



Силабус курсу Комунікативний менеджмент

Ступінь вищої освіти – магістр
Спеціальність – 073 Менеджмент
Освітньо-професійна програма «Управління персоналом»

Рік навчання: I, семестр: II

Кількість кредитів: 4
Мова викладання: українська

Керівник курсу



канд. геогр. наук, доцент, доцент кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу **Пушкар Зоряна Михайлівна**

Контактна інформація

z.pushkar@wunu.edu.ua

0975779411

Опис дисципліни

Дисципліна «Комунікативний менеджмент» сприяє формуванню у студентів цілісного уявлення щодо сутності комунікативного менеджменту як універсальної діяльності з вивчення, проектування, формування та розвитку комунікаційних систем, дослідження механізмів реалізації комунікативної політики підприємств, організацій.

Завдання вивчення дисципліни: оволодіння методами управління інформаційною взаємодією в різних сферах предметної діяльності; дослідження комунікативної стратегії підприємства; оволодіння практичними навичками організації ділових зустрічей, ведення переговорів, службового спілкування, вмінням формувати імідж ділової людини; формування у майбутніх фахівців сучасного системного мислення та комплексу спеціальних знань у галузі управління комунікаціями на всіх стадіях життєвого циклу у взаємозв'язку із зовнішнім середовищем та його змінами.

Структура курсу

Години (лек. / практ.)	Тема	Результати навчання	Завдання
2 / 2	1. Суть та поняття інформації та комунікацій в менеджменті	Знати класифікацію інформації, що використовується в управлінні. Вимоги до інформації. Комунікаційний процес, його елементи	Тести, питання
2 / 1	2. Форми та види комунікації в організації	Розуміти поняття і процес комунікації в менеджменті, ефективність комунікації в умовах ринку, види і форми комунікацій, інформація та її	Кейси

		види.	
4 / 1	3. Комунікативні стратегії та комунікативна політика організації	Формувати зовнішню та внутрішню комунікативні стратегії організації, визначати методи розвитку комунікативних систем та проведення комунікативної політики організації	Кейси, управлінські завдання
2 / 1	4. Невербальна комунікація.	Вміти аналізувати та розрізняти методи невербальної комунікації в організації	Кейси, ділова гра
2 / 1	5. Вербальна комунікація	Вміти використовувати та аналізувати методи вербальної комунікації в організації	Тести, ділова гра
2 / 1	6. Діловий стиль і манери спілкування.	Принциповість у спілкуванні. Проблеми в комунікації. Фактори, які впливають на спілкування. Техніки привертання уваги.	Кейси, ділова гра
2 / 1	7. Комунікативна культура	Вміти формувати сприятливий психологічний клімат при спілкуванні, передбачати реакцію на запитання. Управління емоціями.	Тести, питання
2 / 1	8. Службове спілкування.	Формувати етику ділового спілкування, службовий етикет, принципи оптимізації службових відносин. Комунікативні методи управлінського впливу. Володіти методами усунення напруги під час ділового спілкування	Тести, управлінські ситуації
2 / 2	9. Конфлікт у комунікації. Результативний конфлікт	Знати стратегії врегулювання конфлікту, причини його виникнення. Перетворення конфлікту на результат.	кейси
2 / 1	10. Імідж ділової людини.	Розуміти і вміти використовувати сутність та зміст іміджу. Діловий одяг. Візитні карточки. Ділові подарунки. Розробляти свій бренд. Демонструвати свій бренд.	Кейси, питання
4 / 2	11. Ділова зустріч. Ділові прийоми.	Знати керівні принципи ділової зустрічі. Правила поведінки ділових зустрічей. Забезпечувати успіх ділової зустрічі. Вміти організувати та проводити ділові прийоми і зустрічі. Знати види прийомів – міжнародна практика. Вміти встановлювати зв'язки з впливовими людьми.	Ділова гра
4 / 1	12. Ділові листи.	Складати ділові листи. Знати стилі ділового листування, реквізити ділового листування.	Питання, письмові завдання

Літературні джерела

1. Бурмака Т. М. Комунікативний менеджмент : конспект лекцій для студентів спеціальності 073

- Менеджмент) / Т. М. Бурмака, К. О. Великих ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О.М.Бекетова, 2019. 69с. URL: <https://eprints.kname.edu.ua/52644/1/2018%20175%D0%9B%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%81%D0%BF%D0%B5%D0%BA%D1%82%20%D0%9A%D0%9C.pdf>
2. Васильченко М.І., Гришко В.В. Комунікативний менеджмент: навч. посіб. Полтава: ПолтНТУ, 2018. 208 с. URL: <http://reposit.nupp.edu.ua/handle/PolNTU/5311>
 3. Вербальна та невербальна комунікація: навч. матеріали он-лайн: менеджмент. URL: http://pidruchniki.com/85119/menedzhment/verbalna_neverbalna_komunikatsiya
 4. Види комунікацій в організації: теорія організації та організаційна поведінка: менеджмент. URL: http://stud.com.ua/39779/menedzhment/vidi_komunikatsiy_organizatsiyi.
 5. Воронкова В.Г., Беліченко А.Г., Мельник В.В. Етика ділового спілкування. Навч. посіб. для ВНЗ: навч. посібник, 2017. 312 с.
 6. Долинська Л.В., Черевко В.П. Формування комунікативної компетентності майбутніх менеджерів : навч.-метод. посібник. Київ : ЛСП, 2001. 95 с.
 7. Жигайло Н. І. Комунікативний менеджмент: навч. посіб. Львів:ЛНУ ім. І. Франка, 2012. 368 с. URL: https://vo.uu.edu.ua/pluginfile.php/660815/mod_resource/content/0/%D0%9A%D0%BE%D0%BC%D1%83%D0%BA%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%B8%D0%B9_%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%B6%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82.%D0%9D.%D0%96%D0%B8%D0%B3%D0%B0%D0%B9%D0%BB%D0%BE.pdf
 8. Професійні комунікації: навч. посіб. «Ділове спілкування» / уклад. О. М. Жук, Л.Ю. Тиха. Луцьк: Луцький НТУ, 2016. 112 с.
 9. Пушкар З. М. Лідерство як невід’ємна складова управління / З.М. Пушкар, О. Хомуляк. Концептуальні аспекти розвитку економіки. Матеріали X Регіональної науково-практичної Інтернет-конференції молодих вчених та студентів, 8 листопада 2019 року. Тернопіль: ТНТУ, 2019. С. 58–61.
 10. Пушкар З. М., Пушкар Б.Т. Роль комунікативного менеджменту в системі управління аграрними підприємствами. Матеріали Всеукр. наук.- практ. конф., 20 травня 2021. Харків: ХНАУ, 2021. 244 с.
 11. Пушкар З.М. Комунікаційні канали під час військового стану в Україні /З.М. Пушкар, Б.Т. Пушкар. Актуальні проблеми менеджменту та публічного управління в умовах війни та післявоєнної відбудови України. Матеріали доповідей Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю. 31 травня 2022 року. Тернопіль: ЗУНУ, 2022. С.159-162.
 12. Чистиліна Т. О. Етика та естетика: навч. посібник. ЦУЛ, 2017. 304 с.
 13. Zoriana Pushkar. Information Support of Social Audit /Inna Sysoieva, Andriy Pukas, Nadiia Yushchenko, Oleh Vatslavskiy, Serghiy Radynskyy. 2022 12th International Conference on Advanced Computer Information Technologies ACIT'2022. Conference Proceedings. Spisska Kapitula, Slovakia 26-28 September 2022. 255-261. Part Number: CFP22S92-ART. ISBN: 978-1-6654-1050-2. ISSN: 27705226. URL: <http://reposit.nupp.edu.ua/bitstream/PolNTU/10940/1/Improving%20the%20Quality%20of%20IT%20students%E2%80%99education%20the%20Ukrainian%20experience.pdf>

Політика оцінювання

- **Політика щодо дедлайнів та перескладання:** Для виконання індивідуальних завдань і проведення контрольних заходів встановлюються конкретні терміни. Перескладання модулів відбувається з дозволу дирекції факультету (інституту) за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- **Політика щодо академічної доброчесності:** Використання друкованих і електронних джерел інформації під час контрольних заходів заборонено.
- **Політика щодо відвідування:** Відвідування занять є обов’язковим компонентом оцінювання. За

об'єктивних причин (наприклад, карантин, воєнний стан, хвороба, закордонне стажування) навчання може відбутись в онлайн формі за погодженням із керівником курсу.

Оцінювання

Остаточна оцінка за курс розраховується наступним чином:

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2 (ректорська контрольна робота)	Заліковий модуль 3 (КПІЗ)
30%	40%	30%
1. Усне опитування під час заняття, тести, управлінські ситуації (6 тем по 10 балів = 60 балів). 2. Письмова робота = 40 балів.	1. Усне опитування під час заняття, тести, управлінські ситуації (6 тем по 10 балів = 60 балів). 2. Письмова робота = 40 балів.	1. Участь у тренінгу = 20 балів 2. Написання КПІЗ, яке включає вибір теми, складання плану роботи та написання = 60 балів. 3. Захист КПІЗ = 20 балів.

Шкала оцінювання студентів:

ECTS	Бали	Зміст
A	90-100	відмінно
B	85-89	добре
C	75-84	добре
D	65-74	задовільно
E	60-64	достатньо
FX	35-59	незадовільно з можливістю повторного складання
F	1-34	незадовільно з обов'язковим повторним курсом