МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ІЗМАЇЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛІННЯ, АДМІНІСТРУВАННЯ ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ
КАФЕДРА УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЮ ТА ТУРИСТИЧНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

освітній ступінь бакалавр
(назва освітнього ступеня)

галузь знань 07 Управління та адміністрування
(шифр і назва галузі знань)

спеціальність 073 Менеджмент
(код і назва спеціальності)

освітня програма «Менеджмент: бізнес-адміністрування»
(код і назва спеціальності)

тип дисципліни обов'язкова
(обов'язкова / вибіркова / факультативна)

Ізмаїл – 2019

ПОГОДЖЕНО:
Гарант освітньо-професійної програми

_____ Гилка У.Л.
(підпис, ініціали, прізвище)

РЕКОМЕНДОВАНО:
кафедрою управління підприємницькою та туристичною діяльністю
протокол № 1 від 27.08.2019

Завідувач кафедри _____ Сорока Л.М..
(підпис, ініціали, прізвище)

ПОГОДЖЕНО:
Голова навчально-методичної ради вищої освіти факультету управління, адміністрування та інформаційної діяльності

_____ Федорова О.В.
(підпис, ініціали, прізвище)

Розробники програми:	викладач кафедри управління підприємницькою та туристичною діяльністю Метіль Т.К.
Рецензенти програми:	д. е. н., професор кафедри управління підприємницькою та туристичною діяльністю Меркулов М.М.

© Метіль Т.К., 2019
© ІДГУ, 2019

1. ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	**Розподіл годин за навчальним планом**	
	Денна	***Заочна***
Кількість кредитів:4	*Лекції*:	
	22	
Модулів: 1	*Практичні заняття*:	
Загальна кількість годин:120		
Рік вивчення дисципліни за навчальним планом:3	*Лабораторні заняття:*	
Семестр:6	*Семінарські заняття*:	
	24	
Тижневе навантаження (год.): - аудиторне: 4 - самостійна робота: 6	*Консультації:*	
	2	
	Індивідуальні заняття:	
Форма підсумкового контролю: екзамен		
Мова навчання: українська	*Самостійна робота:*	
	72	

2. МЕТА ДИСЦИПЛІНИ

Метою навчальної дисципліни є формування у студентів навичок та знань, необхідних для ефективного вирішення комунікативних завдань у сфері менеджменту.

Предметом вивчення дисципліни є теорія та практика комунікації в організаціях, зокрема в процесі управління, маркетингу, переговорів, презентацій та інших комунікаційних ситуацій.

Завданням вивчення дисципліни є оволодіння знаннями з концепції комунікативного менеджменту та навичками використання методів вербального, невербального спілкування в управлінській діяльності. Створення позитивного іміджу управлінця для забезпечення високого рівня професійності на основі прийняття ефективних управлінських рішень.

Передмови вивчення дисципліни: «Психологія», «Психологія управління та лідерства», «Кадровий менеджмент».

Міждисциплінарні зв'язки: «Маркетинг», «Мотиваційний менеджмент», «Стратегічне управління», «Самоменеджмент».

3. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Для обов'язкових навчальних дисциплін

Вивчення навчальної дисципліни передбачає формування та розвиток у студентів компетентностей та програмних результатів навчання відповідно до освітньо-професійної програми: «Менеджмент: бізнес-адміністрування» та стандарту вищої освіти України спеціальності 073 Менеджмент.

Інформація про компетентності та відповідні їм програмні результати навчання за дисципліною

Шифр компетентності	Компетентності	Шифр програмних результатів	Програмні результати навчання
Загальні компетентності (ЗК)			
ЗК05.	Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності	ПРН 3.	Демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства.
		ПРН 4.	Демонструвати навички виявлення проблем та обґрунтування управлінських рішень
ЗК06.	Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.	ПРН 13.	Спілкуватись в усній та письмовій формі державною та іноземною мовами.
ЗК08.	Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.	ПРН 7.	Виявляти навички організаційного проєктування.
ЗК11.	Здатність до адаптації та дії в новій ситуації	ПРН 11.	Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації
ЗК12	Здатність генерувати нові ідеї (креативність)	ПРН 4.	Демонструвати навички виявлення проблем та обґрунтування управлінських рішень
		ПРН 17	Виконувати дослідження індивідуально та/або в групі під керівництвом лідера
ЗК15	Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів)	ПРН 16.	Демонструвати навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним.
Спеціальні (фахові) компетентності (СК)			
СК04.	Вміння визначати функціональні області організації та зв’язки між ними.	ПРН 3.	Демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства.
		ПРН 7.	Виявляти навички організаційного проєктування.
		ПРН 10.	Мати навички обґрунтування дієвих інструментів мотивування персоналу організації.
СК5.	Здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту.	ПРН 16.	Демонструвати навички самостійної роботи, гнучкого мислення, відкритості до нових знань, бути критичним і самокритичним.

СК7.	Здатність обирати та використовувати сучасний інструментарій менеджменту.	ПРН 6	Виявляти навички пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень.
		ПРН 8.	Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації.
		ПРН 10.	Мати навички обґрунтування дієвих інструментів мотивування персоналу організації.
СК9.	Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.	ПРН 9.	Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи.
СК11.	Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.	ПРН 10.	Мати навички обґрунтування дієвих інструментів мотивування персоналу організації.

Матриця відповідності компетентностей результатам навчання за дисципліною НРК

Шифр компетентності	**Результати навчання**			
	Знання	**Уміння**	**Комунікація**	**Автономність та відповідальність**
ЗК05.	ПРН 3.	ПРН 4.		
ЗК06.			ПРН 13	
ЗК08.		ПРН 7.		
ЗК11.			ПРН 11	
ЗК12.		ПРН 4.		ПРН 17
ЗК15.				ПРН 16.
СК04.	ПРН 3.	ПРН 7. ПРН 10.		
СК05.		ПРН 6 ПРН 8. ПРН 10.		
СК7.				
СК9			ПРН 9.	
СК11		ПРН 10.		ПРН 10.

IV. Примірний тематичний план

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 4 кредита ЄКТС 120 годин.

№ з/п	Назви модулів / тем	Кількість годин (денна форма навчання)						Кількість годин (заочна форма навчання)					
		Аудиторні	Лекції	Семінарські (практичні)	Лабораторні	Консультації	Самостійна робота	Аудиторні	Лекції	Семінарські (практичні)	Лабораторні	Консультації	Самостійна робота
1	Теоретичні та методологічні засади менеджменту комунікацій.	8	4	4	-	-	8						
2	Типологічні моделі комунікативного менеджменту.	8	4	4	-	-	8						
3	Засоби та бар'єри комунікацій у менеджменті.	6	2	2	-	-	8						
4	Особливості управління комунікаціями на різних рівнях організаційного середовища.	4	2	2	-	-	8						
5	Комунікативні технології побудови персонального та організаційного бренду.	4	2	2	-	-	6						
6	Сфери прикладного застосування комунікативного менеджменту.	4	2	2	-	-	6						
7	Специфіка формування внутрішніх комунікативних систем.	4	2	2	-	-	6						
8	Управління зовнішніми системами комунікацій.	6	2	2	-	-	6						
9	Організація ефективного комунікативного процесу в організаціях.	4	2	2	-	-	6						
12	Проміжний контроль			2	-	-	-						
13	Консультування до екзамену	2	-	-	-	-	-						
14	Підготовка до екзамену	-	-	-	-	2	10						
Разом: 120		46	22	24	-	2	72						

V. Зміст дисципліни

Тема 1. Теоретичні та методологічні засади менеджменту комунікацій.

Комунікативний менеджмент: поняття, цілі та роль в управлінні організації. Поняття “комунікація” та її роль в системі управління. Модель процесу комунікації. Основні етапи процесу комунікації: формування концепції обміну інформацією, кодування та вибір каналу, передавання повідомлення, декодування, усвідомлення змісту ідеї відправника, зворотній зв’язок.

Змістовна характеристика етапів процесу комунікації. Значення формальних і неформальних структур в комунікативних відносинах. Висхідні, низхідні та горизонтальні комунікації. Управління комунікаціями в корпорації, фірмі, організації тощо.

Тема 2. Типологічні моделі комунікативного менеджменту.

Концепції пропаганди. Теорії «паблік рілейшнз» по Айві Лі, Е. Бернайсу, С. Блеку, Дж. Грюнігу. Ситуаційна модель керування комунікаціями. Сутність та різновиди політичної пропаганди та агітації. Міфотворчість як знаряддя політичного маніпулювання. Роль засобів масової інформації у політичних кампаніях. Основні різновиди політичної символіки. Паблісіті.

Тема 3. Засоби та бар’єри комунікацій у менеджменті.

Комунікативний процес та типи комунікацій. Комунікативні зв`язки в організаціях. Комунікаційні бар`єри та шляхи їх подолання. Спілкування. Вербальна комунікація. Невербальна комунікація. Формальна комунікація. Неформальна комунікація. Групова комунікація. Бар'єри сприйняття. Бар'єри мовлення. Бар'єри відносин між людьми. Бар'єри середовища. Використання емоційного інтелекту для подолання бар'єрів. Застосування ефективних методів спілкування та комунікації. Використання різноманітних комунікаційних каналів.

Тема 4. Особливості управління комунікаціями на різних рівнях організаційного середовища.

Структура організаційних комунікацій. Види комунікаційних мереж. Організаційні інститути, що здійснюють управління корпоративними комунікаціями. Розподіл повноважень. Менеджер з реклами та PR. Прес-секретар та прес-служба. Прес-служба з розширеними функціями. Відділ по зв'язках з громадськістю. Відділи корпоративних комунікацій. Зв’язки з громадськістю як особлива функція публічного управління. Вплив інформаційного забезпечення органу публічного адміністрування на результати його діяльності.

Роль інформаційного забезпечення в аналітичній діяльності органів публічного адміністрування. Сучасні технології комунікативної взаємодії органів публічного адміністрування з громадськістю. Взаємодія органів влади і ЗМІ у надзвичайних ситуаціях.

Тема 5. Комунікативні технології побудови персонального та організаційного бренду.

Створення персонального бренду. Брендінг у системі організаційних комунікацій. Зв'язки з громадськістю (public relations). Комунікативний брендінг. Брендінг взаємодії з клієнтами. Інтегрований брендінг. Торгова марка. Бренд. Просування брендів. Проблематика при просуванні брендів. Товарна марка.

Тема 6. Сфери прикладного застосування комунікативного менеджменту.

Закономірності комунікативного менеджменту. Напрями прикладного застосування комунікативного менеджменту. Одностороння комунікація. Одностороння масова комунікація. Двостороння асиметрична комунікація. Двостороння симетрична модель. Примус. Переконання. Маніпуляція. Лобіювання. Human Relations. Робота з клієнтами,

партнерами, замовниками. Міжнародна діяльність. Політичний аспект комунікативного менеджменту. Кризовий менеджмент. Управління ризиками. Комунікація з центрами прийняття розвязків.

Тема 7. Специфіка формування внутрішніх комунікативних систем.

Особливості формування внутрішніх комунікаційних систем. Комунікативна компетентність та її складові. Функції внутрішньої самоорганізації, управління. Міжособистісні комунікації. Цілі внутрішньої комунікації. Усні, письмові, візуальні соціальні та загальні засоби взаємодії.

Комунікативна компетентність. Складові комунікативної компетентності: орієнтованість у різноманітних ситуаціях спілкування, заснована на знаннях і життєвому досвіді індивіда; спроможність ефективно взаємодіяти з оточенням завдяки розумінню себе й інших при постійній видозміні психічних станів, міжособистісних відносин, умов соціального середовища; адекватна орієнтація людини в самій собі – власному психологічному потенціалі, потенціалі партнера, ситуації; готовність й уміння будувати контакти з людьми; внутрішні засоби регуляції комунікативних дій; знання, уміння і навички конструктивного спілкування – внутрішні ресурси, необхідні для побудови ефективної комунікативної дії у визначеному колі ситуацій міжособистісної взаємодії.

Тема 8. Управління зовнішніми системами комунікацій.

Особливості зовнішніх комунікаційних систем. Зв'язки з громадськістю як система комунікацій. Паблік рілейшнз (PR) – зв'язки з громадськістю; GR (зв'язки з державними органами); IR (зв'язки з інвесторами). Управлінське регулювання. Удосконалення системи зворотного зв'язку. Удосконалення системи збору інформації. Створення каналів інформаційних повідомлень. Впровадження сучасних інформаційних технологій.

Тема 9. Організація ефективного комунікативного процесу в організаціях.

Визначення ефективності в комунікаційному менеджменті. Принципи організації ефективного комунікаційного процесу. Методи розвитку комунікаційних систем організації. Ефективність відношення затрат до отриманих результатів. Ефективність відношення результату до цілей. Ефективність ставлення цілей до реальних потреб, проблем. Принципи управління комунікаціями: – принцип формування структури комунікацій, що відповідає потребам співробітництва, партнерства та компетентності; – принцип регулювання масштабів комунікацій для певних посадових осіб і підрозділів; – принцип раціонального використання робочого часу керівника; – принцип інформаційного забезпечення комунікацій, розподіл інформації для встановлення і підтримки необхідних комунікацій; – принцип повноважень і відповідальності; – принцип регулювання комунікативного навантаження різних ланок організації; – принцип обліку неформальних комунікацій і використання їх у процесі управління.

5.2. Тематика семінарських занять.

Тема 1. Теоретичні та методологічні засади менеджменту комунікацій.
Тема 2. Типологічні моделі комунікативного менеджменту.
Тема 3. Засоби та бар'єри комунікацій у менеджменті.
Тема 4. Особливості управління комунікаціями на різних рівнях організаційного середовища
Тема 5. Комунікативні технології побудови персонального та організаційного бренду.
Тема 6. Сфери прикладного застосування комунікативного менеджменту.
Тема 7. Специфіка формування внутрішніх комунікативних систем.
Тема 8. Управління зовнішніми системами комунікацій.
Тема 9. Організація ефективного комунікативного процесу в організаціях.

5.3. Організація самостійної роботи студентів.

Самостійна робота студента (далі – СРС) як невід'ємна складова освітнього процесу у вищому навчальному закладі є однією з форм оволодіння навчальним матеріалом поза межами аудиторної роботи, в час, вільний від обов'язкових навчальних занять. Кожен вид самостійної роботи фіксується в академічному журналі окремою графою. Результативність виконання конкретних завдань для СРС оцінюється в балах від «0» до «5» і фіксується в академічному журналі. СРС може містити крім обов′язкової складової, ще й вибіркову. Обов′язкова складова СРС передбачає опанування програмного матеріалу дисципліни. Вибіркова складова передбачає виконання завдань, які студент вибирає з метою підвищення свого професійного рівня, особистого рейтингу.

Загальний обсяг СРС з дисципліни «Комунікативний менеджмент» становить 72 год.

Основні види самостійної роботи, які запропоновані студентам для засвоєння теоретичних знань з дисципліни «Комунікативний менеджмент» :

- опрацювання теоретичних основ прослуханого лекційного матеріалу з використанням конспекту лекцій, підручника, довідкової літератури;
- підготовка до семінарських занять;
- вивчення окремих питань, що винесені на самостійне опрацювання;
- пошукова робота з електронними джерелами;
- підготовка і написання рефератів;
- підготовка студентів до проведення поміжного (модульного) контролю та заліку.

Розподіл годин на виконання СРС

№з/п	Вид самостійної роботи	Кількість годин Денна форма навчання
1.	Опрацювання лекційного матеріалу	14
2.	Підготовка до семінарських занять	14
3.	Підготовка до модульного (проміжного) контролю	2
4.	Опрацювання тем, винесених на самостійну підготовку, в тому числі конспектування за заданим планом	4
5.	Підготовка рефератів (доповідей)	4
6	Участь у науково-дослідній роботі (теоретичне дослідження, експериментування, написання тез, статей, виступ з доповіддю на студентській конференції та ін.)	10
7	Проходження курсів на платформах EdEra, Prometheus	12
8	Вирішення управлінських ситуацій та виконання тестових завдань	12
9	Загалом	72

Завдання для самостійної роботи студентів

Назва теми	Зміст самостійної роботи студентів	Кількість годин	Форми звітності
Тема 1. Теоретичні та методологічні засади менеджменту комунікацій	*Перелік питань:* 1. Основні етапи розвитку теорії комунікації 2. Специфіка та основні функції комунікативного менеджменту 3.Основні етапи розвитку теорії комунікації ***Завдання для самостійної роботи:*** 1. Опрацювання конспекту лекцій для	58	Конспект, опитування

	обговорення питань: історія і стратегія розвитку комунікативного менеджменту в сучасному просторі; 2. Функції професійно-орієнтованої комунікації; 3. Сфери прикладного застосування механізмів і закономірностей комунікативного менедженту. **Завдання має бути надіслано на перевірку не пізніше ніж за 2 дні до дати семінарського заняття**		
Тема 2. Типологічні моделі комунікативного менеджменту	*Перелік питань:* 1. Концепції пропаганди 2. Теорії «паблік рілейшнз» по Айві Лі, Е. Бернайсу, С. Блеку, Дж. Грюнігу *3.* Ситуаційна модель керування комунікаціями ***Завдання для самостійної роботи:*** **Підготувати реферат на одну із тем (5-7 стр)** **Тема рефератів:** 1. Сутність та різновиди політичної пропаганди та агітації. 2. Міфотворчість як знаряддя політичного маніпулювання. 3. Роль засобів масової інформації у політичних кампаніях. *4.* Основні різновиди політичної символіки. Паблісіті. **Завдання має бути надіслано на перевірку не пізніше ніж за 2 дні до дати семінарського заняття**	8	Конспект, опитування, підготовка реферату
Тема 3. Засоби та бар'єри комунікацій у менеджменті	*Перелік питань:* 1. Комунікативний процес та типи комунікацій 2. Комунікативні зв`язки в організаціях *3.* Комунікаційні бар`єри та шляхи їх подолання **Тестові завдання:** 1. Менеджмент – це: а) система організації праці; б) безперервний процес реалізації функцій планування, організування, мотивування і контролювання, необхідний для формулювання та досягнення завдань і цілей організації; в) вміння обходитись з чимось; г) діяльність, спрямована на отримання прибутку.	8	Конспект, відповіді питання, виконання тестових завдань,

	2. Об’єктом менеджменту є: а) керівники різних рівнів управління; б) окремі підрозділи організацій; в) процес управління виробничо-господарською діяльністю організацій; г) управлінські рішення. 3. Менеджер – це найманий працівник або власник підприємства, який займає керівну посаду і наділений повноваженнями прийняття рішень: а) так; б) ні. **Завдання має бути надіслано на перевірку не пізніше ніж за 2 дні до дати семінарського заняття**		
Тема № 4. Особливості управління комунікаціями на різних рівнях організаційного середовища	*Перелік питань:* 1. Структура організаційних комунікацій *2.* Види комунікаційних мереж **Завдання для самостійної роботи:** **Охарактеризуйте письмово:** Організаційні інститути, що здійснюють управління корпоративними комунікаціями Варіант 1. Розподіл повноважень. Варіант 2. Менеджер з реклами та PR. Варіант 3. Прес-секретар чи прес-служба Варіант 4. Прес-служба з розширеними функціями. Варіант 5. Відділ по зв'язках з громадськістю. Варіант 6. Відділи корпоративних комунікацій. **Завдання має бути надіслано на перевірку не пізніше ніж за 2 дні до дати семінарського заняття**	8	Конспект, опитування, виконання тестових завдань, перевірка огляду джерел з теми
Тема 5. Комунікативні технології побудови персонального та організаційного бренду	*Перелік питань:* 1. Створення персонального бренду 2.Брендінг у системі організаційних комунікацій **Завдання для самостійної роботи:** **Написати есе на одну із тем (2-3 стор):** 2. Роль комунікації управління кризовою ситуацією: вивчення основних підходів та прикладів з практики. 3. Використання соціальних мереж як інструменту комунікації в кризових ситуаціях: можливості та обмеження. 4. Психологічні аспекти комунікації в кризових ситуаціях: вивчення основних принципів та прикладів з практики. 5. Кризова комунікація та етика: розуміння відповідальності та наслідків некоректної	6	Конспект, опитування, написання есе, перевірка огляду Інтернет джерел

	комунікації. 6. Використання медіа-стратегій управління кризовими ситуаціями: вивчення основних підходів та прикладів з практики. 7. Комунікація з громадськістю в кризових ситуаціях: визначення ролі та методів ефективної комунікації. 8. Ризики та можливості використання технологій комунікації в управлінні кризовими ситуаціями: аналіз сучасних трендів та викликів. **Завдання має бути надіслано на перевірку не пізніше ніж за 2 дні до дати семінарського заняття**		
Тема 6. Сфери прикладного застосування комунікативного менеджменту	*Перелік питань:* **1.** Закономірності комунікативного менеджменту **2.** Напрями прикладного застосування комунікативного менеджменту **Завдання для самостійної роботи:** **Тестові завдання:** 1. Процес двостороннього обміну ідеями й інформацією, що веде до взаємного розуміння – це: а) функція менеджменту; б) комунікація; в) аналітичність; г) оперативність; д) комунікабельність. 2. Основна роль комунікацій: а) досягнення мети організації; б) звернення; в) досягти бажаного результату; г) досягти бажаної поведінки як окремих осіб, так і колективу. 3. Види комунікацій (4 відповіді): а) вхідна; б) вихідна; в) інформативна і експресивна; г) офіційна; д) неофіційна; е) переконуюча; є) повідомлення; ж) розмова; з) звернення; и) розуміння; і) соціально-ритуальна; ї) психологічна; й) несловесна; к) абстрактна.	6	Конспект, опитуванн, вирішення завдань, перевірка огляду Інтернет джерел

	Завдання має бути надіслано на перевірку не пізніше ніж за 2 дні до дати семінарського заняття		
Тема 7. Специфіка формування внутрішніх комунікативних систем	*Перелік питань:* 1. Особливості формування внутрішніх комунікаційних систем **2.** Комунікативна компетентність та її складові **Завдання для самостійної роботи:** **Завдання 1.** Визначення рівня комунікабельності. За допомогою тестових завдань №1 перевірити власний рівень комунікабельності. Розробити рекомендації щодо методів, які допоможуть визначити рівень комунікабельності людини. Зробити висновки по роботі. Технологічні аспекти проведення заняття ТЕСТ № 1 Вам потрібно дати відповіді на всі нижче подані запитання. Вільно виражайте свою думку на кожне запитання: якщо ваша відповідь на запитання позитивна, то помітьте його знаком «+», якщо не згідні, знаком «-». Бланк запитань 1. Чи багато у вас друзів, з якими ви постійно спілкуєтесь? 2. Чи довго вас хвилює почуття образи, спричинене вам ким-небудь з ваших товаришів? 3. Чи легко ви знайомитесь з різними людьми? 4. Чи вам приємніше і простіше проводити час із книгами чи мати інше заняття, ніж спілкуватися з людьми? **Завдання має бути надіслано на перевірку не пізніше ніж за 2 дні до дати семінарського заняття**	6	Конспект, опитування, написання тез, перевірка огляду Інтернет джерел
Тема 8. Управління зовнішніми системами комунікацій.	*Перелік питань:* 1. Особливості зовнішніх комунікаційних систем **2.** Зв'язки з громадськістю як система комунікацій **Завдання для самостійної роботи:** скласти своє резюме та прес-реліз. **Завдання має бути надіслано на перевірку не пізніше ніж за 2 дні до дати семінарського заняття**	6	Конспект, опитуванн, перевірка огляду Інтернет джерел
Тема 9.	*Перелік питань:*	6	Конспект,

Організація ефективного комунікативного процесу в організаціях.	1. Визначення ефективності в комунікаційному менеджменті 2. Принципи організації ефективного комунікаційного процесу 3.Методи розвитку комунікаційних систем організації **Тести:** 1.Складова процесу комунікації, що регулює взаємодію партнерів у спілкуванні: 1) комунікативна; 2) інтерактивна; 3) перцепетивна. 2. Комунікаційний канал – це: 1) спеціальний вид комунікаційної діяльності; 2) засіб цілеспрямованого передавання інформації; 3) матеріальний носій інформації; 4) джерело, що містить первинну інформацію. 3. Змістові офіційні повідомлення можуть передаватися таким комунікаційним каналом: 1) вербальним; 2) неформальним; 3) невербальним; 4) загальним.		опитування, підготовка реферату, перевірка огляду Інтернет джерел
	Підготовка до проміжного модульного контролю	2	
	Підготовка до підсумкового контролю	10	
Разом:		72	

Тематика індивідуальних (групових) завдань:

Індивідуальне завдання є обов'язковим для виконання та передбачає написання реферату на одну із запропонованих тем. Разом з тим у здобувач освіти може запропонувати свою тему у відповідності до особистих науково-дослідних інтересів та погодити її з викладачем. Також за бажанням студент може написати декілька рефератів протягом семестру для підвищення загальної оцінки за курс.

Окрім цього замість написання реферату можуть бути зараховано прослуховування курсів і у відповідності до тема навчальної дисципліни на платформах EdEra, Prometheus.

Зарахування відбувається за наявності сертифікату про успішне проходження курсу.

Тематика рефератів.

1. Комунікація як соціокультурний процес взаємодії людей.
2. Основні характеристики ділової комунікацій у XXI столітті.
3. Структура ділової комунікації.
4. Характеристика основних комунікаційних навичок у діловій комунікації.
5. Культура ділової комунікації.
6. Культура мовлення ділової людини.
7. Вербальна і невербальна інформація в діловій комунікації.
8. Психологічні механізми дії на партнера в діловій комунікації.
9. Соціальний статус і ролевий розподіл позицій у діловій комунікації.
10. Евристичні методи рішення завдань у діловій комунікації.

11. Структура і функції конфліктів у діловій комунікації.
12. Типологія конфліктів.
13. Стилі поведінки в конфліктних ситуаціях.
14. Стратегія і тактика конфліктів.
15. Урахування індивідуальних особливостей особи в діловій комунікації.
16. Основні стилі ділової комунікації.
17. Діловий етикет і його вплив на ділову комунікацію.
18. Психологічний клімат трудового колективу: його формування і вплив на ділові відносини.
19. Етика ділової комунікації.
20. Професійна комунікація і її складові.
21. Комунікативний портрет конкурентоздатного фахівця.
22. Бар'єри в комунікації і їх подолання.
23. Особливості ділової комунікації в різних країнах.
24. Просторова і психологічна дистанція між партнерами, необхідність організації простору в діловій комунікації.
25. Підготовка і проведення ділової бесіди.
26. Інтернет як інструмент ділової комунікації.
27. Ділова нарада: підготовка і проведення.
28. Підготовка і проведення ділових переговорів.
29. Документаційне забезпечення ділової комунікація.
30. Імідж ділової людини.
31. Результативність ділових комунікацій.
32. Міжособові комунікації в діловій сфері.
33. Процес комунікацій і ефективність управління.

Тестові завдання:

1. Суб’єктом соціальної комунікації є:
1) інформація;
2) документ;
3) особистість;
4) усе зазначене.

2. Вид комунікацій, призначений для обміну думками в публічній формі (на зборах, засіданнях, конференціях) для з’ясування відносин учасників обговорення до загальних тез виступу:
1) дебати;
2) торги;
3) диспут;
4) спір;
5) ділова розмова.

3. Вид комунікацій, який передбачає управлінське спілкування людей на основі доказів та аргументів з метою пошуку істини шляхом всебічного співставлення різних думок:
1) ділова розмова;
2) дискусія;
3) співбесіда;
4) диспут.

4. Вплив на інших з метою зміни їх ставлення до чогось – який це вклад комунікацій:
1) переконуючий;
2) офіційний;
3) неофіційний;
4) перекладний;
5) пізнавальний.

5. Які існують форми комунікацій:
1) усна; письмова;
2) візуальна; абсурдна;
3) горизонтальна; вертикальна;
4) пізнавальна; переконуюча;
5) офіційна; неофіційна;
6) психологічна; політична.
6. Процес комунікацій – це:
1) одностороннє передавання інформації;
2) передавання інформації із силою проявів почуттів, переживань;
3) обмін інформацією між двома або більшою кількістю людей;
4) висловлювання захоплення;
5) інформація, яка безпосередньо передається в організацію.
7. Декодування – це:
а) засіб передачі інформації;
б) перетворення ідей у символ;
в) сукупність символів;
г) перетворення символів у інформацію;
д) засіб передачі інформації безпосередньо від керівника до підлеглого;
е) правильної відповіді немає.
8. Які є два основні канали інформаційного забезпечення керівників:
а) офіційний і неофіційній;
б) письмовий та усний;
в) формалізований і стихійний;
г) письмовий та електронний.
9. Форма ситуаційного контакту:
а) повідомлення;
б) відгук;
в) розмова;
г) всі відповіді вірні.
10. У процесі обміну інформацією виділяють такі елементи:
а) відправник, кодування, повідомлення, канали передачі, декодування, одержувач, відгук, зворотній зв'язок;
б) ділова розмова, бесіда, обговорення, спір, дискусія, полеміка, дебати, торги, переговори;
в) лінійні, кільцеві, багатозв'язні, зіркові, ієрархічні;
г) вербальні, невербальні, офіційні, неофіційні, горизонтальні, вертикальні

6. ФОРМИ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

6.1. Форми поточного контролю: усне опитування, перевірка завдань індивідуальної самостійної роботи.

6.2. Форми проміжного контролю: модульна контрольна робота.

6.3. Форми підсумкового контролю: екзамен.

7. ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Під час поточного контролю оцінюються відповіді студента на семінарських заняттях, результати самостійної роботи з науковою літературою та першоджерелами, а також якість виконання студентом індивідуального завдання у вигляді реферату та його презентації.

Модульна контрольна робота проводиться в письмовій формі та включає три теоретичних питання та види практичних завдань відповіді на які дають можливість оцінити рівень оволодіння теоретичним та практичним матеріалом

ПРИКЛАД МОДУЛЬНОЇ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Вариант 1.

1. На якому етапі комунікаційного менеджменту проводять комунікаційні дослідження? Чому?
2. Охарактеризуйте пошукові, описові і пояснювальні дослідження. Відповідь складіть у вигляді схеми.
3. Охарактеризуйте кожний з прийомів збору даних для комунікативного дослідження.

Варіант 1

1. Суб'єктом соціальної комунікації є:
1) інформація;
2) документ;
3) особистість;
4) усе зазначене.

2. Вид комунікацій, призначений для обміну думками в публічній формі (на зборах, засіданнях, конференціях) для з'ясування відносин учасників обговорення до загальних тез виступу:
1) дебати;
2) торги;
3) диспут;
4) спір;
5) ділова розмова.

3. Вид комунікацій, який передбачає управлінське спілкування людей на основі доказів та аргументів з метою пошуку істини шляхом всебічного співставлення різних думок:
1) ділова розмова;
2) дискусія;
3) співбесіда;
4) диспут.

4. Вплив на інших з метою зміни їх ставлення до чогось – який це вклад комунікацій:
1) переконуючий;
2) офіційний;
3) неофіційний;
4) перекладний;
5) пізнавальний.

5. Які існують форми комунікацій:
1) усна; письмова;
2) візуальна; абсурдна;
3) горизонтальна; вертикальна;
4) пізнавальна; переконуюча;
5) офіційна; неофіційна;
6) психологічна; політична.

6. Процес комунікацій – це:
1) одностороннє передавання інформації;
2) передавання інформації із силою проявів почуттів, переживань;
3) обмін інформацією між двома або більшою кількістю людей;
4) висловлювання захоплення;
5) інформація, яка безпосередньо передається в організацію.

7. Декодування – це:
а) засіб передачі інформації;
б) перетворення ідей у символ;
в) сукупність символів;

г) перетворення символів у інформацію;
д) засіб передачі інформації безпосередньо від керівника до підлеглого;
е) правильної відповіді немає.
8. Які є два основні канали інформаційного забезпечення керівників:
а) офіційний і неофіційній;
б) письмовий та усний;
в) формалізований і стихійний;
г) письмовий та електронний.
9. Форма ситуаційного контакту:
а) повідомлення;
б) відгук;
в) розмова;
г) всі відповіді вірні.
10. У процесі обміну інформацією виділяють такі елементи:
а) відправник, кодування, повідомлення, канали передачі, декодування, одержувач, відгук, зворотній зв'язок;
б) ділова розмова, бесіда, обговорення, спір, дискусія, полеміка, дебати, торги, переговори;
в) лінійні, кільцеві, багатозв'язні, зіркові, ієрархічні;
г) вербальні, невербальні, офіційні, неофіційні, горизонтальні, вертикальні.
11. Вид комунікацій, призначений для обміну думками в публічній формі (на зборах, засіданнях, конференціях) для з’ясування відносин учасників обговорення до загальних тез виступу:
1) дебати;
2) торги;
3) диспут;
4) спір;
5) ділова розмова.
12. Об’єктом комунікаційної діяльності є:
1) індивід;
2) біологічна пам’ять;
3) психічна пам’ять;
4) соціальна пам’ять.
13. Вид комунікацій, який передбачає управлінське спілкування людей на основі доказів та аргументів з метою пошуку істини шляхом всебічного співставлення різних думок:
1) ділова розмова;
2) дискусія;
3) співбесіда;
4) диспут.
14. Невпорядковане обговорення, де пріоритет віддається не порядку й організації, а божевільним ідеям:
1) «мозкова атака»;
2) дебати;
3) «круглий стіл»;
4) полеміка.
15. Поза, міміка, жести – це вид комунікацій:
1) пізнавальний;
2) експресивний;
3) переконуючий;
4) несловесний;
5) офіційний;
6) неофіційний.

16. Вплив на інших з метою зміни їх ставлення до чогось – який це вклад комунікацій:
1) переконуючий;
2) офіційний;
3) неофіційний;
4) перекладний;
5) пізнавальний.
17. Які існують форми комунікацій:
1) усна; письмова;
2) візуальна; абсурдна;
3) горизонтальна; вертикальна;
4) пізнавальна; переконуюча;
5) офіційна; неофіційна;
6) психологічна; політична.
18. Процес комунікацій – це:
1) одностороннє передавання інформації;
2) передавання інформації із силою проявів почуттів, переживань;
3) обмін інформацією між двома або більшою кількістю людей;
4) висловлювання захоплення;
5) інформація, яка безпосередньо передається в організацію.
19. Спічрайтер – це:
1) фахівець з ведення переговорів;
2) фахівець з налагодження комунікацій в кризових ситуаціях;
3) спеціаліст з публічних виступів, написання промов;
4) спеціаліст, що пропонує інформацію залежно від запитів ЗМІ.
20. Декодування – це:
а) засіб передачі інформації;
б) перетворення ідей у символ;
в) сукупність символів;
г) перетворення символів у інформацію;
д) засіб передачі інформації безпосередньо від керівника до підлеглого;
е) правильної відповіді немає.
21. Шум – це:
а) будь-яка інформація, передбачена джерелом, вона створює помилки в передачі;
б) додатковий сигнал, непередбачений джерелом інформації, що створює помилки в передачі;
в) додаткова інформація, непередбачена отримувачем, що створює помилки в передачі;
г) будь-який додатковий сигнал непередбачений джерелом інформації.
22. Які є два основні канали інформаційного забезпечення керівників:
а) офіційний і неофіційній;
б) письмовий та усний;
в) формалізований і стихійний;
г) письмовий та електронний.
23. Форма ситуаційного контакту:
а) повідомлення;
б) відгук;
в) розмова;
г) всі відповіді вірні.
24. У процесі обміну інформацією виділяють такі елементи:
а) відправник, кодування, повідомлення, канали передачі, декодування, одержувач, відгук, зворотній зв'язок;
б) ділова розмова, бесіда, обговорення, спір, дискусія, полеміка, дебати, торги, переговори;

в) лінійні, кільцеві, багатозв'язні, зіркові, ієрархічні;
г) вербальні, невербальні, офіційні, неофіційні, горизонтальні, вертикальні.
25. Види комунікацій (4 відповіді):
а) вхідна;
б) вихідна;
в) інформативна і експресивна;
г) офіційна;
д) неофіційна;
е) переконуюча;
є) повідомлення;
ж) розмова;
з) звернення;
и) розуміння;
і) соціально-ритуальна;
ї) психологічна;
й) несловесна;
к) абстрактна.

8 КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ

Для визначення ступеня оволодіння навчальним матеріалом з подальшим його оцінюванням рекомендується застосовувати наступні рівні навчальних досягнень студентів:

Таблиця 1

Рівні навчальних досягнень	**100-бальна шкала**	**Критерії оцінювання навчальних досягнень**	
		Теоретична підготовка	**Практична підготовка**
		Студент	
Відмінний	**100…90**	вільно володіє навчальним матеріалом, висловлює свої думки, робить аргументовані висновки, рецензує відповіді інших студентів, творчо виконує індивідуальні та колективні завдання; самостійно знаходить додаткову інформацію та використовує її для реалізації поставлених перед ним завдань; вільно використовує нові інформаційні технології для поповнення власних знань	може аргументовано обрати раціональний спосіб виконання завдання й оцінити результати власної практичної діяльності; виконує завдання, не перед-бачені навчальною програмою; вільно використовує знання для розв’язання поставлених перед ним завдань
Достатній	**89….70**	вільно володіє навчальним матеріалом, застосовує знання на практиці; узагальнює і систематизує навчальну інформацію, але допускає незначні огріхи у порівняннях, формулюванні висновків, застосуванні теоретичних знань на практиці	за зразком самостійно виконує практичні завдання, перед-бачені програмою; має стійкі навички виконання завдання

Рівні навчальних досягнень	100-бальна шкала	Критерії оцінювання навчальних досягнень	
		Теоретична підготовка	Практична підготовка
		Студент	
Задовільний	**69…51**	володіє навчальним матеріалом поверхово, фрагментарно, на рівні запам'ятовування відтворює певну частину навчального матеріалу з елементами логічних зв'язків, знає основні поняття навчального мате-ріалу	має елементарні, нестійкі навички виконання завдань
Незадовільний	**50…26**	має фрагментарні знання (менше половини) при незначному зага-льному обсязі навчального мате-ріалу; відсутні сформовані уміння та навички; під час відповіді допущено суттєві помилки	планує та виконує частину завдання за допомогою викладача
Неприйнятний	**25…1**	студент не володіє навчальним матеріалом	виконує лише елементи завдання, потребує постійної допомоги викладача

8.2. Критерії оцінювання під час аудиторних занять.

Досягнення студентів на семінарських заняттях, а також виконані ними індивідуальна та самостійна роботи оцінюються за шкалою від «0» до «5».

Таблиця 2

Критерії оцінювання навчальних досягнень студентів на семінарських заняттях

Оцінка	Критерії оцінювання навчальних досягнень
5 балів	Оцінюється робота студента, який у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно, самостійно й аргументовано його викладає, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних запитань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу, вільно послуговується науковою термінологією, розв'язує задачі стандартним або оригінальним способом, наводить аргументи на підтвердження власних думок, здійснює аналіз та робить висновки.
4 бали	Оцінюється робота студента, який достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає, в основному розкриває зміст теоретичних запитань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу, розв'язує задачі стандартним способом, послуговується науковою термінологією. Але при висвітленні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі неістотні неточності та незначні помилки.
3 бали	Оцінюється робота студента, який відтворює значну частину навчального матеріалу, висвітлює його основний зміст, виявляє елементарні знання окремих положень, записує основні формули, рівняння, закони. Однак не здатний до глибокого, всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, не користується

	необхідною літературою, допускає істотні неточності та помилки.
2 бали	Оцінюється робота студента, який достатньо не володіє навчальним матеріалом, однак фрагментарно, поверхово (без аргументації й обґрунтування) викладає окремі питання навчальної дисципліни, не розкриває зміст теоретичних питань і практичних завдань.
1 бал	Оцінюється робота студента, який не в змозі викласти зміст більшості питань теми та курсу, володіє навчальним матеріалом на рівні розпізнавання явищ, допускає істотні помилки, відповідає на запитання, що потребують однослівної відповіді.
0 балів	Оцінюється робота студента, який не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його висвітлити, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань.

Кожен вид роботи фіксується у відповідній графі журналу академічної групи з обов'язковим позначенням виду роботи та дати проведення. У кожній клітинці академічного журналу зазначається лише одна оцінка, позначки «+» та «–» не допускаються. У разі пропуску заняття здобувачем у графах контролю викладачі роблять позначку ^{н}/.

Здобувач вищої освіти, який *з поважних причин*, підтверджених документально, не мав можливості брати участь у формах поточного контролю та виконати індивідуальне завдання й самостійну роботу, має право на відпрацювання у *двотижневий термін* після повернення до навчання, але до початку екзаменаційної сесії. Студент, який не використав надане йому право у встановлений термін або пропустив заняття без поважних причин, отримує за кожне пропущення заняття ***0 балів***.

Після завершення вивчення дисципліни викладач виводить середньозважений бал, що переводиться у 100-бальну шкалу з відповідним ваговим коефіцієнтом. Підрахунки середньозваженого балу здійснюють з точністю до другого знака після коми. Кількість балів за поточний контроль округлюють до цілих.

8.4. Критерії оцінювання модульної контрольної роботи.

Оцінювання проміжного контролю здійснюється за шкалою від «0» до «10». Загальна оцінка за модульну контрольну роботу є середнім арифметичним оцінок за кожне питання/завдання, яка переводиться за 100 бальною шкалою та множиться на коефіцієнт 0,1. Критерії оцінювання теоретичних та практичних завдань, які включено до проміжного контролю, наведено у табл. 1-2.

Мінімальна кількість балів за модульну контрольну роботу повинна становити не менше 6 балів.

8.5.Критерії оцінювання під час підсумкового контролю

Семестрові екзамени в усній проводять за білетами, складеними екзаменаторами навчальних дисциплін та затвердженими не пізніше, ніж за місяць до початку іспиту на засіданні кафедри та підписаними завідувачем кафедри й екзаменатором. Семестровий екзамен *в усній формі* приймається двома особами: викладачем, який читав дисципліну і є екзаменатором, та викладачем, який не проводив у групі академічні заняття з цієї дисципліни. Екзаменаційний білет містить два теоретичних питання і одну задачу.

Результат усного і письмового екзаменаційного контролю визначається як **середнє арифметичне** оцінок (**середньозважений бал**) студента, що він отримав за кожне з питань екзаменаційного білета. Цей бал переводиться за 100-бальною шкалою, а визначений показник множиться на ваговий коефіцієнт 0,5 та округлюється до цілого. За умови тестової форми контролю кількість балів, що відповідає відсотку правильних відповідей студента, має бути помножена на ваговий коефіцієнт 0,5 та округлена до цілого.

Якщо здобувач вищої освіти отримав недостатньо балів за певний вид контролю, зокрема за поточний (**менше 20 балів**), за проміжний (**менше 6 балів**), то він не допускається до складання семестрового іспиту, а у відомості обліку успішності виставляється оцінка «незадовільно».

Студенти, котрі не з'явилися на екзамени без поважних причин, вважаються такими, що одержали незадовільну оцінку. У випадку відсутності здобувача вищої освіти на екзамені з поважної причини, підтвердженої документально, деканат складає додатковий графік для підсумкового контролю.

Переведення підсумкового балу за 100-бальною шкалою оцінювання в підсумкову оцінку за традиційною шкалою

Підсумковий бал	**Оцінка за традиційною шкалою**
90-100	відмінно
89-70	добре
51-69	задовільно
26-50	незадовільно
1-25	

Підсумкова оцінка виставляється за результатами поточного, проміжного та підсумкового контролю. Під час поточного контролю оцінюються відповіді студента на семінарських заняттях та результати самостійної роботи. Нарахування балів за поточний контроль відбувається відповідно до «Положення про порядок оцінювання рівня навчальних досягнень студентів в умовах ЄКТС в ІДГУ» http://idgu.edu.ua/wp-content/uploads/2016/06/polozhennja___pro-porjadok-ocinjuvannja-rivnja-navchalnyh-dosjahnen-zi-zminamy.pdf

Максимальна кількість балів	**40 балів** (поточний контроль) – середньозважений бал оцінок за відповіді на семінарських заняттях та виконання індивідуальних завдань, який переводиться у 100- бальну шкалу з ваговим коефіцієнтом 0,4	**10 балів** (проміжний контроль) – за результатами виконання модульної контрольної роботи	**50** балів (підсумковий контроль)
Мінімальний пороговий рівень	**20** балів (поточний контроль)	**6** балів (проміжний контроль)	**26** балів (підсумковий контроль)

Таблиця переведення середньозваженого балу за 100-бальною шкалою

100-бальна	***сер. бал***	***100-бальна***	***сер. бал***	***100-бальна***	***сер. бал***	***100-бальна***	***сер. бал***	***100-бальна***	***сер. бал***
100	4,97–5,00	**80**	4,10–4,14	**60**	3,10–3,14	**40**	2,25–2,29	**20**	1,15–1,20
99	4,94-4,96	**79**	4,05–4,09	**59**	3,05–3,09	**39**	2,20–2,24	**19**	1,09–1,14
98	4,91–4,93	**78**	4,00–4,04	**58**	3,00–3,04	**38**	2,15–2,19	**18**	1,03–1,08
97	4,87–4,90	**77**	3,95–3,99	**57**	2,96–2,99	**37**	2,10–2,14	**17**	0,97–1,02
96	4,84–4,86	**76**	3,90–3,94	**56**	2,93–2,95	**36**	2,05–2,09	**16**	0,91–0,96
95	4,80–4,83	**75**	3,85–3,89	**55**	2,90–2,92	**35**	2,00–2,04	**15**	0,85–0,90
94	4,76–4,79	**74**	3,80–3,84	**54**	2,87–2,89	**34**	1,95–1,99	**14**	0,79–0,84
93	4,72–4,75	**73**	3,75–3,79	**53**	2,84–2,86	**33**	1,90–1,94	**13**	0,73–0,78

92	4,68–4,71	**72**	3,70–3,74	**52**	2,81–2,83	**32**	1,85–1,89	**12**	0,67–0,72
91	4,64–4,67	**71**	3,65-3,70	**51**	2,78–2,80	**31**	1,80–1,84	**11**	0,61–0,66
90	4,60–4,63	**70**	3,60–3,64	**50**	2,75–2,77	**30**	1,75–1,79	**10**	0,55–0,60
89	4,55–4,59	**69**	3,55–3,59	**49**	2,70–2,74	**29**	1,69–1,74	**9**	0,49–0,54
88	4,50–4,54	**68**	3,50–3,54	**48**	2,65–2,69	**28**	1,63–1,68	**8**	0,43–0,48
87	4,45–4,49	**67**	3,45–3,49	**47**	2,60–2,64	**27**	1,57–1,62	**7**	0,37–0,42
86	4,40–4,44	**66**	3,40–3,44	**46**	2,55–2,59	**26**	1,51–1,56	**6**	0,31–0,36
85	4,35–4,39	**65**	3,35–3,39	**45**	2,50–2,54	**25**	1,45–1,50	**5**	0,25–0,30
84	4,30–4,34	**64**	3,30–3,34	**44**	2,45–2,49	**24**	1,39–1,44	**4**	0,19–0,24
83	4,25–4,29	**63**	3,25–3,29	**43**	2,40–2,44	**23**	1,33–1,38	**3**	0,13–0,18
82	4,20–4,24	**62**	3,20–3,24	**42**	2,35–2,39	**22**	1,27–1,32	**2**	0,07–0,12
81	4,15–4,19	**61**	3,15–3,19	**41**	2,30–2,34	**21**	1,21–1,26	**1**	0,01–0,06

9. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ВИКОРИСТАННЯ ЯКИХ ПЕРЕДБАЧАЄ НАВЧАЛЬНА ДИСЦИПЛІНА

Ноутбук, проєктор

10. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основні джерела

1. Васильченко М.І. Комунікативний менеджмент: навчальний посібник. Полтава: ПолтНТУ, 2018. 208 с.
2. Герасименко Г. В. Комунікаційний менеджмент. Навчальний посібник. Київ: КНЕУ, 2017. 248 с.
3. Грабовська Л. М. Основи комунікативного менеджменту. Київ: Видавничий дім "КМ Академія", 2018. 224 с.
4. Грабовська Л. М., Стебельський Ю. М. Комунікації в менеджменті. Київ: Видавничий дім "КМ Академія", 2019. 232 с.
5. Житар В. М. Комунікативний менеджмент. Київ: Видавництво "Центр учбової літератури", 2018. 232 с.
6. Інформаційно-комунікаційні технології в управлінській діяльності: навчальний посібник / Уманський ДПУ імені Павла Тичини ; уклад.Н. М. Стеценко; [рец. Авраменко О. Б., Войтович І. С., Ткачук Г. В.]. Умань :Візаві, 2017. 163 с.
7. Лисенко М. Ю. Комунікації в управлінні: підручник. Київ: Кондор, 2019. 304 с.
8. Маркетингові комунікації: навчально-методичний посіб. / уклад. Король Інна Володимирівна ; [рец. Пенькова О. Г., Чирва О. Г.]. Умань :Візаві, 2017. 151 с.
9. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті: навчальний посібник :рек. МОН України як навч. посібник для студ. ВНЗ. Київ : Кондор, 2017. 215 с.
10. Саблін В. М., Євтух І. Л. Комунікації в управлінні організацією. Київ: КНЕУ, 2019. 293 с.
11. Сагер Л. Ю. Управління внутрішніми комунікаціями підприємств: теорія,методика, практика: монографія. Київ : Центр навчальної літератури, 2018. 193с.
12. Тимко Ю. В. Комунікації в управлінні. Навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2018. 328 с.

Додаткові джерела:

1. Буднік, М. М. Управління змінами : підручник. Київ: Кондор, 2017. 226 с.

2. Бурмака Т. М. Комунікативний менеджмент: конспект лекцій (для студентів бакалавріату всіх форм навчання спеціальності 073 – Менеджмент); Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 69 с.

3. Комунікативний менеджмент: метод. рек. до вивч. дисц. / Н.С. Приймак ; Донец. нац. ун-т економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського, каф. марк., менедж. та публ. адмін. Кривий Ріг: ДонНУЕТ, 2019. 45 с.

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

5. Химиця Н.О. Ділова комунікація: навчальний посібник. Львів: Вид-во Львівської політехніки, 2016. 208 с.

Інформаційні ресурси

1. www.knowthis.com
2. www.hryh.at.ua
3. www.management.com.ua
4. www. rada.gov.ua
5. www.kmu.gov.ua
6. www.me.gov.ua

VII. Доповнення та зміни, внесені до робочої програми в 20__ / 20__ н.р.[1]

[1] Доповнення та зміни до робочої програми додаються на окремому аркуші, затверджуються на засіданні кафедри на початку навчального року