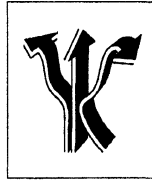


**Приватне акціонерне товариство «Вищий навчальний заклад
«Міжрегіональна Академія управління персоналом»**



МАУП

**Методичні рекомендації
для самостійного вивчення дисципліни
«КОМУНІКАЦІЇ В ОРГАНІЗАЦІЇ»
(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 «Комунікації в організації» (для магістрів). – К. : ДП «Вид. дім «Персонал», 2018. – 25 с.

Методична розробка містить пояснювальну записку, навчально-тематичний план вивчення дисципліни «Комунікації в організації», 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 «Комунікації в організації» зорієнтована на використання сучасних досягнень у галузі теорії організації та управління. Її вивчення сприятиме формуванню у фахівців адміністративного мислення, вміння розуміти й аналізувати проблеми розвитку організацій.

Метою дисципліни є засвоєння знань і умінь з організації, проведення та аналізу комунікаційних процесів в організацій (підприємств, установ), а саме: забезпечення внутрішніх та зовнішніх комунікацій, господарсько-управлінських процесів.

Основними організаційними формами вивчення курсу «Комунікації в організації» 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 «Комунікації в організації» 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 «Комунікації в організації».

Зміст самостійної роботи студента з дисципліни «Комунікації в організації» 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 «Комунікації в організації» 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 «Комунікації в організації», 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 II. Комунікації в організації	
1.	Сутність комунікаційного процесу в організації.
2.	Комунікативні технології та менеджмент.
3	Основні процеси зв'язків з громадськістю.
4	Служба зв'язків з громадськістю
5.	Громадськість як суб'єкт комунікації.
6.	Методи зв'язків з громадськістю.
7.	Підготовка публіситі, прес-релізів, презентацій, прес-конференцій.
8.	Переговорний процес.
9.	Документна комунікація в організації
Разом годин: 90	

2. МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

для самостійного вивчення кожної теми

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ I. Комунікації в організації.

ТЕМА 1. Сутність комунікаційного процесу в організації.

Перша тема розкриває природу комунікації в організації. Поняття комунікації та комунікативного процесу. Цілі комунікації. Канали та засоби комунікації. Методи поширення інформації про діяльність організацій, установ. Інформаційно-технічна база процесу комунікацій.

Моделі комунікації в організаціях. Види комунікацій в організаціях. Соціальні функції організаційних комунікацій.

Темі 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. Інформаційно-технічна база процесу комунікацій.

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. Розкрийте призначення та спрямованість організаційних комунікацій

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

ТЕМА 2. Комунікативні технології.

У даній темі розглянуто організаційні структури та комунікативна поведінка персоналу. Формальна й неформальна комунікативна поведінка. Чинники, які впливають на зміст, характер і 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. Тенденції розвитку комунікативних процесів у сучасних організаціях. Вплив комп'ютеризації на процеси комунікації в організації. Гуманізація комунікацій. Соціокультурна зумовленість комунікації в організаціях. Феномен комунікації як чинник соціальної інтеграції і соціалізації.

Темі рефератів

1. Огляд наукових публікацій за темою заняття.
2. Вплив комп'ютеризації на процеси комунікації в організації.

3. Соціокультурна зумовленість комунікації в організаціях.
4. Фактори, що сприяють ефективній комунікації.
5. Сучасні тенденції розвитку комунікативних процесів та управління ними.
6. Інформаційно-технічна база процесу комунікацій в організації.

Контрольні питання і навчальні завдання

1. Формальна й неформальна комунікативна поведінка
2. Міжособові комунікації в організації.
3. Що таке комунікативні бар'єри, та їх причини?
4. У чому суть гуманізації комунікацій?
5. Що являє собою комунікативна мережа?

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

ТЕМА 3. Основні процеси зв'язків з громадськістю.

Дана тема розглядає соціальне значення і цілі діяльності організації по зв'язках організації з громадськістю. Становлення зв'язків з громадськістю як сфера діяльності організацій. 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.

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. Сутність діяльності публік рилейшнз в організації: мета напрями, функції.
3. Основні інструменти в діяльності по зв'язках з громадськістю.
4. Зв'язки з громадськістю в кризових ситуаціях.
5. Проблеми PR - послуг в Україні.

Контрольні питання і навчальні завдання

1. У чому суть зв'язків з громадськістю?
2. Назвіть та охарактеризуйте напрямки діяльності організації зі зв'язків з громадськістю.
3. Назвіть елементи ефективного керування зв'язками з громадськістю.
4. Які види друкарської продукції в PR ви знаєте?
5. Усне мовлення в PR.

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

ТЕМА 4. Служба зв'язків з громадськістю.

У четвертій темі розглянуто призначення та структуру служби PR в організації. Визначено функції PR – спеціалістів. Основні інструменти PR. Моніторинг матеріалів ЗМІ. Визначено зміст роботи організацій з основними групами громадськості. Зв'язки з громадськістю в кризових ситуаціях. Проблеми створення іміджу організацій. Ситуація PR - послуг в Україні. Ділові та комунікативні якості менеджера.

Теми рефератів

1. Огляд наукових публікацій за темою заняття.
2. Призначення та структуру служби PR в організації.
3. Моніторинг матеріалів ЗМІ – як функція служби PR.
4. Зв'язки з громадськістю в кризових ситуаціях.
5. Ситуація PR - послуг в Україні.

Контрольні питання і навчальні завдання

1. Назвіть вимоги до працівники PR-служб
2. Які функції виконують працівники PR-служб?
3. Які інструменти PR Ви знаєте?
4. Мета створення іміджу організації у громадськості.
5. Назвіть ілові та комунікативні якості менеджера.

Література: [12, 16, 20, 22, 28, 30, 39, 40, 42,]

ТЕМА 5. Громадськість як суб'єкт комунікації

У даній темі громадськість розглядається як соціально активна група суспільства. Громадськість: поняття, структура, типологія. Цільова громадськість. Внутрішня та зовнішня громадськість організації Громадська свідомість. Роль громадськості в комунікативному процесі. Соціальна комунікація. Комунікативно-інформаційна структура. Система зв'язків з громадськістю та її елементи.

Громадська думка, її класифікація. Реклама в процесі формування громадської думки. Засоби формування громадської думки ПР-службою.

Темі рефератів

1. Огляд наукових публікацій за темою заняття.
2. Громадськість як суб'єкт комунікації.
3. Реклама в процесі формування громадської думки.
4. Роль громадськості в комунікативному процесі.
5. 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. Що таке громадська свідомість?
4. Назвіть засоби формування громадської думки ПР-службою.
5. Громадська думка, її класифікація.

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

ТЕМА 6. Методи зв'язків з громадськістю.

Шоста тема присвячена методами та особливостям організації заходів зі зв'язків з громадськістю. Особливості підготовки та проведення ділової наради (зборів). Доповідь та виступ як жанри ділового спілкування. Публічний виступ.

Вимоги до виступу перед аудиторією. Етапи підготовки та проведення публічного виступу.

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: «шведський стіл», «кава-брейк», «фуршет», «бокал шампанського», «чай», «келик вина».

Проведення «круглих столів». 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. Ділова нарада (збори) як вид організації виробничого спілкування.
3. Доповідь та виступ як жанри ділового спілкування.
4. Організація бізнес-контактів.
5. Проведення «круглих столів» - форма зв'язків з громадськістю.
6. Брифінг, інтерв'ю, складові розгорнутої програми зв'язків із громадськістю

Контрольні питання і навчальні завдання

1. Які методи зв'язків з громадськістю Ви знаєте?
2. Що являє собою ділова нарада?
3. У чому особливість підготовки доповіді (виступу)?
4. Назвіть етапи підготовки та проведення публічного виступу.
5. Які види прийомів Ви знаєте?
6. Розкрийте механізм підготовки та проведення «круглого столу».

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

ТЕМА 7. Підготовка публіситі, прес-релізів, презентацій, прес-конференцій.

У темі №7 розглянуто публіситі як складову зовнішньої інформаційно-рекламної комунікації. Чотири основні інструменти впливу та засоби переконання. Вибір стратегії в публіситі. Важливість та значення знаходження, відбору та надання необхідної інформації при веденні компанії з публіситі.

Прес-реліз - один із способів поширення новин про компанію в засобах масової інформації. Основні вимоги до створення прес-релізу, який змусив би журналістів зацікавитися наданою інформацією. Індивідуальність та непередбачуваність помітних прес-релізів.

Поняття презентації та її призначення. Організація та проведення ефективної презентації. Використання візуальних, аудіальних, тактильних стимулів при формуванні презентабельного образу товару (послуги). Загальні відомості про програми створення електронних версій презентацій. Програми для обробки графічної інформації.

Дана тема також розкриває особливості прес-конференцій як засобу з'ясування дискусійних питань, привертання уваги громадськості до діяльності фірми, нових товарів та послуг. Попередня підготовка проведення заходу. Особливості підготовчого етапу. Правила проведення прес-конференції. Організаційний аспект заходу.

Темі рефератів

1. Огляд наукових публікацій за темою заняття.
2. Публіситі як складова зовнішньої інформаційно-рекламної комунікації.
3. Роль інформації при веденні компанії з публіситі.
4. Прес-реліз як спосіб поширення новин про компанію в ЗМІ.
5. Сутність презентації: її призначення та проведення.
6. Програми створення електронних версій презентацій.
7. Підготовка та проведення прес-конференцій.

Контрольні питання і навчальні завдання

1. Що таке «паблісіті»?
2. Назвіть інструменти впливу та засоби переконання.
3. Що впливає на вибір стратегії в паблісіті?
4. Що таке презентація?
5. Що входить у попередню підготовку прес-конференції?
6. Назвіть правила проведення прес-конференцій.

Література: [16, 22, 26, 38, 41, 42, 43, 48, 49, 50, 53]

ТЕМА 8. Переговорний процес.

Дана тема розкриває зміст та процес ведення переговорів. Види переговорів відповідно до цілей та завдань кожної сторони. Налагодження комерційних та бізнес-зв'язків – основна мета ведення переговорів. Подолання конфронтації, налагодження порозуміння у суперечливих питаннях як завдання переговорного процесу. Підготовчий етап як важлива складова переговорного процесу. Психологічні та організаційні аспекти побудови переговорів. Планування організаційних моментів. Важливість перших контактів з партнером. Порядок ведення переговорів. Узагальнені схеми переговорного процесу. Розмежування між сутністю проблеми і відношеннями сторін. Визначення інтересів сторін. Розгляд взаємовигідних варіантів і компромісів – запорука успіху протоколу. Залежність успіху переговорів від принципової поведінки учасників переговорів. Моделі швидкого встановлення психологічного контакту на переговорах. Психологічна цілеспрямованість ведення переговорів.

Методи ведення переговорів: варіаційний, компромісний, інтеграції та метод принципальних переговорів. Складові тактики ведення переговорів.

Мистецтво суперечки. Поняття об'єктивної і суб'єктивної реальності. Вербальні та невербальні техніки ділової суперечки. Вміння слухати співрозмовника як складова успіху переговорів. Необхідні особистісні якості для ведення переговорів. Етика та етикет у веденні переговорів.

Особливості проведення переговорів із зарубіжними партнерами. Обговорення підсумків переговорного процесу, його успішність або безрезультативність. Критерії оцінки успішності переговорного процесу.

Темати рефератів

1. Огляд наукових публікацій за темою заняття.
2. Підготовка і порядок ведення переговорів.
3. Вербальні та невербальні техніки ділової суперечки.
4. Поведінка при веденні переговорів.
5. Психологічні та організаційні аспекти побудови переговорів
6. Тактика переговорного процесу.
7. Підведення підсумків переговорного процесу.
8. Етика та етикет переговорного процесу.

Контрольні питання і навчальні завдання

1. Розкрийте суть поняття «переговорний процес».
2. Які цілі ведення переговорів?
3. Охарактеризуйте методи ведення переговорів.
4. Охарактеризуйте етапи переговорного процесу.
5. Назвіть види ведення переговорів.
6. Назвіть етичні вимоги до ведення бізнес-переговорів.

Література: [14, 15, 16, 22, 30, 34, 37, 47, 54]

ТЕМА 9. Документна комунікація в організації.

Дев'ята тема завершує курс «Комунікації в організації» та розкриває сутність понять «документ» та «управлінська документація». Класифікація документів та їх призначення. Основні групи документів.

Основні функції документів: інформаційна, соціальна, комунікаційна, культурна, облікова, правова, джерелознавча тощо. Функції документу: головна, загальні (інформаційна, комунікативна, кумулятивна), спеціальні

(регулятивна, когнітивна, правова, облікова, культурна, меморіальна, гедонічна тощо). Інформаційна складова документу, принципи поділу соціальної інформації. Документна інформація. Внутрішня і зовнішня структура документу. Реквізити документу.

Руху, пошуку та зберігання документів. Формування номенклатури справ організації, затвердження їхніх номерів, порядок розміщення, термін зберігання тощо. Порядок підготовки та оформлення документів. Складання та оформлення службових документів. Уніфікація і стандартизація тексту. Уніфікація мови документів. Літературні норми та стандарти для ведення документації в організації.

Контроль у роботі з документами. Принципи та методи контролю. Контрольні операції. Похідний, вторинний характер контролю. Суб'єкти здійснення контролю. Ефективність контролю. Основні завдання контрольної діяльності канцелярії (секретаріату, загального відділу).

Теми рефератів

1. Огляд наукових публікацій за темою заняття.
2. Мовностилістичні аспекти у роботі з організаційно-розпорядчими документами.
3. Класифікація документів та їх призначення.
4. Наказ як регулюючий документ в системі діяльності підприємства.
5. Організація колективної роботи з документами: зміст, функції, завдання.
6. Механізація та автоматизація документаційно-інформаційних процесів.

Контрольні питання і навчальні завдання

1. Що таке «документ»?
2. Назвіть та охарактеризуйте принципи організації діловодства
3. Назвіть основні групи документів.
4. Назвіть основні функції документів
5. Що включає внутрішня структура документу?

6. Що включає зовнішня структура документу
7. Що таке реквізити документу?

Література: [4, 5, 11, 18, 23, 25, 30, 32, 36, 44, 45]

Колоквіум для модульного контролю І.

Теми доповідей:

1. Типи взаємовідносин в середині колективів.
2. Тенденції розвитку комунікативних процесів у сучасних організаціях.
3. Комунікація як складова успішної реалізації впровадження елементів корпоративної культури.
4. Комунікації в процесі ефективного управління людьми.
5. Комунікації в системі делегування повноважень для вертикального розподілу координаційних зусиль.
6. Діловий етикет в комунікаційному процесі.
7. Зв'язки з громадськістю як складова створення іміджу фірми.
8. Моделі оцінки ділових якостей працівників і менеджерів фірми.
9. Майстерність успішних ділових переговорів.
10. Встановлення постійних зв'язків із засобами масової інформації як засіб підвищення ефективності діяльності фірми.
11. Важливість та значення вибору стратегії публіситі з метою підвищення ефективності діяльності організації.
12. Презентації та її призначення, організація, вимоги до проведення.

3. ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Природа комунікації в організації
2. Характеристики процесу комунікації.
3. Міжособові комунікації в організації.

4. Методи комунікації.
5. Види комунікації: формальні та неформальні.
6. Канали та засоби комунікації.
7. Інформаційно-технічна база процесу комунікацій.
8. Соціальні функції організаційних комунікацій.
9. Організаційні структури та комунікативна поведінка персоналу.
10. Чинники, які впливають на зміст, характер та спрямованість комунікацій в організаціях.
11. Тенденції розвитку комунікативних процесів у сучасних організаціях.
12. Соціокультурна зумовленість комунікації в організаціях.
13. Гуманізація комунікацій.
14. Становлення в організації зв'язків з громадськістю.
15. Напрямки діяльності зв'язків з громадськістю сучасних організацій.
16. Функції та ролі публік рілейшнз в організації.
17. Елементи ефективного керування зв'язками з громадськістю.
18. Служба PR в організації.
19. Функції PR – спеціалістів.
20. Основні інструменти PR.
21. Зв'язки з громадськістю в кризових ситуаціях.
22. Проблеми створення іміджу організацій.
23. Ділові та комунікативні якості менеджера.
24. Основні категорії комунікативного менеджменту.
25. Нові інформаційні технології в управлінні організацією.
26. Громадськість як соціально активна група суспільства.
27. Роль громадськості в комунікативному процесі.
28. Комунікативно-інформаційна структура.
29. Система зв'язків з громадськістю та її елементи.
30. Громадська думка, її класифікація.
31. Реклама в процесі формування громадської думки.
32. Засоби формування громадської думки PR-службою.

33. Моделі оцінки ділових якостей менеджера.
34. Сутнісні характеристики процесу комунікації.
35. Структура комунікаційного процесу
36. Види і форми комунікації.
37. Структура комунікаційного процесу та управління ним в організації.
38. Методи комунікації.
39. Комунікаційні бар'єри.
40. Електронні засоби комунікацій.
41. Умови та фактори, що сприяють ефективній комунікації.
42. Удосконалення комунікацій.
43. Удосконалення системи зворотного зв'язку.
44. Комунікативна поведінка персоналу
45. Канали, методи та засоби комунікації в організації
46. Створення прес-релізу, його призначення.
47. Поняття презентації та вимоги до проведення.
48. Призначення та особливості підготовки прес-конференцій.
49. Громадськість як суб'єкт комунікації
50. Сутність та значення діяльності організації зі зв'язків з громадськістю.
51. Служба ПР в організації, вимоги до її працівників.
52. Засоби формування громадської думки ПР-службою.
53. Нарада (збори) як вид організації ділового спілкування.
54. Організація ділових прийомів. Види прийомів.
55. Цілі і види переговорів.
56. Підготовка і порядок ведення переговорів.
57. Сутність документної комунікації в організації.
58. Принцип збереження інформації.
59. Класифікація документів та їх призначення.
60. Функції документу: головна, загальні.

4. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТА

при підсумковому контролі

Контроль знань по дисципліні «Комунікації в організації» 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 залік.

Порядок оцінювання знань студентів за результатами вивчення дисципліни

№ з/п	Форма оцінювання знань	Кількість балів	Результат
1	Оцінювання поточної роботи за семестр, в т. ч. :	від 1 до 80 балів в т. ч.:	
1.1	Виконання обов'язкових завдань, систематичність та активність роботи протягом семестру	до 45 балів, з них:	
1.2	Ініціатива студента та творчий підхід у виконанні робіт,	до 30 балів	допуск до заліку
1.3	додаткова участь у освітньо-науковій роботі	до 5 балів (додаткові мотивуючі бали)	залік автоматичний
2	Оцінювання заліку	від 1 до 20 балів	проходження підсумкового контролю знань з дисципліни і одержання заліку

Підсумковий контроль знань по даній дисципліні проводиться у формі заліку за заліковими білетами, кожен з яких включає 2 питання. Відповідь на кожне питання білета оцінюється окремо з диференціацією в 10, 5, 1 балів.

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.

Результат заліку складається з суми балів, одержаних за всі питання. В разі, коли відповіді студента оцінені менше ніж у 10 балів, залік вважається не складеним.

Загальне підсумкове оцінювання знань студентів здійснюється з урахуванням результатів оцінювання поточної роботи в семестрі (в діапазоні від 1 до 80 балів) та результатів заліку (не менше 10 і не більше 20 балів) за 100-бальною системою.

Загальне підсумкове оцінювання здійснюється і шляхом автоматичного складання заліку студентом. Такий вид оцінювання знань студента здійснюється за умови отримання студентом 85 балів: 80 балів за результати оцінювання поточної роботи за семестр та 5 (додаткових) балів за ініціативу студента в процесі

вивчення дисципліни, творчий підхід у виконанні робіт, додаткову участь у освітньо-науковій роботі.

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

Оцінка за бальною шкалою	Оцінка за шкалою	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)		

5. 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. Акаймова А. Комунікативні властивості іміджу та його класифікація/ А.Акаймова. //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. Харитонов, 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., Мурейко 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. Доти Дороти И. Паблिसити и паблик рилейшнз= Publicity and public relations/ [Доти Дороти И.]. - изд. 2-е, стереотип. - М. : Филинь, 1998. - 288 с.
43. Евстафьев В. Как организовать презентацию: ключевые элементы / В.Евстафьев. //PR-менеджер, 2009.- №9. - С.56-59; 2010.- №4. - С.55-58.

44. Комова, М. В. Діловодство : навч. посіб. / [М.. В. Комова]. - 4-те вид. - Львів-К. : Тріада плюс, «Алерта», 2011. - 220 с.
45. Лукашевич М. П., Шандор Ф. Ф. Соціологія масової комунікації : підруч. - 2-ге вид., перероб. і доп. - К. : Знання, 2015. - 367 с.
46. Максименко В. Ф. Мова професійного спілкування / В. Ф. Максименко. - Х. : Торсінг Плюс, 2008. - 512 с.
47. Мамонтов С. Тактика ведення переговорів. – СПб. : Питер, 2002. – 160 с.
48. Мендисабаль Л.Н. Паблісити как фактор развития коммуникативных взаимодействий: (социологический анализ)// Соціологічна наука і освіта в Україні, 2000.- Вип.1. - С.132-133.
49. Офицеров П. Правила проведения презентации/ П.Офицеров. PR-менеджер.- К. : Менеджмент-XXI, 2010.- №7-8. - С.55-58.
50. Піл М. Успішна презентація: за тиждень.- 2-ге вид. - К. : Британська Рада в Україні, 2000.- 96 с.
51. Савельєва В. С., Єськов О. Л., Вакуленко В. М. Організаційна поведінка: навч. посіб. - К.: ЦУЛ, 2012. - 240 с.
52. Снітинський В. В., Завальницький Н. Б., Брух О. О. Діловий етикет у міжнародному бізнесі : навч. посіб. - Л. : Магнолія 2006, 2012. - 300 с.
53. Солоницын Ю. Презентация на компьютере. - С.Пб. : Питер, 2006. - 176 с.
54. Спэнгл М., Айзенхарт М. Переговоры. Решение проблем в разном контексте= Negotiation. Communication for diverse settings. - Х. : Изд-во Гуманитарный Центр, 2009. - 592 с.
55. Філоненко М. М. Психологія спілкування : підруч./ М. М. Філоненко. - К. : ЦУЛ, 2008. - 224 с.
56. Шморгун Л. Г. Менеджмент організацій : навч. посіб./ [Шморгун Л. Г.]. - К. : Знання, 2010. - 452 с.
57. 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. Сутність комунікаційного процесу в організації.....	5
Тема 2. Комунікативні технології та менеджмент.....	6
Тема 3. Основні процеси зв'язків з громадськістю	7
Тема 4. Служба зв'язків з громадськістю.	8
Тема 5. Громадськість як суб'єкт комунікації.....	9
Тема 6. Методи зв'язків з громадськістю.....	9
Тема 7. Підготовка публіситі, прес-релізів, презентацій, прес-конференцій..	11
Тема 8. Переговорний процес.....	12
Тема 9. Документна комунікація в організації	13
3. Питання для самоконтролю	15
4. Критерії оцінювання знань студентів при підсумковому контролі.....	18
5. Список рекомендованої літератури	20