

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

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

На засіданні кафедри маркетингу,  
менеджменту та публічного  
адміністрування

Протокол № 1 від 29 серпня 2022 р.

Зав. кафедри  \_ Н.С. Іванова

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**  
**«КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»**

Ступінь: бакалавр

**Кількість кредитів ECTS 5**

Розробник: Неівестна О.В.  
к.е.н., доцент

2022– 2023 навчальний рік

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Характеристика дисципліни
Обов'язкова (для студентів спеціальності "назва спеціальності") / вибіркова дисципліна	<b>Обов'язкова для студентів спеціальності 073 «Менеджмент» 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»</b>
Семестр (осінній / весняний)	<b>осінній</b>
Кількість кредитів	<b>5</b>
Загальна кількість годин	<b>150</b>
Кількість змістових модулів	<b>1</b>
Лекції, годин	<b>28</b>
Практичні / семінарські, годин	<b>28</b>
Лабораторні, годин	<b>-</b>
Самостійна робота, годин	<b>94</b>
Тижневих годин для денної форми навчання:	
аудиторних	<b>4</b>
самостійної роботи студента	<b>6,71</b>
Вид контролю	<b>залік</b>

## 2. Програма навчальної дисципліни

**Мета** вивчення дисципліни полягає у формуванні у здобувачів вищої освіти системи знань щодо концептуальних основ 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** дисципліни полягає у набутті теоретичної і практичної підготовки здобувачів ВО у сфері комунікативного менеджменту; **формування вмінь і навичок: використовувати** набутий обсяг знань для побудови ефективного спілкування, визначати структуру групи, згуртовувати колектив; **застосовувати** способи заохочення і активізації мотивації штатних і позаштатних працівників, засоби комунікаційного менеджменту для створення позитивного іміджу організації; **ідентифікувати** причини конфліктів; **аналізувати** конфлікт, раціонально поводитися в конфліктній ситуації; **проводити** переговори, виступати як фасилітатори, посередники, експерти у процесі розв'язання конфліктів в організації.

**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.

**Опанування дисципліни дозволяє забезпечити:**

1) формування:

– **загальних програмних компетентностей:**

– здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності та примножувати досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій;

– здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу;

– здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;

– знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності;

– здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово;

– навички використання інформаційних і комунікаційних технологій;

– здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел;

– здатність працювати в команді;

– здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями;

– здатність до адаптації та дії в новій ситуації;

– здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів);

– цінування та повага різноманітності та мультикультурності;

– здатність генерувати нові ідеї (креативність).

– **фахових програмних компетентностей:**

– здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту;

– здатність діяти соціально відповідально і свідомо;

– здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань;

– розуміти принципи психології та використовувати їх у професійній діяльності

– здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

2) досягнення **програмних результатів навчання:**

- демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства;

- демонструвати здатність діяти соціально відповідально на основі етичних, культурних, наукових цінностей і досягнень суспільства.

- Зберігати моральні, культурні, наукові цінності та примножувати досягнення суспільства
- виявляти навички пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень;
- застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації;
- застосовувати набуті знання для виявлення, постановки та вирішення завдань за різних практичних ситуацій в різних галузях знань/видів економічної діяльності;
- мати навички письмової та усної професійної комунікації державною мовою;
- вміти працювати в команді, мати навички міжособистісної взаємодії, які дозволяють досягати професійних цілей;
- використовувати знання форм взаємодії суб'єктів в різних галузях знань/видів економічної діяльності;
- демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи;
- мати навички обґрунтування дієвих інструментів мотивування персоналу організації;
- демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації;
- ідентифікувати причини стресу, адаптувати себе та членів команди до стресової ситуації, знаходити засоби до її нейтралізації;
- демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності;
- демонструвати навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним.

### 3) набуття **результатів навчання** (згідно Дублінських дескрипторів):

- **знання:**
- сутності управління процесом спілкування в різних типах організацій (державній, приватній, громадській);
- принципів формування ефективних комунікацій організації;
- психологічних засад стимулювання роботи працівників;
- своєрідності конфліктів та способи їхнього розв'язання в комунікаційній сфері;
- принципів та технологій організації та проведення нарад;
- засад прийняття групового рішення.
- **уміння/навички:**
- використовувати набутий обсяг знань для побудови ефективного спілкування (читати невербальну інформацію, точно передавати інформацію);
- визначати структуру групи, згуртовувати колектив;
- застосовувати способи заохочення і активізації мотивації штатних і позаштатних працівників;

- ідентифікувати причини конфліктів, проводити аналіз конфлікту, раціонально поводитися в конфліктній ситуації, проводити переговори, виступати як фасилітатори, посередники, експерти у процесі розв’язання конфліктів в організації;
- проголошувати промови, організовувати та проводити наради, вести ефективні телефонні розмови і ділову кореспонденцію;
- використовувати засоби психологічного впливу в роботі з персоналом організації та опиратися чужому впливу;
- застосовувати засоби комунікаційного менеджменту для створення позитивного іміджу організації;
- вирішувати проблемні ситуаційні завдання у професійній діяльності, генерувати ідеї з урахуванням світового досвіду у сфері менеджменту;
- володіти прийомами пошуку та використання наукової інформації, використовувати при цьому технічні засоби збору та обробки інформації, працювати на персональному комп’ютері.
- **комунікація:**
  - демонструвати базові навички креативного та критичного мислення у дослідженнях та професійному спілкуванні;
  - використовувати професійну аргументацію для донесення інформації, ідей, проблем та способів їх вирішення до фахівців і нефахівців у сфері менеджменту.
- **відповідальність і автономія:**
  - демонструвати розуміння вимог щодо професійної діяльності, зумовлених необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави;
  - продовжувати навчання впродовж життя з метою поглиблення набутих та здобуття нових фахових знань у сфері менеджменту.

### 3. Структура навчальної 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	19	4	4		11
Тема 2. Комунікативний менеджмент як процес	15	2	2		11
Тема 3. Моделі і види комунікацій	19	4	4		11
Тема 4. Організаційні основи управління комунікаціями	19	4	4		11
Тема 5. Основи методики управління комунікаційними процесами	19	4	4		11
<b>Разом за змістовим модулем 1</b>	<b>91</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>55</b>

<b>Змістовий модуль 2. Комунікативний менеджмент на підприємствах</b>					
Тема 6. Комунікативний менеджмент в комерційній та некомерційній сфері	21	4	4		13
Тема 7. Використання Інтернет-технологій в комунікативному менеджменті	17	2	2		13
Тема 8. Особливості комунікативного менеджменту в кризових і конфліктних ситуаціях	21	4	4		13
<b>Разом за змістовим модулем 2</b>	<b>59</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>39</b>
<b>Усього годин</b>	<b>150</b>	<b>28</b>	<b>28</b>		<b>94</b>

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

№ з/п	Вид та тема семінарського заняття	Кількість годин
1	Семінар запитань та 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 комунікацій	2
4	Семінар з розв'язанням практичних ситуацій Види комунікацій	2
5	Семінар з виконанням практичних ситуацій Організаційні основи управління комунікаціями	2
6	Семінар з виконанням практичних ситуацій Основи методики управління комунікаційними процесами	2
7	Семінар з виконанням практичних ситуацій Управління комунікаційними процесами в різних сферах господарювання	2
8	Семінар з використанням практичних ситуацій (кейсів) Управління комунікаційними процесами в різних сферах господарювання	2
9	Семінар з використанням активних методів навчання Ділова гра Система ефективних комунікацій	2
10	Семінар запитань і відповідей Комунікативний менеджмент в комерційній та некомерційній сфері	2
11	Семінар з виконанням практичних ситуацій Використання Інтернет-технологій в комунікативному менеджменті.	2
12	Семінар з виконанням практичних ситуацій Електронні публікації в комунікативному менеджменті.	2
13	Семінар з виконанням практичних ситуацій Особливості комунікативного менеджменту в кризових ситуаціях	2
14	Семінар з виконанням практичних ситуацій Особливості комунікативного менеджменту в конфліктних ситуаціях	2

Захист групових проєктів	
<b>Всього</b>	<b>28</b>

### 5. 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 (очна форма навчання)

№ теми практично-го заняття	Аудиторна робота				Позааудиторна робота	Сума балів
	Тестові завдання	Ситуаційні завдання, задачі	Обговорення теоретичних питань теми	Захист групових проєктів	Завдання для самостійного виконання	
<b>Змістовий модуль 1</b>						
Семинар 1	2		2		1	5
Семинар 2	2	2	2		1	7
Семинар 3	2	2	2		1	7
Семинар 4	2	2	2		2	8
Семинар 5	2	2	2		1	7
Семинар 6	2		2		2	6
Семинар 7	2	2	2		2	8
Семинар 8		2	2			4
Семинар 9		2	2			4
Разом змістовий модуль 1	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>61</b>
<b>Змістовий модуль 2</b>						
Семинар 10	2	2	2			6
Семинар 11	2	5	2			9
Семинар 12	2	3	2			7
Семинар 13	2	2	2			6
Семинар 14	2	2	2			6
Разом змістовий модуль 2	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>39</b>
Разом						<b>100</b>

#### Оцінювання студентів протягом семестру (заочна форма навчання)

Поточне тестування та самостійна робота			Сума в балах
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Індивідуальне завдання	100
35	30	35	

#### 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).

<b>Оцінка</b>		
<b>100-бальна шкала</b>	<b>Шкала ECTS</b>	<b>Національна шкала</b>
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	