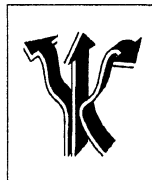


**МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ**



МАУП

**Методичні рекомендації
для самостійного вивчення дисципліни
«КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»
(для магістрів)**

Київ - ДП «Видавничий дім «Персонал» - 2018

Підготовлено професором кафедри менеджменту, к.п.н., доц.. *Н.М. Терещенко*

Затверджено на засіданні кафедри менеджменту (протокол № 8 від 26.02.18 р.).

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом

Терещенко Н.М. Методичні рекомендації для самостійного вивчення дисципліни «Комунікативний менеджмент» (для магістрів). – К. : ДП «Вид. дім «Персонал», 2018. – 29 с.

Методична розробка містить пояснювальну записку, навчально-тематичний план вивчення дисципліни «Комунікативний менеджмент», методичні вказівки для самостійного вивчення кожної теми, тестові завдання до кожного модулю, контрольні питання, критерії оцінювання знань студентів при підсумковому контролі, список рекомендованої літератури.

© Міжрегіональна Академія
управління персоналом (МАУП),
2018

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Дисципліна «Комунікативний менеджмент», є теоретичною основою сукупності знань та вмінь, що формують сучасне економічне мислення фахівця в області управління.

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

Основними організаційними формами вивчення курсу «Комунікативний менеджмент» є лекції, семінарські та практичні заняття, виконання індивідуальних завдань, самостійна робота студентів.

Самостійна робота студентів є складовою навчального процесу, суттєвим чинником у формуванні вміння навчатися, активізації засвоєння студентом знань та їх реалізації, основним засобом опанування навчального матеріалу в поза аудиторний час.

Мета самостійної роботи студентів — сприяння засвоєнню в повному обсязі навчальної програми дисципліни «Комунікативний менеджмент» та формування самостійності як важливої освітньої та професійної якості, сутність якої полягає у систематизації, плануванні та контролі власної діяльності.

Завдання самостійної роботи студентів – засвоєння певних знань, умінь, навичок, закріплення та систематизація здобутих знань, їх застосування при виконанні практичних завдань та творчих робіт, а також виявлення прогалин у системі знань із предмету «Комунікативний менеджмент».

Зміст самостійної роботи студента з дисципліни «Комунікативний менеджмент» визначається навчальною програмою дисципліни, методичними матеріалами, завданнями викладача.

Самостійна робота студента забезпечується системою навчально-методичних засобів, передбачених для вивчення навчальної дисципліни «Комунікації в організації»: підручниками, навчальними та методичними посібниками, методичними матеріалами для самостійної роботи студентів, конспектом лекцій, періодичними виданнями тощо.

Самостійна робота студентів з навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент» організовується з дотриманням низки вимог:

- надання детальних методичних рекомендацій щодо виконання роботи;
- забезпечення можливості творчого підходу у виконанні роботи, не обмежуючи освітній процес виконанням стандартних завдань;
- підтримка у процесі виконання самостійної роботи постійного взаємозв'язку між викладачем та студентами.

Студенти, які розпочинають вивчати дисципліну «Комунікативний менеджмент», мають інформуватися викладачем щодо організації самостійної роботи, її форм та видів, термінів виконання, форм контролю та звітності, кількості балів за виконання завдань.

Перелік завдань для самостійної роботи, форми її організації та звітності, термін виконання та кількість отриманих балів за виконані завдання, визначаються викладачем кафедри при розробці робочої навчальної програми дисципліни (розділу «Самостійна робота студентів»).

Організація і контроль процесу та змісту самостійної роботи і її результатів здійснюються викладачами кафедри.

Оцінки (бали), одержані студентами за виконання різних видів самостійної роботи, фіксуються викладачами і доводяться до відома студентів.

1. НАВЧАЛЬНО-ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ «КОМУНІКАЦІЇ В ОРГАНІЗАЦІЇ»

№ п/п	Назва модулю і теми
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ I. Теоретико-методологічні засади комунікативного менеджменту	
Тема 1.	Комунікаційний процес в організації.
Тема 2.	Сутність та поняття інформації та комунікацій в менеджменті
Тема 3.	Канали, засоби та бар'єри комунікацій
Тема 4.	Забезпечення ефективних комунікацій
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II. Комунікативний менеджмент в організації: сучасний стан та перспективи	
Тема 5	Комунікативний менеджмент та бізнес- комунікації.
Тема 6	Комунікативний менеджмент як механізм формування іміджу організації
Тема 7.	Менеджер як суб'єкт управлінської діяльності в інформаційно-комунікативному процесі
Тема 8.	Комунікативний менеджмент та інформаційне суспільство: проблеми та перспективи
Разом годин:	

2. МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

для самостійного вивчення кожної теми

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ I. Теоретико-методологічні засади комунікативного менеджменту

ТЕМА 1. Комунікаційний процес в організації.

Перша тема розкриває природу комунікації в організації. Поняття комунікації та комунікативного процесу. Комунікаційний процес, його елементи.

Цілі комунікації. Тенденції розвитку комунікативних процесів у сучасних організаціях. Вплив комп'ютеризації на процеси комунікації в організації. Гуманізація комунікацій. Феномен комунікації як чинник соціальної інтеграції і соціалізації. Моделі комунікації в організаціях. Види комунікацій в організаціях. Соціальні функції організаційних комунікацій. Стадії ефективної комунікації: забезпечення уваги адресата, забезпечення розуміння суті повідомлення, визнання, дія.

Сутність поняття комунікативний менеджмент. Основні категорії комунікативного менеджменту. Місце комунікативного менеджменту в теорії і практиці управління. Філософські, соціально-психологічні та економічні засади комунікативного менеджменту. Основні категорії комунікативного менеджменту: інформація, комунікація, спілкування, взаємодія, комунікативні впливи, комунікативний процес, комунікативна компетенція, комунікативна культура, комунікативні технології.

Теми рефератів

1. Огляд наукових публікацій за темою заняття.
2. Тенденції розвитку комунікативних процесів у сучасних організаціях.
3. Методи поширення інформації про діяльність організацій, установ.
4. Моделі комунікації в організаціях.
5. Місце комунікативного менеджменту в теорії і практиці управління.

Контрольні питання і навчальні завдання

1. Охарактеризуйте процес комунікації.
2. Назвіть методи комунікації.
3. Назвіть та охарактеризуйте види комунікації
4. Канали та засоби комунікації.
5. Назвіть основні категорії комунікативного менеджменту.

Література: [22, 25, 28, 30, 33, 45, 56]

ТЕМА 2. Сутність та поняття інформації та комунікацій в менеджменті

Друга тема розкриває поняття інформації, її суть та значення в процесі менеджменту. Класифікація інформації, що використовується в управлінні. Вимоги до інформації. Особливості використання інформації на верхньому, середньому, низовому рівнях менеджменту. Носії інформації. Операції та процедури обробки інформації в менеджменті. Поняття та побудова інформаційних систем. Конкуренція між повідомленнями. Сприйняття повідомлення адресатом. Мова, логіка, абстракція. Статус особи, що надсилає повідомлення. Переваги та недоліки письмових комунікацій. Усні комунікації. Вдосконалення письмових й усних комунікацій за допомогою використання контрольного переліку «П'ять «С» комунікації» Р.Фалмера.

Теми рефератів

1. Огляд наукових публікацій за темою заняття.
2. Інформація: суть та значення у процесі менеджменту.
3. Соціокультурна зумовленість комунікації в організаціях.
4. Сучасні тенденції розвитку комунікативних процесів та управління ними.
5. Переваги та недоліки письмових комунікацій.

Контрольні питання і навчальні завдання

1. Що таке «інформація»?
2. Як класифікується інформації, що використовується в управлінні?
3. Міжособові комунікації в організації.
4. Охарактеризуйте носії інформації?
5. Назвіть фактори, що сприяють ефективній комунікації.

Література: [2, 5, 22, 25, 28, 30, 31, 45, 56]

ТЕМА 3. Канали, засоби та бар'єри комунікацій.

Дана тема розглядає організаційні структури та комунікативну поведінку персоналу. Формальна й неформальна комунікативна поведінка.

Формальні та неформальні комунікації. Основні завдання та недоліки формальних комунікацій. Горизонтальні комунікації. Діагональні комунікації. Типи комунікаційних ланцюгів, які використовуються в неформальних комунікаціях. Канали та засоби комунікації. Методи поширення інформації про діяльність організацій, установ. Інформаційно-технічна база процесу комунікацій.

Чинники, які впливають на зміст, характер та спрямованість комунікацій в організаціях. Плани інформаційних комунікацій. Аналіз ефективності каналів комунікації. Аналіз комунікативних мереж. Аналіз комунікативних ролей. Умови та фактори, що сприяють ефективній комунікації. Комунікативні бар'єри. Формування оптимальних інформаційних потоків.

Теми рефератів

1. Огляд наукових публікацій за темою заняття.
2. Організаційна структура та комунікативна поведінку персоналу.
3. Зміст, характер та спрямованість комунікацій в організаціях.
4. Інформаційно-технічна база процесу комунікацій.
5. Формування оптимальних інформаційних потоків.

Контрольні питання і навчальні завдання

1. Охарактеризуйте формальні та неформальні комунікації.
2. Назвіть методи поширення інформації про діяльність організацій, установ.
3. Що являють собою діагональні комунікації?
4. Які існують комунікативні бар'єри?
5. Які існують канали та засоби комунікації?

Література: [2, 3, 22, 25, 28, 30, 33, 35, 36, 45, 51,57]

ТЕМА 4. Забезпечення ефективних комунікацій

У четвертій темі розглянуто основні елементи забезпечення ефективних комунікацій: джерело, повідомлення, аудиторія, канали комунікацій. Методи вдосконалення міжособистісних комунікацій. Удосконалення організаційних комунікацій.

Планування процесу комунікації. Розробка плану комунікацій. Ситуаційні чинники, що впливають на поширення інформації про функціонування та досягнення організації. Аудиторія. Аналіз управлінської ситуації. Відправник повідомлення. Вибір засобу передачі повідомлення. Створення повідомлення.

Розвиток технічної бази комунікацій. Нові інформаційні технології в управлінні організацією. Комунікаційна мережа. Групи технічних засобів управління: прості пристрої та знаряддя праці, організаційна техніка, обчислювальні машини. Створення автоматизованих робочих місць (АРМ) керівника підприємства та різних категорій спеціалістів.

Теми рефератів

1. Огляд наукових публікацій за темою заняття.
2. Удосконалення організаційних комунікацій.
3. Планування процесу комунікації.
4. Розвиток технічної бази комунікацій
5. Нові інформаційні технології в управлінні організацією.
6. Створення автоматизованих робочих місць керівників та спеціалістів.

Контрольні питання і навчальні завдання

1. Що таке комунікаційна мережа?
2. Які ви знаєте елементи забезпечення ефективних комунікацій?
3. Які існують методи вдосконалення міжособистісних комунікацій?
4. Охарактеризуйте засоби передачі повідомлення.
5. Назвіть групи технічних засобів управління.

Література: [18, 22, 23, 25, 28, 30]

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II. Комунікативний менеджмент в організації: сучасний стан та перспективи

ТЕМА 5. Комунікативний менеджмент та бізнес- комунікації

У даній темі розглядається ділове середовище організації. Комунікаційна політика організації. Комунікативна служба та її призначення. Соціальне значення та цілі діяльності зі зв'язків організації з громадськістю. Громадськість як соціально активна група суспільства. Громадськість: поняття, структура, типологія. Цільова громадськість. Внутрішня та зовнішня громадськість організації. Відносини з партнерами, клієнтами, конкурентами, інвесторами, операторами ринкової інфраструктури, консультантами, органами влади, ЗМІ. Напрямки діяльності зв'язків з громадськістю сучасних організацій: зовнішні зв'язки, внутрішні зв'язки з громадськістю та зв'язки з лобістськими державними і недержавними об'єднаннями.

Ділові та комунікативні якості менеджера. Ключові коефіцієнти ефективності (КРІ) – індикатори комунікаційної ефективності менеджера. Комунікативний менеджмент та управління інтегрованими та маркетинговими комунікаціями, бренд-комунікаціями, рекламними комунікаціями, PR-комунікаціями. Елементи ефективного керування зв'язками з громадськістю. Друкарська продукція в PR. Усне мовлення в PR. Благодійна діяльність PR.

Теми рефератів

1. Огляд наукових публікацій за темою заняття.
2. Соціальне значення та цілі діяльності зі зв'язків організації з громадськістю.
3. Ділові та комунікативні якості менеджера
4. Комунікативний менеджмент та управління інтегрованими та маркетинговими комунікаціями
5. Роль громадськості в комунікативному процесі.
6. Система зв'язків з громадськістю та її елементи.

Контрольні питання і навчальні завдання

1. Розкрийте поняття, структуру та типологію громадськості.
2. Що таке соціальна комунікація?
3. Назвіть елементи ефективного керування зв'язками з громадськістю .
4. Охарактеризуйте друкарську продукцію в PR.
5. Призначення та мета благодійної діяльності PR.

Література: [2, 3, 16, 20, 22, 25, 29,33, 35, 36, 42, 45, 57]

ТЕМА 6. Комунікативний менеджмент як механізм формування іміджу організації

Шоста тема даної дисципліни розглядає поняття «репутація» як ключова складова іміджу сучасної організації. Значення репутації для публічних організацій і комунікацій. Ризики втрати ділової репутації та управління ними. Комунікативний менеджмент лояльності клієнтів (Client Relations) та брендинга.

Комунікації та управління конфліктами. Сутність конфліктної комунікації. Класифікації конфліктів. Функціональні та дисфункціональні конфлікти в організації. Стадії розвитку конфліктом. Методи управління конфліктами. Наслідки конфліктів та репутація організації.

Громадська свідомість. Публічні комунікації: моделі, стратегії, технології. Соціальна комунікація. Комунікативно-інформаційна структура. Функції та ролі публік рілейшнз в організації. Громадська думка, її класифікація. Реклама в процесі формування громадської думки. Засоби формування громадської думки PR-службою. Моніторинг матеріалів ЗМІ.

Робота організацій з основними групами громадськості. Зв'язки з громадськістю в кризових ситуаціях. Проблеми створення іміджу організацій. Сучасний стан PR-послуг в Україні.

Організація бізнес-контактів. Правила і норми проведення ділових зустрічей. Особливості домовленості про ділову зустріч. Правила ведення телефонних розмов. Підготовка і проведення ділової зустрічі. Організація ділових прийомів. Види прийомів. Інтерв'ю – складова частина розгорнутої програми

зв'язків із громадськістю. Брифінг, як захід, спрямований на негайне повідомлення ЗМІ важливу інформацію.

Теми рефератів

1. Огляд наукових публікацій за темою заняття.
2. Ризики втрати ділової репутації та управління ними.
3. Реклама в процесі формування громадської думки.
4. Бізнес-контакти: сутність, призначення, організація.
5. Брифінг, інтерв'ю, складові розгорнутої програми зв'язків із громадськістю

Контрольні питання і навчальні завдання

1. Розкрийте сутність понять «репутація», «імідж».
2. Що таке громадська свідомість?
3. Проблеми створення іміджу організацій..
4. Назвіть засоби формування громадської думки PR-службою.
5. Громадська думка, її класифікація.

Література: [2, 3, 15, 16, 20, 22, 25, 29, 30, 33, 34, 37, 39, 40, 45, 57]

ТЕМА 7. Менеджер як суб'єкт управлінської діяльності в інформаційно-комунікативному процесі

У темі №7 розглянуто інформаційну роль менеджера в інформаційному обміні. Предмет, знаряддя та продукт праці інформаційного менеджера. Добір, оцінювання та розстановка фахівців інформаційної сфери в організації. Основні напрямки діяльності інформаційного менеджера: вивчення та аналіз інформаційних потреб організації, моніторинг інформаційних потоків, організація інформування співробітників організації, підготовка інформації для прийняття управлінських рішень. Організація праці в інформаційній сфері організації. Формування ефективного стилю діяльності, етика службових відносин інформаційного менеджера.

Теми рефератів

1. Огляд наукових публікацій за темою заняття.
2. Формування ефективного стилю управління організацією.
3. Організація праці в інформаційній сфері організації.
4. Інформаційна роль менеджера в інформаційному обміні.
5. Етика службових відносин інформаційного менеджера.

Контрольні питання і навчальні завдання

1. Що таке «ефективне управління»?
2. Назвіть якості менеджера необхідна для роботи з інформацією.
3. Які стилі управління визнаєте?
4. Вимоги до фахівців інформаційно-комунікаційної сфери.
5. Назвіть основні напрямки діяльності інформаційного менеджера.

Література: [16, 17, 22, 25, 28,30, 35, 42, 47, 54, 57, 58]

ТЕМА 8. Комунікативний менеджмент та інформаційне суспільство: проблеми та перспективи

Дана тема розкриває зміст та процес комунікації та ЗМІ. Комунікаційна ефективність ЗМІ. Комунікативний етикет. Обов'язкові елементи та фази комунікаційного спілкування.

Перспективи комунікаційного менеджменту в інформаційному суспільстві. Проблеми модернізації взаємодії суспільства та держави. Теоретичні та прикладні розробки програм «електронної держави» в сучасному світі – “Bund Online 2005” (Німеччина), “e - Government” (Велика Британія), “Federal Enterprise” (США) та ін. Можливості нових принципів взаємодії.

Теми рефератів

1. Огляд наукових публікацій за темою заняття.
2. Перспективи комунікаційного менеджменту в інформаційному суспільстві.
3. Проблеми модернізації взаємодії суспільства та держави.

4. Теоретичні та прикладні розробки програм «електронної держави» в сучасному світі.
5. Проблеми модернізації взаємодії громадськості та держави в Україні.

Контрольні питання і навчальні завдання

1. Розкрийте суть поняття «засоби масової інформації».
2. Назвіть елементи та фази комунікаційного спілкування.
3. У чому полягає комунікаційна ефективність ЗМІ?
4. Розкрийте зміст та призначення програм «електронної держави».
5. Охарактеризуйте сутність комунікативного етикету.

Література:[2, 3, 4, 14, 18, 22, 25, 30, 34, 37, 47, 58]

3. ВИМОГИ ДО НАПИСАННЯ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

Контрольна робота є формою самостійної роботи студента, метою якої є поглиблення та засвоєння знань з дисципліни «Комунікативний менеджмент».

Варіант контрольної роботи студент визначає за останньою цифрою номера своєї залікової книжки (див. таблицю).

Остання цифра номера залікової книжки студента	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
Номер варіанту контрольної роботи	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Структура і зміст теми контрольної роботи визначаються програмою курсу, що зумовлює таку послідовність роботи:

- вибір варіанту, що містить два теоретичних та одне практичне завдання;
- ознайомлення з рекомендованою літературою;
- написання та оформлення роботи.

При написанні роботи та її оформленні варто керуватися такими вимогами:

- обґрунтування вибраної теми;
- опрацювання відповідної літератури;
- наявність авторського розділу;
- наявність списку використаної літератури.

Контрольну роботу студент виконує у вигляді реферату. У теоретичних питаннях цитати та статистичні матеріали слід обов'язково супроводжувати посиланнями на джерела інформації, які мають бути відображені у списку використаної літератури. Посилання на інформаційні джерела необхідно подавати у тексті контрольної роботи у квадратних дужках, наприклад [17, с. 24], 17 – це порядковий номер джерела у списку літератури, а 24 – сторінка із вказаного джерела.

Контрольна робота має складатися із вступу (актуальність проблеми, мета, завдання), основної частини (визначення проблеми та послідовне її розкриття), висновків та списку використаної літератури. Загальний обсяг роботи – до 25 машинописних сторінки формату А4 з 14 шрифтом та інтервалом 1,5, із полями (верхнє/нижнє – 2,5 см, лівє – 3 см, правє – 1,5 см.).

Слід мати на увазі, що головною вимогою до контрольної роботи є розкриття суті питань, а не кількість сторінок.

В кінці роботи студент ставить підпис та дату закінчення виконання контрольної роботи.

4. ВАРІАНТИ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

Варіант №1

1. Нові інформаційні технології в управлінні організацією.
2. Філософські, соціально-психологічні та економічні засади комунікативного менеджменту.

Варіант №2

1. Тенденції розвитку комунікативних процесів у сучасних організаціях.
2. Створення автоматизованих робочих місць (АРМ) керівника підприємства та різних категорій спеціалістів.

Варіант №3

1. Вплив комп'ютеризації на процеси комунікації в організації.
2. Відносини з партнерами, клієнтами, конкурентами, інвесторами, операторами ринкової інфраструктури, консультантами, органами влади, ЗМІ.

Варіант №4

1. Феномен комунікації як чинник соціальної інтеграції і соціалізації.
2. Наслідки конфліктів та репутація організації.

Варіант №5

1. Місце комунікативного менеджменту в теорії і практиці управління.
2. Сучасний стан PR-послуг в Україні.

Варіант №6

1. Особливості використання інформації на верхньому, середньому, низовому рівнях менеджменту.
2. Інформаційна роль менеджера в інформаційному обміні.

Варіант №7

1. Операції та процедури обробки інформації в менеджменті.
2. Формування ефективного стилю діяльності, етика службових відносин інформаційного менеджера.

Варіант №8

1. Вдосконалення письмових й усних комунікацій за допомогою використання контрольного переліку «П'ять «С» комунікації» Р.Фалмера
2. Напрямки діяльності інформаційного менеджера.

Варіант №9

1. Типи комунікаційних ланцюгів, які використовуються в неформальних комунікаціях
2. Перспективи комунікаційного менеджменту в інформаційному суспільстві.

Варіант №10

1. Ситуаційні чинники, що впливають на поширення інформації про функціонування та досягнення організації.
2. Проблеми модернізації взаємодії суспільства і держави, теоретичні і прикладні розробки програм «електронної держави» в сучасному світі.

5. ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Природа комунікації в організації.
2. Поняття комунікації та комунікативного процесу.
3. Елементи комунікаційного процесу.
4. Цілі комунікації.
5. Гуманізація комунікацій.
6. Соціокультурна зумовленість комунікації в організаціях.
7. Моделі комунікації в організаціях.
8. Види комунікацій в організаціях.
9. Соціальні функції організаційних комунікацій.

10. Стадії ефективної комунікації: забезпечення уваги адресата, забезпечення розуміння суті повідомлення, визнання, дія.
11. Сутність поняття комунікативний менеджмент.
12. Основні категорії комунікативного менеджменту.
13. Основні категорії комунікативного менеджменту: інформація, комунікація, спілкування, взаємодія, комунікативні впливи, комунікативний процес, комунікативна компетенція, комунікативна культура, комунікативні технології.
14. Інформація, її суть та значення в процесі менеджменту.
15. Класифікація інформації, що використовується в управлінні.
16. Вимоги до інформації в менеджменті організації
17. Носії інформації та їх характеристика.
18. Поняття та побудова інформаційних систем.
19. Сприйняття повідомлення адресатом. Мова, логіка, абстракція.
20. Переваги та недоліки письмових комунікацій.
21. Усні комунікації..
22. Формальна й неформальна комунікативна поведінка.
23. Формальні та неформальні комунікації.
24. Основні завдання та недоліки формальних комунікацій. Горизонтальні комунікації.
25. Діагональні комунікації..
26. Канали та засоби комунікації. Методи поширення інформації про діяльність організацій, установ. Інформаційно-технічна база процесу комунікацій.
27. Чинники, які впливають на зміст, характер та спрямованість комунікацій в організаціях.
28. Плани інформаційних комунікацій.
29. Аналіз ефективності каналів комунікації.
30. Аналіз комунікативних мереж.
31. Аналіз комунікативних ролей.

32. Умови та фактори, що сприяють ефективній комунікації.
33. Комунікативні бар'єри.
34. Формування оптимальних інформаційних потоків.
35. Основні елементи забезпечення ефективних комунікацій: джерело, повідомлення, аудиторія, канали комунікацій.
36. Методи вдосконалення міжособистісних комунікацій.
37. Напрями удосконалення організаційних комунікацій.
38. Планування процесу комунікації.
39. Розробка плану комунікацій.
40. Вибір засобу передачі повідомлення.
41. Розвиток технічної бази комунікацій.
42. Нові інформаційні технології в управлінні організацією.
43. Комунікаційна мережа.
44. Групи технічних засобів управління: прості пристрої та знаряддя праці, організаційна техніка, обчислювальні машини.
45. Створення автоматизованих робочих місць (АРМ) керівника підприємства та різних категорій спеціалістів.
46. Ділове середовище організації.
47. Комунікаційна політика організації.
48. Комунікативна служба та її призначення.
49. Соціальне значення та цілі діяльності зі зв'язків організації з громадськістю. Г
50. громадськість як соціально активна група суспільства.
51. Громадськість: поняття, структура, типологія.
52. Відносини з партнерами, клієнтами, конкурентами, інвесторами, операторами ринкової інфраструктури, консультантами, органами влади, ЗМІ.
53. Напрямки діяльності зв'язків з громадськістю сучасних організацій: зовнішні зв'язки, внутрішні зв'язки з громадськістю та зв'язки з лобістськими державними і недержавними об'єднаннями.

54. Ділові та комунікативні якості менеджера.
55. Ключові коефіцієнти ефективності (КРІ) – індикатори комунікаційної ефективності менеджера.
56. Комунікативний менеджмент та управління інтегрованими та маркетинговими комунікаціями, бренд-комунікаціями, рекламними комунікаціями, PR-комунікаціями.
57. Елементи ефективного керування зв'язками з громадськістю.
58. Друкарська продукція в PR.
59. Усне мовлення в PR.
60. Благочинна діяльність PR.
61. Репутація як ключова складова іміджу сучасної організації.
62. Ризики втрати ділової репутації та управління ними.
63. Комунікативний менеджмент лояльності клієнтів (Client Relations) та брендінга.
64. Комунікації та управління конфліктами.
65. Сутність конфліктної комунікації.
66. Класифікації конфліктів в організації.
67. Функціональні та дисфункціональні конфлікти в організації.
68. Методи управління конфліктами.
69. Громадська свідомість.
70. Публічні комунікації: моделі, стратегії, технології.
71. Соціальна комунікація.
72. Комунікативно-інформаційна структура.
73. Функції та ролі публік рілейшнз в організації.
74. Громадська думка, її класифікація.
75. Реклама в процесі формування громадської думки.
76. Засоби формування громадської думки PR-службою.
77. Моніторинг матеріалів ЗМІ як напрям діяльності PR-служби.
78. Робота організацій з основними групами громадськості.
79. Зв'язки з громадськістю в кризових ситуаціях.

80. Проблеми створення іміджу організацій.
81. Організація бізнес-контактів.
82. Правила та норми проведення ділових зустрічей.
83. Правила ведення телефонних розмов.
84. Підготовка і проведення ділової зустрічі.
85. Організація ділових прийомів. Види прийомів.
86. Інтерв'ю - складова частина програми зв'язків із громадськістю.
87. Брифінг, як захід, спрямований на негайне повідомлення ЗМІ важливу інформацію.
88. Організація праці в інформаційній сфері організації.
89. Комунікаційна ефективність ЗМІ.
90. Обов'язкові елементи та фази комунікаційного спілкування.

6. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТА при підсумковому контролі

Контроль знань по дисципліні «Комунікативний менеджмент» складається з двох блоків планових заходів:

- 1) поточний контроль знань студентів;
- 2) підсумковий контроль знань студентів.

Загальна підсумкова оцінка (в балах) складається з суми балів за результатами поточного контролю знань та за виконання завдань, що виносяться на екзамен.

Підсумковий контроль знань по даній дисципліні проводиться у формі екзамену за білетами, кожен з яких включає 3 питання. Відповідь на кожне питання білета оцінюється окремо з диференціацією в 10, 5, 1 балів.

**Порядок оцінювання знань студентів
за результатами вивчення дисципліни**

№	Форма оцінювання знань	Кількість балів	Результат
1	Оцінювання поточної роботи за семестр, в т. ч. :	від 1 до 70 балів в т. ч.:	допуск до екзамену
1.1	Виконання обов'язкових завдань, систематичність та активність роботи протягом семестру	до 40 балів, з них:	
1.2	Ініціатива студента та творчий підхід у виконанні робіт, додаткова участь	до 30 балів	
1.3	у освітньо-науковій роботі		
2	Оцінювання заліку	від 1 до 30 балів	проходження підсумкового контролю знань з дисципліни

Відповідь на кожне з питань білета оцінюється в:

10 балів — якщо відповідь студента:

- є повною, правильною та обґрунтованою;
- вказує на високі знання усієї програми навчальної дисципліни, з використанням різноманітних методів наукового аналізу тощо;
- свідчить про знання назв і змісту передбачених програмою документів;

5 балів – якщо відповідь студента має недоліки:

- є неповною, не містить усіх необхідних відомостей по темі питання;
- є не зовсім правильною у розкритті змісту понять, категорій, закономірностей, назв та змісту нормативно-правових актів тощо;
- не є аргументованою: не містить посилань на нормативно-правові акти (у разі необхідності), інші джерела, аналізу відповідних теорій, концепцій, наукових течій і т. ін. свідчить про наявність прогалин у знаннях студента;

1 бал – якщо студент не відповів на поставлене запитання, або відповідь є неправильною, не розкриває сутності питання, або допущені грубі змістовні помилки, які свідчать про відсутність знань у студента або їх безсистемність та поверховість, не вміння сформулювати думку та викласти її, незнання основних положень навчальної дисципліни.

**Таблиця відповідності шкали оцінювання ECTS
з національною системою оцінювання в Україні**

Оцінка за бальною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	Визначення	Оцінка за національною шкалою	
90-100	A	Відмінно (відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок)	зараховано	5 (відмінно)
82-89	B	Дуже добре (вище середнього рівня з кількома помилками)		4 (добре)
75-81	C	Добре (в загальному правильна робота з певною кількістю значних помилок)		3 (задовільно)
67-74	D	Задовільно (непогано, але зі значною кількістю недоліків)		2 (незадовільно)
60-66	E	Достатньо (виконання задовольняє мінімальні критерії)		
35-59	FX	Незадовільно (серйозне доопрацювання з можливістю повторного складання)	не зараховано	
1-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни)		

Результат екзамену складається з суми балів, одержаних за відповіді на всі питання. В разі, коли відповіді студента оцінені менше ніж у 15 балів, екзамен вважається не складеним.

Загальне підсумкове оцінювання знань студентів здійснюється з урахуванням результатів оцінювання поточної роботи в семестрі (в діапазоні від 1 до 70 балів) та результатів екзамену (не менше 15 та не більше 30 балів) за 100-бальною системою.

7. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Законодавча:

1. Конституція України: чинне законодавство станом на 03 січня 2017 р. - К.: Алерта, 2017. - 80 с.
2. Закон України «Про доступ до публічної інформації»: із змінами № 319-VIII від 09.04.2015 //Відомості Верховної Ради України, 2015, № 25, ст. 192.
3. Закон України «Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні» : від 16.11.92 N 2783-XII; із змінами від 18.05.2017 N 2051-VIII // Відомості Верховної Ради України, 2017, N 26, ст. 269
4. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг»: із змінами N 675-VIII від 03.09.2015 // Відомості Верховної Ради (ВВР). – 2015. – № 45. – Ст.410.
5. Закон України «Про інформацію»: із змінами N 1774-VIII від 06.12.2016 // Відомості Верховної Ради. – 2017. – № 2. – Ст.25
6. ДК 010-98. Державний класифікатор управлінської документації. – К., 1999.
7. ДСТУ 2628-94. Системи оброблення інформації. Оброблення тексту. Терміни та визначення. Чинний від 1995-01-07. – К., 1994.
8. ДСТУ 2392-94. Інформація та документація. Базові поняття. Терміни та визначення. Чинний від 1995-01-01. – К., 1994.
9. ДСТУ 2628-94. Системи оброблення інформації. Оброблення тексту. Терміни та визначення. Чинний від 1995-01-07. – К., 1994.
10. ДСТУ 4163-2003. Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів. – К., 2003.
11. ДСТУ 4423-2005 «Інформація та документація. Керування документаційними процесами». Ч.І.: основні положення (ISO 15489-1 :2001, MOD). – К. : Держспоживстандарт України, 2007. – 28 с.

Основна:

12. Акайомова А. Комунікативні властивості іміджу та його класифікація/ А.Акайомова. //Віче, 2011.- №22. - С.2-5.

13. Брич, В. Я. Психологія управління : навч. посіб. / В. Я. Брич, М. М. Корман. - К. : Кондор, 2013. - 384 с.
14. Ведение переговоров и разрешение конфликтов = On negotiation and conflict resolution / ред. Е. Харитоновна, Р. Пискотина; пер. с англ. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2006. – 226 с.
15. Ващенко І. В., Кляп М. І. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. - К. : Знання, 2013. - 407 с.
16. Вежель Л. М. Основи зв'язків із громадськістю : навч. посіб. - К. : Київський університет, 2011. - 123 с.
17. Виноградський, М. Д. Організація праці менеджера : навч. посіб.для студ. екон. вузів / М. Д. Виноградський, А. М. Виноградська, О. М. Шканова. - К. : Кондор, 2010. - 414 с.
18. Грайворонський М. В., Новіков О. М. Безпека інформаційно-комунікаційних систем : підруч. - К. : Видавнича група ВНУ, 2009. - 608 с.
19. Діденко А.Н. Сучасне діловодство : навч. посіб. / А. Н. Діденко ; Діденко А. Н. - 5-те вид., - К. : Либідь, 2009. - 384 с.
20. Етика ділового спілкування : навч. посіб./ [За ред. Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук]. - К. : ЦУЛ, 2017. - 344 с.
21. Засєкіна Л. В., Пастрик Т. В. Основи психології та міжособове спілкування: навч. посіб. - К.: Медицина, 2015. - 216 с.
22. Квіт С. Масові комунікації : підруч./ [Квіт С.]. - К. : КМ Академія, 2008. - 206 с.
23. Комп'ютерні технології обробки облікової інформації : навч. посіб. / [Під ред. В. Є. Ходакова]. - Херсон; К. : Олді-плюс; Ліра-К, 2012. - 534 с.
24. Корж, А. В. Документознавство. Зразки документів праводілової сфери : навч. посіб. / [Корж А. В.]. - 3-тє вид, стереотип. - К. : КНТ, 2009. - 372 с.
25. Ломачинська І. М., Якимюк Ю. П., Ломачинська Л. В. Документально-інформаційні комунікації в системі соціальних комунікацій : навч. посіб. - 3-тє вид., перероб. і доп. - К. : ЦУЛ, 2014. - 336 с.
26. Нельке К. Проведение презентаций= Präsentieren/ [К. Нельке]. - 2-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2007. - 144 с.

27. Новак В. О. Організаційна поведінка : підруч. / О.О. Новак, Т.Л. Мостенська, О.В. Ільєнко. - К. : Кондор, 2013. - 498 с.
28. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія професійної комунікації : навч. посіб./ [Л. Е. Орбан-Лембрик]. – Чернівці : Книги-XXI, 2010. - 528 с.
29. Основи реклами і зв'язків із громадськістю : підруч./ [за заг. ред. В. Ф. Іванова, В. В. Різуна]. - К. : Київський університет, 2011. - 431 с.
30. Осовська Г.В. Комунікації в менеджменті : курс лекцій/ Г.В. Осовська. - К. : Кондор, 2008. - 218 с.
31. Палеха Ю. І., Муреико Н. В., Оксіюк О. Г. Документально-інформаційні комунікації : навч. посіб. - К. : Ліра-К, 2014. - 386 с.
32. Палеха, Ю. І. Загальне діловодство : навч. посіб. навч. посіб. / Ю. І. Палеха. - вид. 4-те, випр. і доп. - К. : Ліра-К, 2014. - 624 с.
33. Семенюк О. А., Паращук В. Ю. Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб. - К. : Академія, 2010. - 240 с. - Альма-матер.
34. Цюрупа М.В. Основи конфліктології та теорії переговорів : навч. посіб. - 2-ге вид., перероб., доп. - К. : Кондор, 2009. - 192 с.
35. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення: навч. посіб. - вид.9-те, випр. і доп. - К.: Алерта, 2018. - 302 с.
36. Шевчук С. В. Усне і писемне ділове спілкування (для державних службовців) : навч. посіб. - К. : Алерта, 2015. - 448 с.
37. Яхно Т. П., Куревіна І. О. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. - К. : ЦУЛ, 2012. - 168 с.

Додаткова:

38. Ахмед Исмаил. Организация банкетов, фуршетов, презентаций. - Ростов н/Д. : Феникс, 2003. - 448 с.
39. Байдулін О. В. Формування іміджу підприємства // Менеджмент і адміністрування: тенденції розвитку. - К. : ДП "Видавничий дім «Персонал», 2014. - С.14-16.
40. Борисенко Л. Прес-служба в діяльності сучасної компанії: інструмент маркетингу, імідж чи додатковий засіб мотивації персоналу?// Консалтинг в Україні, 2007.- №1. - С.26-28.

41. Богуш Л. Мастерство публичных презентаций: иметь или не иметь?// Отдел Кадров, 2004.- №8. - С.37-38
42. Гавкалова Н.Л. Організаційна та корпоративна культура: визначення та особливості // Інвестиції: практика та досвід, 2012.- №19. - С.4-6.
43. Доти Дороти И. Паблсити и паблик рилейшнз= Publicity and public relations/ [Доти Дороти И.]. - изд. 2-е, стереотип. - М. : Филинь, 1998. - 288 с.
44. Евстафьев В. Как организовать презентацию: ключевые элементы / В.Евстафьев. //PR-менеджер, 2009.- №9. - С.56-59; 2010.- №4. - С.55-58.
45. Комова, М. В. Діловодство : навч. посіб. / [М.. В. Комова]. - 4-те вид. - Львів-К. : Тріада плюс, «Алерта», 2011. - 220 с.
46. Лукашевич М. П., Шандор Ф. Ф. Соціологія масової комунікації : підруч. - 2-ге вид., перероб. і доп. - К. : Знання, 2015. - 367 с.
47. Максименко В. Ф. Мова професійного спілкування / В. Ф. Максименко. - Х. : Торсінг Плюс, 2008. - 512 с.
48. Мамонтов С. Тактика ведения переговоров. – СПб. : Питер, 2002. – 160 с.
49. Мендисабаль Л.Н. Паблсити как фактор развития коммуникативных взаимодействий: (социологический анализ)// Соціологічна наука і освіта в Україні, 2000.- Вип.1. - С.132-133.
50. Офицеров П. Правила проведения презентации/ П.Офицеров. PR-менеджер.- К. : Менеджмент-XXI, 2010.- №7-8. - С.55-58.
51. Пашутинський, Є. К. Діловодство кадрової служби : практич. посіб. / Є. К. Пашутинський. - 5-те вид., стереотип. - К. : КНТ, 2010. - 332 с.
52. Піл М. Успішна презентація: за тиждень.- 2-ге вид. - К. : Британська Рада в Україні, 2000.- 96 с.
53. Савельєва В. С., Єськов О. Л., Вакуленко В. М. Організаційна поведінка: навч. посіб. - К.: ЦУЛ, 2012. - 240 с.
54. Снітинський В. В., Завальницький Н. Б., Брух О. О. Діловий етикет у міжнародному бізнесі : навч. посіб. - Л. : Магнолія 2006, 2012. - 300 с.
55. Солоницын Ю. Презентация на компьютере. - С.Пб. : Питер, 2006. - 176 с.

56. Спэнгл М., Айзенхарт М. Переговоры. Решение проблем в разном контексте= Negotiation. Communication for diverse settings. - Х. : Изд-во Гуманитарный Центр, 2009. - 592 с.
57. Філоненко М. М. Психологія спілкування : підруч./ М. М. Філоненко. - К. : ЦУЛ, 2008. - 224 с.
58. Шестопалов К.Р. Проблеми формування комунікацій в сучасній організації // Управління персоналом. – 2006. – №7. – с.12.
59. Шморгун Л. Г. Менеджмент організацій : навч. посіб./ [Шморгун Л. Г.]. - К. : Знання, 2010. - 452 с.
60. Яшенкова О. В. Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб./ [О. В. Яшенкова]. - К. : Академія, 2011. - 304 с.

ЗМІСТ

Пояснювальна записка.....	3
1. Навчально-тематичний план вивчення дисципліни	5
2. Методичні вказівки для самостійного вивчення кожної теми	5
Тема 1. Комунікаційний процес в організації.....	5
Тема 2. Сутність та поняття інформації та комунікацій в менеджменті	7
Тема 3. Канали, засоби та бар'єри комунікацій	8
Тема 4. Забезпечення ефективних комунікацій.	9
Тема 5. Комунікативний менеджмент та бізнес-комунікації	10
Тема 6. Комунікативний менеджмент як механізм формування іміджу організації.....	11
Тема 7. Менеджер як суб'єкт управлінської діяльності в інформаційно- комунікативному процесі.....	12
Тема 8. Комунікативний менеджмент та інформаційне суспільство: проблеми та перспективи	13
3. Вимоги до написання контрольних робіт	14
4. Варіанти контрольних робіт	15
5. Питання для самоконтролю	17
4. Критерії оцінювання знань студентів при підсумковому контролі.....	21
5. Список рекомендованої літератури	24