

**Міністерство освіти і науки України
Державний університет «Одеська політехніка»**



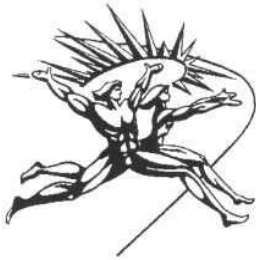
В.П. Кубко

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ
з дисципліни
«КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»**



Одеса – 2021

**Міністерство освіти і науки України
Державний університет «Одеська політехніка»**



В.П. Кубко

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ
з дисципліни
«КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»**

**(для здобувачів вищої освіти гуманітарного факультету та
навчально-наукового інституту дистанційної та заочної освіти)**

Затверджено
на засіданні кафедри
міжнародних відносин та права.
Протокол №1 від 30.08.2021

Одеса – 2021

Методичні рекомендації до практичних занять з дисципліни «Комунікативний менеджмент» для здобувачів вищої освіти гуманітарного факультету та навчально-наукового інституту дистанційної та заочної освіти/ Уклад.: В.П. Кубко. Одеса: ДУ «Одеська політехніка», 2021. 16 с.

Укладач: В.П. Кубко, канд. філос. н., доц.

Методичні рекомендації є частиною навчально-методичного комплексу з дисципліни «Комунікативний менеджмент», який включає робочу навчальну програму, методичні рекомендації та завдання щодо виконання практичних занять, самостійної роботи тощо.

Методичні рекомендації призначено для здобувачів вищої освіти гуманітарного спрямування загалом та для здобувачів за освітньо-професійною програмою «Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії».

© В.П. Кубко
© Державний університет
«Одеська політехніка», 2021

ЗМІСТ

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	4
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ СТОСОВНО РОБОТИ НА ПРАКТИЧНОМУ ЗАНЯТТІ	5
ЗМІСТ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ	6
ЗАНЯТТЯ 1. ПРЕДМЕТ, ОБ'ЄКТ, МЕТА І ЗАВДАННЯ КОМУНІКАТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ	6
ЗАНЯТТЯ 2. МОДЕЛІ ТА ВИДИ КОМУНІКАЦІЙ	7
ЗАНЯТТЯ 3. ОСОБЛИВОСТІ ВЕРБАЛЬНОЇ ТА НЕВЕРБАЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ	8
ЗАНЯТТЯ 4. СУТНІСТЬ І ЗМІСТ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ	9
ЗАНЯТТЯ 5. ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ ТА ОСОБЛИВОСТІ ПИСЬМОВИХ КОМУНІКАЦІЙ	10
ЗАНЯТТЯ 6. ОСОБЛИВОСТІ КРИЗОВИХ КОМУНІКАЦІЙ В ОРГАНІЗАЦІЇ	11
ЗАНЯТТЯ 7. ПСИХОЛОГІЧНІ ПРИНЦИПИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ	13
КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ	14
РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА	15

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Комунікації в менеджменті відіграють дуже важливу роль, адже ефективність діяльності менеджерів всіх рівнів управління залежить також і від ефективного обміну інформацією. Можливість реалізації цілей взаємодії співробітників організації, її комунікативних цілей зростає, якщо правильно організувати її проведення, добитися при цьому створення атмосфери взаєморозуміння, довіри і співробітництва.

Дисципліна спрямована на вивчення комунікативних процесів будь-якої організації як умови її функціонування та здійснення місії.

Мета дисципліни: формування системи знань і практичних навичок ефективної комунікації та комунікативних технологій в умовах глобалізації та трансформації соціально-економічних систем.

Завдання дисципліни: оволодіння знаннями з концепції комунікативного менеджменту та навичками використання методів вербального і невербального спілкування в управлінській діяльності; створення позитивного іміджу управлінця для забезпечення високого рівня професійності на основі прийняття ефективних управлінських рішень.

Здобувачі вищої освіти повинні знати:

- своєрідність управління процесом спілкування в різних типах організацій (державній, приватній, громадській);

- принципи формування ефективних комунікацій організації;

- психологічні засади стимулювання роботи працівників;

- своєрідність конфліктів та способи їхнього розв'язання в комунікаційній сфері;

- причини та наслідки конфліктів в організації;

- способи діагностики, прогнозування, попередження та розв'язання конфліктів;

- процеси підготовки та проведення переговорів, сприйняття людиною людини та навколишнього середовища, особливостей роботи пам'яті та мислення тощо.

Здобувачі вищої освіти повинні вміти:

- виробити навички і вміння ефективного спілкування (читати невербальну інформацію, точно передавати інформацію);

- виробити вміння визначати структуру групи, згуртовувати колектив;

- користуватися способами заохочення;

- знаходити причини конфліктів, проводити аналіз конфлікту, раціонально поводитися в конфліктній ситуації проводити переговори, виступати як фасилітатори, посередники, експерти у процесі розв'язання конфліктів в організації.

- навчитися проголошувати промови, організовувати та проводити наради, вести ефективні телефонні розмови і ділову кореспонденцію.

- навчитися використовувати засоби психологічного впливу в роботі з персоналом організації та опиратися чужому впливу.

- бути здатним застосовувати засоби комунікаційного менеджменту для створення позитивного іміджу організації.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ СТОСОВНО РОБОТИ НА ПРАКТИЧНОМУ ЗАНЯТТІ

Практичне заняття – форма навчального заняття, при якій викладач організує дискусію навколо попередньо визначених тем та ситуативних задач, до котрих здобувачі готують тези виступів на підставі індивідуально виконаних завдань.

Метою практичних занять є опанування здобувачами навчальної дисципліни, забезпечення глибокого і всебічного аналізу та колективного обговорення основних проблем курсу, навчання їх елементам творчого застосування отриманих знань на практиці. Практичні заняття сприяють закріпленню теоретичних знань, отриманих на лекціях і під час самостійної роботи з навчальною і науковою літературою.

Залежно від змісту і особливостей теми, практичні заняття проводяться у формі виступів здобувачів з доповідями, інтерактивної дискусії, диспуту, вирішення ситуативних задач. Практичне заняття починається вступним словом викладача, в якому він розкриває значення теми і мети заняття, форми і методи його проведення.

Для підготовки питань теми здобувач повинен опрацювати відповідний лекційний матеріал, певний розділ з підручника або посібника, а також джерела для підготовки, зазначені в планах практичних занять до даної теми. Під час підготовки до практичного заняття, вивчаючи різні джерела, слід робити необхідні виписки й нотатки в окремий зошит.

Учасники практичного заняття зобов'язані уважно слухати виступи, при потребі ставити запитання, відзначати помилки, спірні твердження, вносити необхідні поправки, уточнення, розвивати далі суть проблеми. Це дає можливість кожному присутньому на практиці висловити свою точку зору та подолати прогалини, які мали місце у відповіді. Активна участь у практичних заняттях прищеплює навички участі в дискусії, аналізі різних точок зору, вмінню відстоювати свою позицію.

Після закінчення виступу здобувача відбувається обговорення проблеми. При цьому викладач не тільки направляє обговорення на розкриття вузлових питань, але і дає змогу виступити усім учасникам практичного заняття. Якщо ж доповідач чи інший виступаючий на практичному занятті припускається помилок, то для виключення втрати часу викладач може його зупинити і надати слово іншому.

Окрему увагу викладач приділяє вирішенню зі здобувачами практичних ситуативних правових задач з обраної тематики. Здобувачі самостійно, спираючись на чинне законодавство, розв'язують задачу та оголошують її аудиторії. Інші здобувачі можуть висловити свої зауваження стосовно відповіді та, при потребі, виправити помилки.

Практичне заняття завершується висновком викладача, в якому підводяться підсумки роботи групи, робляться зауваження щодо змісту проблеми, яка виносилась на практичне заняття, оцінюються виступи учасників практичного заняття. Протягом роботи викладач також може робити свої зауваження, ставити різні запитання, таким чином спрямовуючи аналітичну діяльність здобувачів.

ЗМІСТ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

ЗАНЯТТЯ 1. ПРЕДМЕТ, ОБ'ЄКТ, МЕТА І ЗАВДАННЯ КОМУНІКАТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

Мета заняття: Сформувати теоретичні знання про предмет і об'єкт комунікативного менеджменту, його мету та завдання.

Результат навчання: навички пристосовуватись до обставин, що постійно змінюються в сфері професійної діяльності.



Питання для обговорення:

1. Поняття комунікативного менеджменту.
2. Корпоративні комунікації як предмет комунікативного менеджменту.
3. Функції комунікативного менеджменту.
4. Роль комунікативного менеджменту.
5. Завдання комунікативного менеджменту.
6. Об'єкти і суб'єкти комунікативного менеджменту.
7. Комунікативна політика організації.



Практичні завдання:

1. Скласти один із видів професійного резюме: хронологічне, функціональне, резюме кобмінованого типу, міжнародне резюме CV.
2. Ділова гра «Створення комунікативної служби». Групи по 5-6 осіб. Група обирає варіант структури служби. Розробка організаційної структури. Захист свого проєкту, дискусія. Підбиття підсумків.



Домашнє завдання: Розробити організаційну схему комунікативного підрозділу для організації.



Рекомендована література

1. Бебик В.М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшнз: Моногр. Київ: МАУП, 2005. URL: <http://studentbooks.com.ua/content/view/1035/42/1/0/>
2. Бурмака Т. М., Великих К.О. Комунікативний менеджмент : конспект лекцій; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. С. 7-10.
3. Жигало Н. Комунікативний менеджмент : навч. посібник. Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2012. С. 14-15.
4. Тіхонова Н.О. Комунікативний менеджмент в готельно- ресторанному господарстві: конспект лекцій. Київ: НУХТ, 2014. С. 11-12.

5. Шавкун І. Г., Дибчинська Я. С. Менеджмент корпоративних комунікацій: зміст, рівні, завдання. URL: http://www.confcontact.com/2017-ekonomika-i-menedzhment/8_shavkun.htm

ЗАНЯТТЯ 2. МОДЕЛІ ТА ВИДИ КОМУНІКАЦІЙ

Мета заняття: сформувати знання про складові комунікаційного процесу, моделі комунікацій; уміння орієнтуватися у видах та формах комунікації.

Результат навчання: навички пристосовуватись до обставин, що постійно змінюються в сфері професійної діяльності.



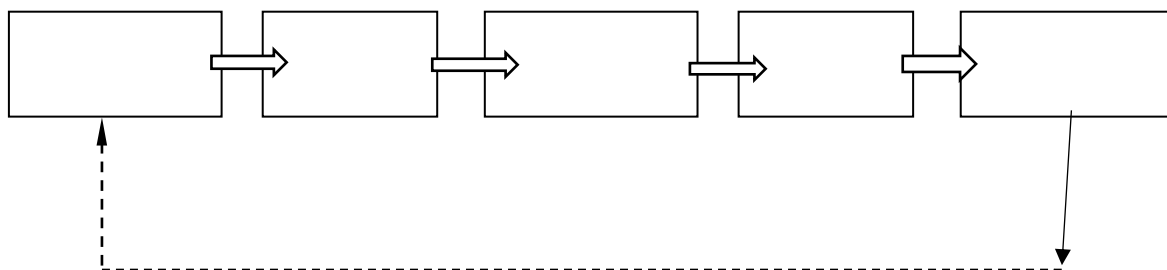
Питання для обговорення:

1. Поняття «комунікація».
2. Комунікаційний процес та його складові.
3. Моделі комунікації.
4. Види та форми комунікації.
5. Схеми комунікації.
6. Комунікаційний акт та його складові.
7. Роль контексту.



Практичні завдання:

1. Заповнити схему моделі комунікаційного процесу



2. Охарактеризувати комунікаційну політику фірми / організації (на вибір).
3. Скласти пресреліз за формулою SOLAADS.



Домашнє завдання:

1. Охарактеризувати пресреліз, виявити його недоліки, відредагувати.

«Експерт»: 10 років на медичному ринку України

25 листопада 2011 р., м. Київ

Видавництво «Експерт ЛТД» відзначило свій 15-літній ювілей запровадженням нового проекту - часопису «Сучасна психіатрія».

За 15 років, що минули, видавництво випустило у світ понад 20 проектів, які користуються незмінним попитом серед науковців, лікарів-практиків і студентів. Усі проекти набули фахового визнання у Вищій атестаційній комісії України.

На відзначення свого ювілею видавництво робить подарунок усій психіатричній галузі медицини – відтепер кожний працівник у цій сфері має можливість ознайомитися з

новітніми методиками лікування психічних захворювань і найефективнішими медичними препаратами.

Часопис «Сучасна психіатрія» розповсюджуватиметься по всіх психіатричних клініках України кур'єрською доставкою безоплатно (по одному примірнику) і через передплату у відділеннях зв'язку. Підписний індекс...

Анонси часопису подаватимуться на сайті www.....ua. Інформація надається безкоштовно.



Рекомендована література

1. Бебик В.М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшнз: Моногр. Київ: МАУП, 2005. URL: <http://studentbooks.com.ua/content/view/1035/42/1/0/>
2. Жигало Н. Комунікативний менеджмент : навч. посібник. Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2012. С. 31-45.
3. Теорія та практика Public Relations: конспект лекцій для студентів денної та заочної форм навчання гуманітарних спеціальностей. Частина 1 / Укл. В.П. Кубко, В.Г. Спрінсян. Одеса: ОНПУ, 2017. С.13-14.
4. Тіхонова Н.О. Комунікативний менеджмент в готельно- ресторанному господарстві: конспект лекцій. Київ: НУХТ, 2014. С. 6-9.

ЗАНЯТТЯ 3. ОСОБЛИВОСТІ ВЕРБАЛЬНОЇ ТА НЕВЕРБАЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

Мета заняття: сформувати знання про вербальні та невербальні комунікації, види промов, особливості спічрайтингу.

Результати навчання: уміння взаємодії із іншими людьми, уміння роботи в групах та організовувати діяльність роботи команди та ефективно управляти часом.



Питання для обговорення:

1. Особливості вербальної комунікації.
2. Види промов.
3. Комунікації з використанням письмової мови
4. Особливості спічрайтингу.
5. Походження невербальної комунікації.
6. Ситуативні змінні невербальної комунікації.
7. Використання проксеміки.



Практичні завдання:

1. Навести приклади використання різних невербальних засобів спілкування для передачі інформації про:
 - а) стан тих, що спілкуються;
 - б) ставлення партнерів по спілкуванню один до одного;
 - в) бажання / небажання партнера спілкуватися далі.

2. Підготувати та оголосити привітальну промову, присвячену: ювілею особи, організації, зустрічі делегації, врученню нагороди, початку роботи конференції, пам'ятній даті (на вибір).
3. Ділова гра: візуальний контакт та його характеристика; проксемика та правила міжособистісного простору, постава і жести та їх інтерпретація.



Домашнє завдання: підготувати торгову промову для презентації нового товару + план проведення презентації.



Рекомендована література

1. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики. Київ, 2004. 342 с.
2. Бебик В.М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка публік рилейшнз: Моногр. Київ: МАУП, 2005. URL: <http://studentbooks.com.ua/content/view/1035/42/1/0/>
3. Жигало Н. Комунікативний менеджмент : навч. посібник. Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2012. С. 49-68.
4. Холод О. М. Комунікаційні технології : підручник. Київ : КиМУ, 2011. 313 с.

ЗАНЯТТЯ 4. СУТНІСТЬ І ЗМІСТ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ

Мета заняття: закріпити знання про цілі й функції ділової комунікації та комунікативну роль керівника організації; орієнтуватися у формах ділової комунікації.

Результати навчання: уміння взаємодії із іншими людьми, уміння роботи в групах.



Питання для обговорення:

1. Цілі і функції комунікації в організації.
2. Комунікаційна функція керівника організації.
3. Класифікація форм ділової комунікації.
4. Діалог і дискусія як найбільш загальна форма ділових комунікацій.
5. Різновиди діалогу.
6. Внутрішні та зовнішні комунікації.



Практичні завдання:

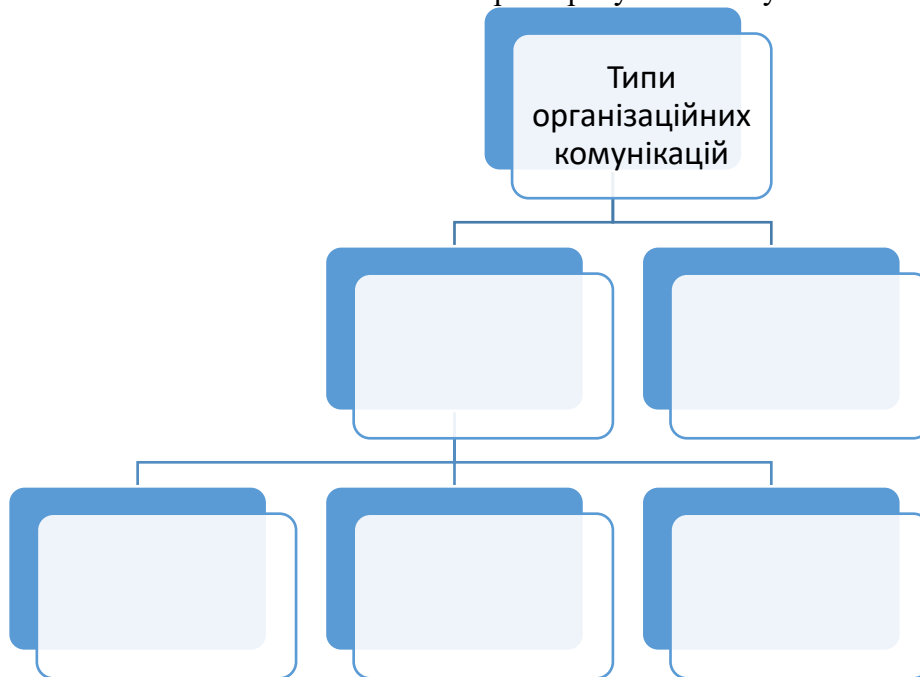
1. Кейс: обдумайте ситуації та зробіть вибір (а, б, в). Чому Ви зробили саме такий вибір?
Чим він зумовлений? Обговоріть результати.
Службовець телефонує Вашому секретареві і просить організувати розмову з Вами з приводу нещодавно прийнятого Вами рішення. Ви:
а) поговорите з ним самі;
б) попросите надіслати доповідню через його керівника;
в) зателефонуєте керівникові цього службовця і доручите йому зайнятися цією

проблемою.

2. Кейс: деякі теоретики менеджменту вважають, що бесіди з людьми відіграють провідну роль в успіху керівника. Тому в США та інших країнах надається велика увага організації індивідуальних бесід керівника з підлеглими. Чи згодні Ви з цією точкою зору? Чому? Свою відповідь проілюструйте прикладами з повсякденного життя.
3. Ділова гра: побудувати діалог за структурою: 1) встановлення зорово-мовленнєвого контакту із співрозмовником; 2) початок розмови; 3) розвиток теми (спіралевидна схема «реакція співрозмовника + репліка-відповідь»); 3) закінчення комунікативного акту.



Домашнє завдання: заповнити та охарактеризувати схему



Рекомендована література

1. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики. Київ, 2004. 342 с.
2. Бебик В.М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка публік рилейшнз: Моногр. Київ: МАУП, 2005. URL: <http://studentbooks.com.ua/content/view/1035/42/1/0/>
3. Жигало Н. Комунікативний менеджмент : навч. посібник. Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2012. С. 153-159.
4. Зеліч (Яцко) В.В. Ділові переговори та етика у міжнародному бізнесі: навч.-метод. комплекс. Ужгород: ДВНЗ «УжНУ», 2015. С. 40-50.
5. Холод О. М. Комунікаційні технології : підручник. Київ : КиМУ, 2011. 313 с.

ЗАНЯТТЯ 5. ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ ТА ОСОБЛИВОСТІ ПИСЬМОВИХ КОМУНІКАЦІЙ

Мета заняття: закріпити знання про особливості усного та письмового ділового етикету; сформуванати навички орієнтування у стандартних етикетних ситуаціях.

Результати навчання: навички взаємодії із іншими людьми, уміння роботи в групах.



Питання для обговорення:

1. Культура ділового спілкування.
2. Стандартні етикетні ситуації.
3. Види мовленнєвого етикету.
4. Етичні кодекси організацій.
5. Види, засоби і канали передачі письмових повідомлень.
6. Етика письмових комунікацій.
7. Основні принципи письмових комунікацій.



Практичні завдання:

1. Ділова гра: етикетні ситуації – розмова по телефону, представлення нового співробітника, ділові переговори, співбесіда (попередньо підготовка відкритого типу запитань та фірмових стандартів взаємодії).
2. Написати один із листів: лист з висловлюванням співчуття; лист з висловлюванням вдячності; запрошення та відповідь на нього.
3. Кейс: проаналізувати корпоративний кодекс організації.



Домашнє завдання: Розробити класичний вигляд ділової візитки фірми, підприємства або відділу згідно вимог до її оформлення.



Рекомендована література

1. Авраменко О.О., Яковенко Л.В., Шийка В.Я. Ділове спілкування: навчальний посібник. За наук. ред. О.О. Авраменко. Івано-Франківськ: Лілея-НВ. 2015. С.103-124.
2. Бебик В.М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка публік рилейшнз: Моногр. Київ: МАУП, 2005. URL: <http://studentbooks.com.ua/content/view/1035/42/1/0/>.
3. Зеліч (Яцко) В.В. Ділові переговори та етика у міжнародному бізнесі: навч.-метод. Комплекс. Ужгород: ДВНЗ «УжНУ», 2015. 108 с.
4. Жигало Н. Комунікативний менеджмент : навч. посібник. Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2012. С. 105-141.
5. Королько В.Г., Некрасова О.В. Зв'язки з громадськістю: наукові основи, методика, практика. Підручник, вид.3-тє. Київ: ВД «Києво-Могилянська академія», 2009. С. 307-313.
6. Управління людськими ресурсами: філософські засади. Навчальний посіб. під ред. В.Г. Воронкової. Київ: ВД «Професіонал», 2006. С. 288-308.

ЗАНЯТТЯ 6. ОСОБЛИВОСТІ КРИЗОВИХ КОМУНІКАЦІЙ В ОРГАНІЗАЦІЇ

Мета заняття: сформувати знання про природу та функції конфліктів в організації; уміння орієнтуватися у стилях поведінки під час розв'язання конфліктів; застосовувати механізми комунікативного впливу у кризових комунікаціях.

Результати навчання: навички взаємодії із іншими людьми, уміння роботи в групах та пристосовуватись до обставин, що постійно змінюються в сфері професійної діяльності.



Питання для обговорення:

1. Природа, функції та типологія конфліктів.
2. Стили поведінки під час розв'язання конфліктів.
3. Зміст та типологія бар'єрів ділової комунікації.
4. Механізми комунікативного впливу в кризових ситуаціях.
5. Зміст та типологія бар'єрів ділової комунікації.
6. Причини бар'єрів комунікації.
7. Механізми комунікативного впливу в кризових ситуаціях.



Практичні завдання:

1. Дати характеристику найбільш поширеним видам комунікативних конфліктів та провести їх порівняння. Зробити висновок.

Види комунікативних конфліктів	Характеристика
Відкритий конфлікт	
Прихований конфлікт	
Мотиваційні конфлікти	
Цільовий конфлікт	
Статусний конфлікт	
Індивідуальний конфлікт	
Груповий конфлікт	
Конфлікт вибору	
Конфлікт протилежного сприйняття	
Конфлікт потреби і соціальної норми	

2. Кейс: аналіз стилів поведінки під час розв'язання конфліктів.



Домашнє завдання: Підготувати презентацію з характеристикою бар'єрів ділової комунікації.



Рекомендована література

1. Авраменко О.О., Яковенко Л.В., Шийка В.Я. Ділове спілкування: навчальний посібник. За наук. ред. О.О. Авраменко. Івано-Франківськ: Лілея-НВ. 2015. С. 26-33.
2. Бебик В.М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшнз: Моногр. Київ: МАУП, 2005. URL: <http://studentbooks.com.ua/content/view/1035/42/1/0/>.
3. Жигало Н. Комунікативний менеджмент : навч. посібник. Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2012. С. 186-187.
4. Козирєв М. П. Комунікативні бар'єри спілкування та шляхи їх подолання. Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. №1. 2014. С. 201-210.

ЗАНЯТТЯ 7. ПСИХОЛОГІЧНІ ПРИНЦИПИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Мета заняття: сформувати знання про психологічний вплив в комунікаційному менеджменті організації, мотивацію діяльності працівників та комунікативну компетентність керівника організації.

Результати навчання: навички взаємодії із іншими людьми, уміння роботи в групах та пристосовуватись до обставин, що постійно змінюються в сфері професійної діяльності.



Питання для обговорення:

1. Застосування психологічного впливу та навіювання у створенні ефективних комунікацій в організації.
2. Мотивація діяльності працівників.
3. Види мотивації.
4. Комунікативна компетентність керівника організації.
5. Інструменти лідерства.
6. Структура управлінського впливу.



Практичні завдання:

1. Скласти перелік атрибутів особистого іміджу керівника великої компанії.
2. Охарактеризувати кейс: характеристика маніпулювання у відносинах «керівник-підлеглий».
3. Ділова гра: типи спілкування – запобігливий, звинувачувальний, розважливий, віддалений, врівноважений.
4. *Ситуативне завдання:* У казці В. Гауфа «Карлик ніс» зла чаклунка нагородила хлопчика довгим носом. Однак він перетворив свій недолік у перевагу. Згадайте або здогадайтесь, як вчинив хлопчик?



Домашнє завдання: підготувати презентацію з характеристикою стилю (авторитарний, демократичний, ліберальний) лідера комерційної організації (на вибір).



Рекомендована література

1. Барановська Л. В., Глушаниця Н. В. Психологія ділового спілкування : навч. посібник. Київ : НАУ, 2016. С.57-64.
2. Бородін Є.І., Комарова К.В., Липовська Н.А., Тарасенко Т.М. Соціально-психологічні основи ділового спілкування: навчальний посібник. Дніпро: ГРАНІ, 2019. С.31-36.
3. Жигало Н. Комунікативний менеджмент : навч. посібник. Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2012. С. 73-83.
4. Пашко Л.А., Ларіна Н.Б., Руденко О.М. Комунікативна компетентність керівника : навч.-метод. матеріали; упоряд. Г. І. Бондаренко. Київ : НАДУ, 2013. С.25-32.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Накопичувальна частина дисципліни складається із виконання практичних завдань – 40 балів (0,74 кредити). Критерії оцінювання практичних занять наведено у таблиці 1.

Таблиця 1

Критерії оцінювання практичних занять

№ ПЗ	РН	Критерії нарахування балів	Бали	Загальні бали
1	РН12	Продемонструвати знання про предмет і об'єкт комунікативного менеджменту, його мету та завдання. Уміти пристосовуватись до обставин, що постійно змінюються в сфері професійної діяльності.	3	3
2	РН12	Продемонструвати знання про складові комунікаційного процесу, моделі комунікацій; виявити навички орієнтування у видах та формах комунікації; уміти пристосовуватись до обставин, що постійно змінюються в сфері професійної діяльності.	4	4
3	РН6	Продемонструвати знання про вербальні та невербальні комунікації, види промов; уміти організувати діяльність роботи команди та ефективно управляти часом.	2	4
	РН7	Розкрити особливості спічрайтингу; показати навички взаємодії із іншими людьми, уміння роботи в групах завдяки аналізу та застосуванню кейсів.	2	
4	РН7	Знати цілі й функції ділової комунікації та комунікативну роль керівника організації. Орієнтуватися у формах ділової комунікації. Мати навички взаємодії із іншими людьми, уміння роботи в групах.	4	4
5	РН7	Знати особливості усного та письмового ділового етикету. Мати навички орієнтування у стандартних етикетних ситуаціях та взаємодії із іншими людьми, уміння роботи в групах.	5	5
6	РН7	Знати природу та функції конфліктів в організації; уміти орієнтуватися у стилях поведінки під час розв'язання конфліктів; мати навички взаємодії із іншими людьми, уміти працювати в групах.	2,5	5
	РН12	Уміти застосовувати механізми комунікативного впливу у кризових комунікаціях та пристосовуватись до обставин, що постійно змінюються в сфері професійної діяльності.	2,5	
7	РН6	Продемонструвати знання про психологічний вплив в комунікативному менеджменті організації, мотивацію діяльності працівників. Уміти організувати діяльність роботи команди та ефективно управляти часом.	2,5	5

	PH12	Уміти аналізувати комунікативну компетентність керівника організації та пристосовуватись до обставин, що постійно змінюються в сфері професійної діяльності.	2,5	
--	------	--	-----	--

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна література

1. Бебик В.М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка публік релейшнз: Моногр. Київ: МАУП, 2005. 440 с. URL: <http://studentbooks.com.ua/content/view/1035/42/1/0/>
2. Бурмака Т. М., Великих К.О. Комунікативний менеджмент : конспект лекцій; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 69 с.
3. Жигало Н. Комунікативний менеджмент : навч. посібник. Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2012. 368 с.
4. Кубко В.П. Комунікативний менеджмент : конспект лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти зі спеціальності 291 «Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії»; Державний університет «Одеська політехніка». Одеса, 2021.

Додаткова

5. Воронкова В.Г., Беліченко А.Г., Мельник В.В., Ажажа М.А. Етика ділового спілкування : навчальний посібник. Львів : Магнолія, 2021. 312 с.
6. Гіл Л., Брандо Г., Трулав Е, Лейнбек К. Командна робота. Як впровадити зміни в компанії, щоб вас підтримали. Київ : Наш Формат, 2019. 328 с.
7. Глазгл Ф. Конфлікт менеджмент. Довідник для керівників та консультантів. Київ : АДЕФ – Україна, 2020. 528 с.
8. Грабовська С.Л. Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації. Львів : Видавництво ЛНУ імені Івана Франка, 2014. 544 с.
9. Гриценко Т., Гриценко С., Іщенко Т. Етика ділового спілкування: Навчальний посібник. К. : Центр навчальної літератури, 2019. 344 с.
10. Карлгаард Р. Людський фактор. Секрети тривалого успіху видатних компаній. Київ : Книголав, 2017. 336 с.
11. Маккрістал С. Команда команд : нові правила взаємодії у складному світі. Київ : Моноліт-Bizz, 2018. 416 с.
12. Пантелюк М.І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В. Ділове спілкування та культура мовлення. Харків : Видавництво ЦУЛ, 2020. 224 с.
13. Почепцов Г.Г. Теория коммуникации. Киев: Ваклер, 2001. 656 с.

Інформаційні ресурси

1. Інтернет-портал для управлінців. URL: <http://www.management.com.ua/>
2. Журнал «HRMagazine». URL: <http://www.hrm.ua/>
3. Журнал «Управління компанією» URL: <http://management.web-standart.net/>
4. Журнал «Інформаційні технології для менеджмента». URL: <https://it4m.com.ua/>
5. Management-Issues. URL: <https://www.management-issues.com/>
6. Портал ProPR. URL: <http://propr.com.ua>
7. Агенція PR-Service. URL: <http://www.pr-service.com.ua/>