

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



В.П. Кубко

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
щодо самостійного вивчення дисципліни
«КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»**

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



Одеса – 2021

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



В.П. Кубко

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
щодо самостійного вивчення 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 щодо самостійного вивчення 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. 23 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 щодо самостійного вивчення дисципліни 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

ПЕРЕДМОВА	5
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО САМОСТІЙНОГО ВИВЧЕННЯ КОЖНОЇ ТЕМИ	6
СЕМЕСТРОВИЙ МОДУЛЬ 1	6
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1	6
Тема 1. ПОНЯТТЯ ТА СУТНІСТЬ КОМУНІКАТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ	6
Тема 2. СТРАТЕГІЯ КОМУНІКАТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ	7
Тема 3. ПОНЯТТЯ «КОМУНІКАЦІЯ» ТА ЇЇ РОЛЬ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ	7
Тема 4. ВИДИ КОМУНІКАЦІЙ ТА ЇХ ХАРАКТЕРИСТИКА	8
Тема 5. КОМУНІКАТИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ	9
Тема 6. ВЕРБАЛЬНА ТА НЕВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ	9
Тема 7. ДІЛОВА КОМУНІКАЦІЯ: СУТНІСТЬ І ЗМІСТ	10
ПІДГОТОВКА ДО МОДУЛЬНОЇ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ №1	11
СЕМЕСТРОВИЙ МОДУЛЬ 2	13
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2	13
ТЕХНОЛОГІЇ ТА ІНСТРУМЕНТИ КОМУНІКАТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ	13
Тема 8. ФОРМИ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ В КОМУНІКАТИВНОМУ МЕНЕДЖМЕНТІ	13
Тема 9. ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ	13
Тема 10. ОСОБЛИВОСТІ ПИСЬМОВИХ КОМУНІКАЦІЙ	14
Тема 11. ОСНОВНІ ПРОБЛЕМИ КОМУНІКАЦІЙ В ОРГАНІЗАЦІЇ	15
Тема 12. КРИЗОВІ КОМУНІКАЦІЇ	15
Тема 13. ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ КОМУНІКАТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ .	16
Тема 14. КОМУНІКАЦІЙНА ФУНКЦІЯ КЕРІВНИКА ОРГАНІЗАЦІЇ	17
Тема 15. МЕХАНІЗМИ УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЯМИ	18
ПІДГОТОВКА ДО МОДУЛЬНОЇ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ №2	18
КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ МОДУЛЬНИХ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ	20
ПІДГОТОВКА ДО ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ	20
КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЕКЗАМЕНУ	22
РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА	23

ПЕРЕДМОВА

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.

Самостійна робота здобувачів вищої освіти (СРЗ) є однією з форм освітнього процесу і є основним засобом засвоєння навчального матеріалу в вільний від обов'язкових навчальних занять час. Метою СРЗ є системне і послідовне засвоєння програми навчальної дисципліни в повному обсязі та формування у здобувачів вищої освіти самостійності у здобутті знань як риси характеру, що сприятиме підвищенню конкурентоспроможності майбутніх фахівців.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО САМОСТІЙНОГО ВИВЧЕННЯ КОЖНОЇ ТЕМИ

СЕМЕСТРОВИЙ МОДУЛЬ 1

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ КОМУНІКАТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

Тема 1. ПОНЯТТЯ ТА СУТНІСТЬ КОМУНІКАТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

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



Рекомендації до вивчення теми:

1. Орієнтуватися у предметі, об'єкті, меті і завданнях комунікативного менеджменту.
2. Знати сутність корпоративних комунікацій як предмет комунікативного менеджменту.
3. Знати об'єкти і суб'єкти комунікативного менеджменту.



Питання для самоконтролю:

1. Яка сутність комунікативного менеджменту?
2. Які функції властиві комунікативному менеджменту?
3. Який об'єкт та предмет комунікативного менеджменту?
4. Які завдання комунікативного менеджменту?
5. Що таке комунікаційна політика?
6. Що є суб'єктом комунікативного менеджменту?
7. У чому полягає роль комунікативного менеджменту?



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

Тема 2. СТРАТЕГІЯ КОМУНІКАТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

Мета: орієнтуватися у стратегії комунікативного менеджменту, знати складові та цілі стратегії; знати сутність, особливості та типи цільової аудиторії.



Рекомендації до вивчення теми:

1. Знати сутність поняття «стратегія».
2. Характеризувати стратегію комунікативного менеджменту, її поняття, складові та цілі.
3. Орієнтуватися у особливостях цільової аудиторії.
4. Знати типи цільової аудиторії.



Питання для самоконтролю:

1. Охарактеризувати поняття «комунікативна стратегія».
2. Назвати складові комунікативної стратегії.
3. Дати визначення цільової аудиторії.
4. Які групи громадськості вам відомі?
5. Що таке комунікаційна модель?
6. Охарактеризувати моделі стратегічних комунікацій.
7. Що таке комунікативна тактика та її взаємозв'язок з комунікативною стратегією?



Рекомендована література

1. 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/>
2. Жигало Н. Комунікативний менеджмент : навч. посібник. Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2012. С. 41-45.
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. 14-18.

Тема 3. ПОНЯТТЯ «КОМУНІКАЦІЯ» ТА ЇЇ РОЛЬ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ

Мета: знати поняття «комунікація», «комунікативний акт», складові комунікаційного процесу, розрізняти та характеризувати моделі комунікації.



Рекомендації до вивчення теми:

1. Знати поняття «комунікація» та «комунікативний акт».
2. Характеризувати комунікаційний процес та його складові.
3. Знати моделі комунікації та їх особливості.



Питання для самоконтролю:

1. Охарактеризувати поняття «комунікація».
2. Що таке комунікаційний процес?
3. Охарактеризувати схематичну модель комунікаційного процесу.
4. Що таке комунікаційний акт?
5. Які складники охоплює комунікаційний акт?
6. Дати визначення контексту.
7. Назвати вирізняльні особливості розглянутих моделей комунікації.



Рекомендована література

1. 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/>
2. Жигало Н. Комунікативний менеджмент : навч. посібник. Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2012. С. 31-45.
3. Тіхонова Н.О. Комунікативний менеджмент в готельно-ресторанному господарстві: конспект лекцій. Київ: НУХТ, 2014. С. 6-9.

Тема 4. ВИДИ КОМУНІКАЦІЙ ТА ЇХ ХАРАКТЕРИСТИКА

Мета: знати види та форми комунікації, орієнтуватися у висхідних та низхідних комунікаціях, характеризувати схеми комунікації.



Рекомендації до вивчення теми:

1. Знати види комунікації за складом комунікантів.
2. Знати чим відрізняються форми комунікації.
3. Описувати висхідні та низхідні комунікації в організації.
4. Знати основні типи структурних схем комунікації.



Питання для самоконтролю:

1. Охарактеризувати види комунікацій.
2. Назвати форми комунікацій.
3. Що є основними елементами комунікаційної структури організації?
4. Що таке висхідні комунікації?
5. Що таке низхідні комунікації?
6. Які комунікації називають горизонтальними?
7. Які типи структурних схем комунікації вам відомі?



Рекомендована література

1. 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/>
2. Жигало Н. Комунікативний менеджмент : навч. посібник. Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2012. С. 21-24.
3. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Навчальний посібник. 3-тє видання. Київ: Центр учбової літератури, 2009. 344 с. URL: https://tourlib.net/books_ukr/nechauk122.htm

Тема 5. КОМУНІКАТИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ

Мета: знати типи, складові та функції комунікативної діяльності; орієнтуватися у комунікативному акті і комунікативному ефекті; розуміти особливості неефективної комунікації.



Рекомендації до вивчення теми:

1. Характеризувати комунікативну діяльність: її складові, типи, функції одиниць.
2. Розрізняти комунікативний акт і комунікативний ефект.
3. Характеризувати ефективність комунікативної діяльності, її складові.
4. Знати за яких умов комунікація не буде ефективною.



Питання для самоконтролю:

1. Якими методами відбуваються комунікації?
2. Дати характеристику комунікативного акту.
3. Що таке комунікативний ефект?
4. Назвати складові ефективної комунікації.
5. Що таке неефективна комунікація?



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. Холод О. М. Комунікаційні технології : підручник. Київ : КиМУ, 2011. 313 с.

Тема 6. ВЕРБАЛЬНА ТА НЕВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ

Мета: уміти розрізняти особливості вербальної та невербальної комунікації, орієнтуватися у основних засобах невербальної комунікації; знати види промов, особливості спічрайтингу.



Рекомендації до вивчення теми:

1. Знати визначення та особливості вербальної комунікації.
2. Орієнтуватися у ситуативних змінних невербальної комунікації
3. Знати поняття «проксеміка».
4. Орієнтуватися у видах промов та спічрайтингу.



Питання для самоконтролю:

1. Дати визначення вербальної комунікації.
2. Назвати форми вербальної комунікації.
3. Що саме відноситься до невербальної комунікації?
4. Назвати особливості проксеміки.
5. Які види промов ви знаєте?



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.

Тема 7. ДІЛОВА КОМУНІКАЦІЯ: СУТНІСТЬ І ЗМІСТ

Мета: знати сутність ділової комунікації, розуміти цілі і функції комунікації в організації, розрізняти внутрішні і зовнішні комунікації організації.



Рекомендації до вивчення теми:

1. Знати необхідні чинники, що визначають реальність управління.
2. Розуміти сутність ділової комунікації.
3. Знати цілі і функції комунікації в організації.
4. Орієнтуватися у внутрішніх та зовнішніх комунікаціях організації.
5. Знати горизонтальні та вертикальні комунікації в організації.



Питання для самоконтролю:

1. Що таке ділова комунікація?
2. У яких формах реалізується ділова комунікація?
3. Які цілі ділової комунікації?
4. Назвати функції ділової комунікації.
5. Охарактеризувати внутрішні комунікації.
6. Назвати особливості зовнішніх комунікацій.



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 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. 153-159.
4. Холод О. М. Комунікаційні технології : підручник. Київ : КиМУ, 2011. 313 с.

ПІДГОТОВКА ДО МОДУЛЬНОЇ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ №1

Семестровий модуль завершується модульною контрольною роботою (МКР).

Модульна контрольна робота є обов'язковою формою поточного контролю, яка виконуються відповідно до графіку освітнього процесу, затвердженого наказом ректора.

Модульна контрольна робота з дисципліни «Комунікативний менеджмент» виконується у письмовій формі.

Питання до модульної контрольної роботи №1

1. Охарактеризувати поняття «комунікація» та «комунікативний менеджмент».
2. Назвати предмет, об'єкт та завдання комунікативного менеджменту.
3. Схарактеризувати стратегію комунікативного менеджменту.
4. Назвати найбільш поширені моделі комунікації.
5. Назвати види та форми комунікації.
6. Схарактеризувати висхідні та низхідні комунікації.
7. Схарактеризувати схему комунікації.
8. Описати комунікативну діяльність: її складові, типи, функції одиниць.
9. Схарактеризувати комунікативний акт і комунікативний ефект.
10. Назвати складові ефективної комунікативної діяльності.
11. Охарактеризувати поняття «неефективна комунікація».
12. Назвати особливості вербальної комунікації.
13. Описати види промов.
14. Схарактеризувати особливості невербальної комунікації.
15. Назвати цілі і функції комунікації в організації.

Приклад модульної контрольної роботи №1

Державний університет «Одеська політехніка»

Перший (бакалаврський) рівень вищої освіти

Спеціальність: 291 «Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії»

Освітня програма: Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії

Навчальна дисципліна: Комунікативний менеджмент

МОДУЛЬНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА №1 (30 балів)

Варіант №1

1. Теоретична частина (15 б.)

1. Назвати предмет, об'єкт та завдання комунікативного менеджменту.(5 б.)
2. Схарактеризувати схему комунікації. (5 б.)
3. Описати види промов. (5 б.)

2. Практична частина (15 б.)

Проаналізувати особистісні якості (уміння), що сприяють ефективному спілкуванню, а також якості, що викликають його труднощі.

Затверджено на засіданні кафедри **міжнародних відносин та права**

Протокол №1 від 30.08.2021

Завідувач кафедри

(підпис)

І.М. Чістякова

Викладач

(підпис)

В.П. Кубко

СЕМЕСТРОВИЙ МОДУЛЬ 2

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2 ТЕХНОЛОГІЇ ТА ІНСТРУМЕНТИ КОМУНІКАТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

Тема 8. ФОРМИ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ В КОМУНІКАТИВНОМУ МЕНЕДЖМЕНТІ

Мета: знати особливості форм ділової комунікації, орієнтуватися у різновидах діалогу, характеризувати ділові переговори.



Рекомендації до вивчення теми:

1. Класифікувати форми ділової комунікації.
2. Характеризувати діалог і дискусію як найбільш загальна форма ділових комунікацій.
3. Знати різновиди діалогу.
4. Характеризувати ділові переговори як основна форма ділової комунікації.



Питання для самоконтролю:

1. Назвати форми ділової комунікації.
2. Які традиційні та які специфічні форми ділової комунікації?
3. Які передумови виникнення діалогу?
4. Охарактеризувати структуру діалогу.
5. Назвати особливості дискусії.
6. Яка мета ділових переговорів?



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 паблік 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. С. 40-50.
4. Холод О. М. Комунікаційні технології : підручник. Київ : КиМУ, 2011. 313 с.

Тема 9. ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ

Мета: знати поняття ділового етикету; орієнтуватися у особливостях ділового спілкування, уміти послуговуватися стандартними етикетними ситуаціями; знати які функції виконують корпоративні кодекси.



Рекомендації до вивчення теми:

1. Знати, що культура ділового спілкування проявляється у формі соціальної взаємодії.
2. Модельовати стандартні етикетні ситуації.

3. Орієнтуватися у особливостях етичних кодексів організацій.



Питання для самоконтролю:

1. Як саме проявляється культура ділової поведінки?
2. Які компоненти визначають культуру ділового спілкування?
3. Що таке мовленнєвий етикет?
4. Охарактеризувати види мовленнєвого етикету.
5. Які функції виконують корпоративні кодекси?



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. Зеліч (Яцко) В.В. Ділові переговори та етика у міжнародному бізнесі: навч.- метод. Комплекс. Ужгород: ДВНЗ «УжНУ», 2015. 108 с.
3. Жигало Н. Комунікативний менеджмент : навч. посібник. Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2012. С. 105-141.
4. 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.
5. Управління людськими ресурсами: філософські засади. Навчальний посіб. під ред. В.Г. Воронкової. Київ: ВД «Професіонал», 2006. С. 288-308.

Тема 10. ОСОБЛИВОСТІ ПИСЬМОВИХ КОМУНІКАЦІЙ

Мета: знати види, засоби і канали передачі письмових повідомлень, етику письмових комунікацій та їх основні принципи.



Рекомендації до вивчення теми:

1. Закріпити види, засоби і канали передачі письмових повідомлень.
2. Знати та застосовувати етику письмових комунікацій.
3. Характеризувати основні принципи письмових комунікацій.



Питання для самоконтролю:

1. Які види і канали передачі письмових повідомлень вам відомі?
2. Які способи посилення впливу письмового повідомлення ви знаєте?
3. Яка сутність етики комунікацій?
4. Які особливості писемної етики ви знаєте?
5. Назвати принципи ділових писемних комунікацій.



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. Жигало Н. Комунікативний менеджмент : навч. посібник. Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2012. С. 183-194.

Тема 11. ОСНОВНІ ПРОБЛЕМИ КОМУНІКАЦІЙ В ОРГАНІЗАЦІЇ

Мета: орієнтуватися у сутності та природі конфліктів, знати їх функції та типологію та стилі поведінки під час розв'язання конфліктів.



Рекомендації до вивчення теми:

1. Розглянути поняття конфліктів, їх сутність і природу.
2. Засвоїти функції та типологію конфліктів.
3. Характеризувати стилі поведінки під час розв'язання конфліктів.



Питання для самоконтролю:

1. Дайте визначення поняття «конфлікт».
2. Опишіть структуру конфлікту.
3. У чому полягає динаміка конфлікту?
4. Назвіть функції та типологію конфліктів.
5. Опишіть основні стилі поведінки при розв'язанні конфліктів.



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.21-24.
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. 87-102.

Тема 12. КРИЗОВІ КОМУНІКАЦІЇ

Мета: засвоїти зміст та типологію бар'єрів комунікації, їх причини; знати механізми комунікативного впливу в кризових ситуаціях.



Рекомендації до вивчення теми:

1. Орієнтуватися у понятті «комунікативні бар'єри».
2. Знати зміст та типологію бар'єрів ділової комунікації.
3. Розуміти причини бар'єрів комунікації.
4. Знати механізми комунікативного впливу в кризових ситуаціях.



Питання для самоконтролю:

1. Дати визначення комунікативного бар'єру.
2. Які типи бар'єрів вам відомі?
3. Які причини бар'єрів комунікації?
4. Що вам відомо про причини бар'єрів сприйняття?
5. Назвати бар'єри письмових комунікацій, вказати шляхи їх подолання.
6. Яким чином попереджати комунікативні бар'єри?



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. Козирев М. П. Комунікативні бар'єри спілкування та шляхи їх подолання. Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. №1. 2014. С. 201-210.

Тема 13. ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ КОМУНІКАТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

Мета: орієнтуватися у особливостях управлінського впливу, знати ситуативні та особистісні чинники психологічного впливу; знати як застосовувати психологічний вплив та навіювання; розуміти важливість мотивації працівників.



Рекомендації до вивчення теми:

1. Знати структуру управлінського впливу.
2. Розуміти психологічний вплив в комунікаційному менеджменті організації, його особистісні та ситуативні чинники впливу.
3. Уміти застосувати психологічний вплив та навіювання у створенні ефективних комунікацій в організації.
4. Характеризувати мотивація діяльності працівників.



Питання для самоконтролю:

1. Назвати інструменти лідерства.
2. Охарактеризувати поняття «влада».
3. Яка структура управлінського впливу?
4. Назвати способи впливу.
5. Охарактеризувати способи впливу переконання та навіювання.
6. Які види мотивації вам відомі?



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.

Тема 14. КОМУНІКАЦІЙНА ФУНКЦІЯ КЕРІВНИКА ОРГАНІЗАЦІЇ

Мета: орієнтуватися у комунікативній компетентності керівника організації, стилях управлінської діяльності та принципах прийняття управлінських рішень.



Рекомендації до вивчення теми:

1. Знати складові комунікативної компетентності керівника організації.
2. Характеризувати стилі управлінської діяльності.
3. Орієнтуватися у принципах прийняття управлінських рішень.



Питання для самоконтролю:

1. Дати визначення поняття «комунікативна компетентність керівника».
2. Назвати представницькі компетенції керівника.
3. Охарактеризувати стилі керівництва.
4. Назвати типи ділового спілкування.
5. Які функції управлінського рішення?
6. Назвати принципи прийняття управлінських рішень.



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.176-180.
3. Жигало Н. Комунікативний менеджмент : навч. посібник. Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2012. С. 49-68.
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.

Тема 15. МЕХАНІЗМИ УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЯМИ

Мета: знати поняття «імідж» і «репутація», іміджові стратегії організації; засвоїти вміння управління репутацією організації.



Рекомендації до вивчення теми:

1. Характеризувати іміджові стратегії організації.
2. Знати, як управляти репутацією організації.
3. Засвоїти схему управління репутацією підприємства.
4. Уміти управляти іміджем організації засобами комунікативного менеджменту.



Питання для самоконтролю:

1. Дати визначення поняття «імідж».
2. Розповісти про особливість репутації.
3. Охарактеризувати схему управління репутацією підприємства.
4. Назвати особливості складові корпоративного іміджу.
5. Охарактеризувати структуру іміджу.



Рекомендована література

1. 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/>
2. Жигало Н. Комунікативний менеджмент : навч. посібник. Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2012. С. 313-332.
3. Теорія та практика Public Relations: конспект лекцій для студентів денної та заочної форм навчання гуманітарних спеціальностей. Частина 2. Укл. В.П. Кубко, В.Г. Спрінсян. Одеса: ОНПУ, 2017. С.61-63.

ПІДГОТОВКА ДО МОДУЛЬНОЇ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ №2

Семестровий модуль завершується модульною контрольною роботою (МКР).

Модульна контрольна робота є обов'язковою формою поточного контролю, яка виконуються відповідно до графіку освітнього процесу, затвердженого наказом ректора.

Модульна контрольна робота з дисципліни «Комунікативний менеджмент» виконується у письмовій формі.

Питання до модульної контрольної роботи №2

1. Схарактеризувати діалог і дискусію як найбільш загальні форми ділових комунікацій.
2. Назвати різновиди діалогу.
3. Охарактеризувати ділові переговори як основну форму ділової комунікації.
4. Охарактеризувати культуру ділового спілкування.
5. Описати стандартні етикетні ситуації.
6. Охарактеризувати етичні кодекси організацій.
7. Назвати особливості письмової комунікації.
8. Охарактеризувати етику письмових комунікацій.
9. Описати конфлікти, їх сутність і природу.
10. Схарактеризувати стилі поведінки під час розв'язання конфліктів
11. Назвати причини бар'єрів комунікації.
12. Описати мотивацію діяльності працівників.
13. Назвати стилі управлінської діяльності.
14. Охарактеризувати управління репутацією організації.
15. Створення позитивного іміджу організації засобами комунікативного менеджменту.

Приклад модульної контрольної роботи №2

Державний університет «Одеська політехніка»

Перший (бакалаврський) рівень вищої освіти

Спеціальність: 291 «Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії»

Освітня програма: Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії

Навчальна дисципліна: Комунікативний менеджмент

МОДУЛЬНА КОНТРОЛЬНА РОБОТА №2 (30 балів)

Варіант №1

Теоретична частина (15 б.)

Назвати стилі управлінської діяльності. (5 б.)

Схарактеризувати конфлікти, їх сутність і природу. (5 б.)

Описати стандартні етикетні ситуації. (5 б.)

Практична частина (15 б.)

Презентувати власний імідж відповідно майбутньої професійної діяльності, використовуючи запропоновані стратегії Е. Джонса і Т. Пітмана.

Затверджено на засіданні кафедри міжнародних відносин та права

Протокол №1 від 30.08.2021

Завідувач кафедри

(підпис)

І.М. Чістякова

Викладач

В.П. Кубко

(підпис)

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ МОДУЛЬНИХ КОНТРОЛЬНИХ РОБІТ

Модульні контрольні роботи виконуються у письмовій формі. Максимальна оцінка за їх бездоганне виконання становить 30 балів. Модульна робота складається із теоретичної частини (у формі запитань) та практичної частини (завдання).

Кількість теоретичних питань у модульних роботах – 3. Виконання одного теоретичного питання в повному обсязі передбачає оцінювання у 5 балів. Виконання практичного завдання в повному обсязі передбачає оцінювання у 15 балів. **Неявка** на МКР – 0 балів.

Протягом семестру виконуються дві модульні контрольні роботи. За їх бездоганне виконання виставляється по 30 балів, у сумі – 60.

Критерії оцінювання модульних контрольних робіт наведено в таблиці 1.

Таблиця 1

Критерії оцінювання модульних контрольних робіт

№ питання	РН	Критерії оцінювання теоретичних питань	Бали	Загальні бали
1	РН12	Розкрити сутність поняття, дати його чітке визначення або проаналізувати і зробити висновок із конкретного теоретичного положення.	5	15
2	РН6	Охарактеризувати особливості певних комунікативних явищ, ситуацій та показати відповідні методи у їх практичному використанні.	5	
3	РН7	Дати ґрунтовний аналіз ситуації, показати доцільність та аргументованість позиції стосовно застосування відповідних ситуації комунікативних інструментів.	5	
Критерії оцінювання практичного завдання				
1	РН12	Аргументовано розкрити сутність стратегії, застосованої до певної ситуації, показати вміння робити ґрунтовний аналіз, порівняння, узагальнення.	5	15
	РН6	Застосувати комунікативні вміння та довести їх доцільність для вирішення описаної ситуації.	5	
	РН7	Використати відповідні комунікативні методи та інструменти стосовно запропонованої ситуації.	5	

ПІДГОТОВКА ДО ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

Підсумковий контроль проводиться для встановлення досягнення здобувачем вищої освіти результатів навчання для окремого освітнього компоненту шляхом оцінювання його рівня.

Підсумковий контроль із дисципліни «Комунікативний менеджмент» здійснюється після завершення вивчення дисципліни. Форма підсумкового контролю – **іспит**.

Питання до теоретичної частини білета

1. Назвати предмет, об'єкт та завдання комунікативного менеджменту.
2. Назвати найбільш поширені моделі комунікації.
3. Назвати види та форми комунікації.
4. Схарактеризувати висхідні та низхідні комунікації.
5. Схарактеризувати схему комунікації.
6. Описати комунікативну діяльність: її складові, типи, функції одиниць.
7. Схарактеризувати комунікативний акт і комунікативний ефект.
8. Назвати складові ефективної комунікативної діяльності.
9. Охарактеризувати поняття «неефективна комунікація».
10. Назвати особливості вербальної комунікації.
11. Описати види промов.
12. Схарактеризувати особливості невербальної комунікації.
13. Назвати цілі і функції комунікації в організації.
14. Схарактеризувати діалог і дискусію як найбільш загальні форми ділових комунікацій.
15. Назвати різновиди діалогу.
16. Охарактеризувати ділові переговори як основну форму ділової комунікації.
17. Охарактеризувати культуру ділового спілкування.
18. Описати стандартні етикетні ситуації.
19. Охарактеризувати етичні кодекси організацій.
20. Назвати особливості письмової комунікації.
21. Охарактеризувати етику письмових комунікацій.
22. Описати конфлікти, їх сутність і природу.
23. Схарактеризувати стилі поведінки під час розв'язання конфліктів
24. Назвати причини бар'єрів комунікації.
25. Схарактеризувати застосування психологічного впливу та навіювання у створенні ефективних комунікацій в організації.
26. Описати мотивацію діяльності працівників.
27. Схарактеризувати комунікативну компетентність керівника організації.
28. Назвати стилі управлінської діяльності.
29. Охарактеризувати управління репутацією організації.
30. Назвати принципи прийняття управлінських рішень.

Приклад екзаменаційного білета

Державний університет «Одеська політехніка»

Перший (бакалаврський) рівень вищої освіти
Спеціальність: 291 «Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії»

Освітня програма: Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії

Навчальна дисципліна: Комунікативний менеджмент

ЕКЗАМЕНАЦІЙНИЙ БІЛЕТ №1

1. Теоретична частина (60 б.)

- 1.1. Назвати види та форми комунікації. (20 б.)
- 1.2. Охарактеризувати ділові переговори як основну форму ділової комунікації. (20 б.)
- 1.3. Описати конфлікти, їх сутність і природу. (20 б.)

2. Практична частина (40 б.)

Вам необхідно скласти рекомендаційний лист на особу, що претендує на посаду HR-менеджера. Людина за професійними якостями не повністю відповідає рекомендованій посаді. Написати лист з відповідним ситуації текстом.

Затверджено на засіданні кафедри міжнародних відносин та права

Протокол №1 від 30.08.2021

Завідувач кафедри _____ І.М. Чістякова
(підпис)
Викладач _____ В.П. Кубко
(підпис)

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЕКЗАМЕНУ

№ питання	РН	Критерії оцінювання теоретичних питань	Бали	Загальні бали
1	РН12	Розкрити сутність поняття, дати його чітке визначення або проаналізувати і зробити висновок із конкретного теоретичного положення.	20	60
2	РН6	Охарактеризувати особливості певних комунікативних явищ, ситуацій та показати відповідні методи у їх практичному використанні.	20	
3	РН7	Дати ґрунтовний аналіз ситуації, показати доцільність та аргументованість позиції стосовно застосування відповідних ситуації комунікативних інструментів.	20	
Критерії оцінювання практичного завдання				
1	РН12	Аргументовано розкрити сутність стратегії, застосованої до певної ситуації, показати вміння робити ґрунтовний аналіз, порівняння, узагальнення.	10	40
	РН6	Показати комунікативні вміння щодо вирішення заявленої ситуації, довести доцільність їх застосування.	15	
	РН7	Використати відповідні комунікативні методи та інструменти у запропонованій ситуації; уміти складати логічні, аргументовані тексти відповідних документів.	15	

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна література

1. Бебик В.М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшнз: 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. Теорія комунікації. Київ: 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/>