

**Міністерство культури та інформаційної політики України
Харківська державна академія культури
Факультет культурології
Кафедра менеджменту культури та соціальних технологій**

**Силабус навчальної дисципліни
«КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»**

Галузь знань –	07 Управління і адміністрування
Спеціальність –	073 Менеджмент
Освітньо-професійна програма –	Менеджмент і адміністрування
Рівень вищої освіти –	другий (магістерський)

Силабус склала:

Кандидат філософських наук, доцент кафедри менеджменту культури та соціальних технологій Пшинка Ганна Василівна

Мова навчання: українська

Силабус затверджено на засіданні кафедри менеджменту культури та соціальних технологій

Протокол № 2 від 30 серпня 2021 р.

Завідувач кафедри _____

Альберт Церковний

Силабус затверджено на засіданні ради факультету культурології

Протокол № 1 від 30 серпня 2021 р.

Голова ради факультету _____

Олександр Кравченко

1. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО КУРС

1	Назва дисципліни	Комунікативний менеджмент
2	Викладач	Пшинка Ганна Василівна
3	Профіль викладача	anna.pshinka@gmail.com
4	Контактний телефон та емейл	0509752828 ; anna.pshinka@gmail.com
5	Інформація про консультації	Очні консультації: за графіком консультацій викладача (щопонеділка з 11.00 до 12.00) 5корпус, 11 ауд. Консультації off-line: шляхом використання сервісу G Suite for Education
6	Логіка вивчення курсу	Курс засвоюється на основі знань дисциплін «Менеджмент», «Маркетинг» «Управління персоналом»

2. АНОТАЦІЯ ДО КУРСУ

«Комунікативний менеджмент» належить до досить нових дисциплін і об'єднує у собі управління, всім комплексом корпоративних комунікацій, включаючи PR, внутрішньофірмові відносини, GR (Government Relations — зв'язки з урядом), CRM (Customers Relationship Management — управління взаємовідносинами з клієнтами), маркетингові, фінансові, екологічні комунікації, як і з оточуючим співтовариством на місці розташування компанії її виробництва.

Сучасні умови господарювання вимагають від менеджера розвинутих навичок спілкування з людьми, що відображає не тільки рівень культури самого менеджера, його організації, а й забезпечує йому психологічну безпеку. Ділові комунікації — специфічна сфера спілкування, що відбувається за власними правилами та законами розвитку. Сьогодні дані питання є надзвичайно актуальними та впливають із практичних завдань функціонування бізнесу та інших сфер ділового життя.

Оволодіння навичками комунікативного впливу сприяє формуванню позитивного іміджу менеджера та допомагає досягати поставлених цілей. У менеджменті комунікація відіграє надзвичайно важливу роль. Практично все, що роблять менеджери різних рівнів для вирішення стратегічних та тактичних завдань розвитку своїх фірм, вимагає ефективного обміну інформацією. Головною умовою ефективності ділової комунікації є усвідомлення того, що можливість реалізації цілей взаємодії зростає, якщо правильно організувати її проведення та досягти при цьому створення атмосфери взаєморозуміння, довіри і співробітництва. Тому у підготовці менеджерів не можна обійтися без вивчення курсу «Комунікативний менеджмент».

3. МЕТА НАВЧАЛЬНОГО КУРСУ

Метою викладання навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент» є надання майбутнім фахівцям знань про теорію та практику з питань комунікацій в менеджменті, оволодіння практичними навичками організації ділових зустрічей, ведення переговорів, службового спілкування, вмінням формувати імідж ділової людини.

4. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

ПРН 7. Організовувати та здійснювати ефективні комунікації всередині колективу, з представниками різних професійних груп та в міжнародному контексті.

ПРН 8. Застосовувати спеціалізоване програмне забезпечення та інформаційні системи для вирішення задач управління організацією.

ПРН 9. Вміти спілкуватись у професійних і наукових колах державною та іноземною мовами.

ПРН 10. Демонструвати лідерські навички та вміння працювати у команді, взаємодіяти з людьми, впливати на їх поведінку для вирішення професійних задач

5. ОРГАНІЗАЦІЯ НАВЧАННЯ

Ознаки курсу	Вибіркова
Формат курсу	Денна та заочна форма навчання; 2 семестр
Обсяг курсу	Кількість кредитів – 4,5/4,5 Загальна кількість годин – 135/135 Тижневих годин для денної форми навчання – 4 аудиторних – 44/12 самостійної роботи студента – 91/123
Технічне і програмне забезпечення	Ноутбук, персональний комп'ютер, мобільний пристрій (телефон, планшет) з підключенням до Інтернет, інше обладнання: мультимедійний проектор для: комунікації та опитувань; виконання домашніх завдань; виконання завдань самостійної роботи; проходження тестування (поточний, рубіжний, підсумковий контроль). Доступ до баз даних Державної служби статистики України, ЮНКТАД та статистичних збірників «України» та «Регіони України» через мережу Інтернет. Програмний редактори MS Excel. Програмне забезпечення для роботи з освітнім контентом дисципліни та виконання передбачених видів освітньої діяльності: G Suitefor Education.
Форми, види навчальних занять та методи навчання	Форми: навчальні заняття, пояснення, розповідь, навчальна дискусія, бесіда, спостереження, конспектування тез лекцій, використання формул, пробні та тренувальні вправи, пошук рішення пізнавальних завдань, що надані або самостійно сформульовані, моделювання проблемних ситуацій, демонстрація принципів роботи з онлайн-ресурсами, аналізу фахової літератури. Види: лекції, семінарські заняття, консультації. Методи: пояснювально-ілюстративний, репродуктивний, частково-пошуковий, дослідницький, проблемного викладання.
Поточний контроль	Усне опитування, перевірка конспектів, рефератів, якості завдань самостійної роботи студентів, тестування.
Підсумковий контроль	Іспит
Політика курсу	Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний). Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 20 %. Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально (в онлайн формі за погодженням із деканом факультету).

6. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Перелік тем	Разом годин	Лекційні денна/заочна	Семінарські денна/заочна	Сам. робота денна/заочна
Тема 1. Сутність, та роль комунікативного менеджменту. Комунікація як процес.	8/9	2/2	2	4/7
Тема 2. Вербальна комунікація.	13/16	2/2	2	9/14
Тема 3. Невербальна комунікація.	13/14	2/2	2/2	9/12
Тема 4. Менеджмент ділового спілкування: сутність, принципи та особливості.	13/18	2	2	9/14
Тема 5. Бесіда як форма ділової комунікації.	14/14	2	2	10/12
Тема 6. Організація та проведення нарад.	14/14	2	2/2	10/14
Тема 7. Управління діловими переговорами: підготовка та порядок ведення.	14/12	2/2	2	10/12
Тема 8. Форми та методи проведення переговорів.	14/12	2	2	10/12
Тема 9. Комунікативні конфлікти та їх наслідки.	14/12	2	2	10/12
Тема 10. Етикет ділової комунікації.	18/14	4	4	10/14
Всього	135/135	22/8	22/4	91/123

7. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ

Шкала орієнтовного нарахування балів за основні форми навчальної діяльності:

Звіт про виконання самостійної роботи (реферат, есе тощо)	до 10 балів
публікація	до 10 балів
доповідь на семінарському занятті	до 5 балів
Розв'язання ситуаційного Завдання	до 10 балів
Опитування	до 5 балів

Схема нарахування балів, які отримують студенти

T 1	T 2	T 3	T 4	T 5	T 6	T 7	T 8	T 9	T 10	Виконання необов'язкових завдань	Підсумковий контроль	Сума
5 балів	5 балів	5 балів	5 балів	5 балів	5 балів	5 балів	5 балів	5 балів	5 балів	До 10 балів	До 40 балів	100

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90–100	A	відмінно	зараховано
82–89	B	добре	
74–81	C		
64–73	D	задовільно	
60–63	E		
35–59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0–34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

До силabusу підготовлені матеріали навчально-методичного комплексу, які розміщуються у профілі викладача:

1. Навчальний контент (робоча програма)
2. Конспект лекцій
3. Навчально-методичні матеріали
4. Плани семінарських занять
5. Завдання для самостійної роботи
6. Завдання для поточного та підсумкового контролю
7. Рекомендована література до курсу

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Антипцева А. Комунікативний менеджмент : навч.-метод. посібник / А. Антипцева. — Харків, 2013. — 53 с.
2. Афонченкова Т. М. Менеджмент і маркетинг туризму : навч. посіб. / Булюк О. В., Масенко Б. П., Панченко Ю. В., Федотова Н. В ; за ред.. О. Є. Лугініна. — Київ : Ліра-К, 2012. — 364 с.
3. Етика ділового спілкування : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, В. В. Мельник, М. А. Ажажа. — Львів : Магнолія 2006, 2012. — 310 с.
4. Жигайло Н. І. Комунікативний менеджмент : навч. посіб. / Н. І. Жигайло ; Львів. нац. ун-т ім. І. Франка. — Львів, 2012. — 368 с.
5. Жигайло Н. І. Психологія : навч. посіб. / Н. І. Жигайло. — Львів : Сполом, 2013. — 264 с.
6. Кудла Н. Є. Менеджмент туристичного підприємства : підручник. — Київ : Знання, 2012. — 343 с.
7. Професійні комунікації : навч. посіб. / уклад.: О. М. Жук, Л. Ю. Тиха. — Луцьк : Луцький НТУ, 2016. — 112 с.
8. Чистіліна Т. О. Етика та естетика : навч. посіб. / Т. О. Чистіліна. Київ : Центр. навч. літ, 2017. — 304 с.
9. Бондаренко Н. В. Менеджмент – корпоративний, маркетинговий, інформаційний, антикризовий : справ.-інформ. пособ. для спец., науч. работников и предпринимателей / Н. В. Бондаренко, В. И. Дубницкий. — Донецк : ООО «Юго-Восток ЛТД», 2004. — 140 с.
10. Армстронг М. Менеджмент: методы и приемы / Майкл Армстронг. — Пер. с 3-го англ. изд. — Киев : Знання-Прес, 2006. — 876 с.
11. Виноградський М. Д. Управління персоналом : навч. посіб. / М. Д. Виноградський, А. М. Виноградська, О. М. Шканова. — 2-ге вид. — Київ : Центр учб. літ., 2009. — 500 с.
12. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління : навч. посіб. / Т. В. Дуткевич ; М-во освіти і науки України, Кам'янець-Поділ. держ. ун-т, Ін-т соц. реабілітації та розвитку дитини. — Київ : Центр навч. літ., 2005. — 455 с.
13. Гриффін Ем. Коммуникация: теории и практики : пер. с англ. / Эм Гриффин ; [науч. ред. А. А. Киселева]. — Харьков : Гуманитар. Центр : Науменко А. А., 2015. — 686 с.
14. Балагуш О. О. Организационное поведение : (практикум: деловые игры, тесты, конкретные ситуации) : учеб.-практ. пособие / О. О. Балагуш. — Киев : Сварог, 2019. — 322 с.
15. Новак В. О. Інформаційне забезпечення менеджменту : [навч. посіб.] / В. О. Новак, Л. Г. Макаренко, М. Г. Луцький. — Київ : Кондор, 2006. — 462 с.

16. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті : [курс лекцій] / Г.В. Осовська. — Київ : Кондор, 2006. — 664 с.

17. Матвієнко О. В. Основи інформаційного менеджменту : навч. посібник / О. В. Матвієнко ; М-во освіти і науки України, Київ. нац. ун-т культури і мистецтв. — Київ : Центр навч. літ., 2004. — 127 с.

Допоміжна

1. Андреева Р. М. Социальная психология / Р. М. Андреева. — М: Аспект Прес, 2010. — 364 с.
2. Берклі-Ален М. Забытое искусство слушать / М. Берклі-Ален. — СПб., 2009. — 291 с.
3. Бороздина Р. В. Психология делового общения / Р. В. Бороздіна. — М. : ИПФРА-М, 2006. — 224 с.
4. Володина Л. В. Деловое общение и основы теории коммуникации / Л. В. Володіна, О. К. Карпукіна. — М., 2008. — 191 с.
5. Голубев Р. О. Проблеми формування системи інформаційного забезпечення розвитку підприємництва / Р. О. Голубев // Економіка: проблеми теорії та практики. — 2004. — Вип. 18. — С. 19–11.
6. Онищенко В. Д. Комунікаційне забезпечення підприємницької діяльності / В. Д. Онищенко // Сучасні проблеми економіки підприємства. — 2006. — №8. — с.10.
7. Хміль Ф. І. Практикум з менеджменту організацій : [навч. посіб.] / Ф. І. Хміль. — Львів : Магнолія плюс, 2004. — 333с.
8. Шестопапов К. Р. Проблеми формування комунікацій в сучасній організації / К. Р. Шестопапов // Управління персоналом. — 2006. — №7. — с. 12.