
	Тестові завдання, письмові опитування	Ситуаційні завдання, задачі	Обговорення теоретичних питань теми	Індивідуальне завдання	ПМК	
<b>Змістовий модуль 1</b>						
Тема 1	5		5			10
Тема 2	5	3	2			10
Тема 3	5	2	5			12
Тема 4	5	2	2			9
Тема 5	2	2	2	10	5	21
<b>Разом змістовий модуль 1</b>	<b>22</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>62</b>
<b>Змістовий модуль 2</b>						
Тема 6	5		3			8
Тема 7	3	5	5			13
Тема 8	5	5	2		5	17
<b>Разом змістовий модуль 2</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>10</b>		<b>5</b>	<b>38</b>
<b>Разом</b>	<b>35</b>	<b>19</b>	<b>26</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

### Загальне оцінювання результатів вивчення дисципліни

Для виставлення підсумкової оцінки визначається сума балів, отриманих за результатами поточної успішності та за результатами складання змістових модулів. Оцінювання здійснюється за допомогою шкали оцінювання загальних результатів вивчення дисципліни (модулю).

Оцінка		
100-бальна шкала	Шкала ECTS	Національна шкала
90-100	A	5, «відмінно»
80-89	B	4, «добре»
75-79	C	
70-74	D	3, «задовільно»
60-69	E	
35-59	FX	2, «незадовільно»
0-34	F	

### 11. Методичне забезпечення

1. Електронний конспект лекцій.
2. Методичні вказівки з вивчення дисципліни.
3. Індивідуальні завдання.
4. Навчальна та наукова література, нормативні документи.

## 12. Рекомендована література

### Основна

1. Приймак, Н.С. Комуникативний менеджмент [Текст] : конспект лекцій / Н.С. Приймак ; ДонНУЕТ. – Кривий Ріг, 2018. – 47 с.
2. Приймак, Н.С. Комуникативний менеджмент [Текст] : метод. рек. до вивч. дисц. / Н.С. Приймак ; ДонНУЕТ. – Кривий Ріг, 2018. – 51 с.
3. Адаир Дж. Эффективная коммуникация / Дж. Адаир. – М. : Изд-во Эксмо, 2003. – 240 с.
4. Барышников Н. В. Основы профессиональной межкультурной коммуникации: Учебник / Н.В. Барышников. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 368 с.
5. Зражевська Н. І. Комунікаційні технології: лекції / Н. І. Зражевська. — Черкаси: Брама-Україна, 2010. — 224 с.
6. Крылов А. Н. Коммуникационный менеджмент. Теория и практика взаимодействия бизнеса и общества. 2-е изд. – М.: Издательство ИКАР, 2015. - 352 С.
7. Моисеева А. П. Коммуникационный менеджмент : учебное пособие. – Томск : Изд-во ТПУ, 2007. – 104 с.
8. Осовська, Г. В. Комунікації в менеджменті: навч. посіб. для вищ. навч. закл. / Г. В. Осовська. - Київ : Кондор, 2008. - 215 с.
9. Федотова М.Г. Коммуникационный менеджмент: учеб. пособие - Омск: Изд-во ОмГТУ, 2006. – 76 с.
10. Шпак Н. О. Основи комуникативного менеджменту промислових підприємств: монографія / Н. О. Шпак. – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2011. – 328 с.

### Допоміжна

11. Закон України "Про інформацію" від 2 жовтня 1992 р. № 2658 –ХІІ / Відомості Верховної Ради (ВВР), 1992. - №48. Ст. 650.
12. Закон України Про внесення змін до Закону України "Про інформацію" від 13.01.2011 р. N 2938-VI / Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2011, N 32, ст.313
13. Закон України "Про Концепцію Національної програми інформатизації" від 4 лютого 1998 р. № 75/98 – ВР/ Відомості Верховної Ради (ВВР), 1998. - №27-28. Ст. 182.
14. Про державну таємницю : Закон України № 3855-ХІІ із змінами. – Режим доступу: [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).
15. Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади : Указ Президента України від 1 серп. 2002 р. № 683. – Режим доступу: [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).
16. Про доступ до публічної інформації : Закон України. – Режим доступу: [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).



17. Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні : Закон України № 2782-ХІІ із змінами. – Режим доступу: [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).
18. Про електронний цифровий підпис : Закон України. – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>.
19. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України. – Режим доступу: <http://www.rada.gov.ua>.
20. Про інформаційні агентства : Закон України № 74/95-ВР із змінами. – Режим доступу: [www.rada.gov.ua](http://www.rada.gov.ua).
21. Литвинова Л. В. Менеджмент і маркетинг електронного урядування : навч. посіб. / Л. В. Литвинова. – К. : НАДУ, 2013. – 268 с.
22. Зверинцев А. Б. Коммуникационный менеджмент : рабочая кн. менеджера PR / А. Б. Зверинцев. – 2 изд., испр. – СПб. : СОЮЗ, 2004. – 288 с.
23. Комунікації в державних інституціях : метод. рек. / уклад. С. О. Борисевич. – К. : НАДУ, 2009. – 32 с.
24. Комунікація: демократичні стандарти в роботі органів державної влади / за заг. ред. канд. наук з держ. упр. Н. К. Дніпренко. – К. : ТОВ “Вістка”, 2008. – 164 с.
25. Королько В. Г. Паблік рілейшнз. Наукові основи, методика, практика / В. Г. Королько. – К. : Видавн. дім “Скарби”, 2011. – 400 с.
26. Малімон В. І. Комунікаційна політика в діяльності державного службовця : навч. посіб. / В. І. Малімон. – Івано-Франківськ : ІФОЦППК, Сімик, 2007. – 112 с.
27. Ореховская Н. А. PR в сфере социальной коммуникации: Учебник / Н.А. Ореховская. - М.: Альфа-М, 2013. - 198 с.
28. Почепцов Г. Г. Коммуникативные технологии XX века / Г. Г. Почепцов. – М. : Рефл-бук ; К. : Ваклер, 2001. – 352 с.
29. Почепцов Г. Г. Теория коммуникации / Г. Г. Почепцов. – М. : Рефлбук ; К. : Ваклер, 2001. – 656 с.
30. Романова Ю. Д. Современные информационно-коммуникационные технологии для успеш. ведения бизнеса: Учеб. / Ю.Д.Романова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 279 с.
31. Смирнова Т. В. Моделювання рекламного іміджу : навч. посіб. / Т. В. Смирнова. – К. : ІЖ, 2005. – 166 с.
32. Українське законодавство: засоби масової комунікації. – К. : IREX proMedia, 2012. – 311 с.
33. Шарков Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / Ф. И. Шарков. - 4-е изд., перераб. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К-", 2013. - 488 с.

### **Інформаційні ресурси**

34. Інтернет-портал для управлінців [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.management.com.ua>
35. М 21: менеджмент, маркетинг, PR [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.m21.com.ua>

36. Науково-практичний журнал «Менеджмент сьогодні» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://grebennikon.ru/journal-6.html>