

# **НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ НАЦІОНАЛЬНОЇ ГВАРДІЇ УКРАЇНИ**

**Факультет логістики  
Кафедра менеджменту та військового господарства**

## **СИЛАБУС**

**Комунікативний менеджмент**

**РІВЕНЬ ВИЩОЇ ОСВІТИ**    бакалавр  
**ГАЛУЗЬ ЗНАНЬ**        07 Управління та адміністрування  
**СПЕЦІАЛЬНІСТЬ**    073 Менеджмент

**Харків 20\_\_**

Інформація про викладача	
Прізвище, ім'я, по батькові	Черкашина Майя Вікторівна
Наукова ступінь	кандидат економічних наук
Вчене звання	доцент
Посада	завідувач кафедри
Місце роботи	НА НГУ
Адреса кафедри	пл. захисників України, 3, ауд. 602
Контакти	
E-mail	

**Примітка:**

1. Консультативну допомогу здобувачі вищої освіти можуть отримати у науково-педагогічних працівників кафедри, які безпосередньо проводять заняття або звернувшись з письмовим запитом на електронну пошту НПП.

### 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 5	Галузь знань 07 Управління та адміністрування	Цикл професійної підготовки	
Блоків змістових модулів	Спеціальність: 073 Менеджмент	<b>Рік підготовки:</b>	
Змістових модулів – 8		2-й	3-й
		<b>Семестр</b>	
Загальна кількість годин - 150		4-й	5,6-й
	Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)	<b>Лекції</b>	
		28 год.	год.
		<b>Практичні, семінарські</b>	
		48 год.	год.
		<b>Самостійна робота</b>	
		74 год.	год.
		Вид контролю: залік	

### 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є комунікаційні підходи та технології інформаційного забезпечення прийняття управлінських рішень.

**Міждисциплінарні зв'язки з дисциплінами:**

Метою навчальної дисципліни є формування у студентів цілісного уявлення щодо сутності комунікативного менеджменту як універсальної діяльності з вивчення, проектування, формування та розвитку комунікаційних систем (організації, проекту, бренда, особистості), концепції управління змінами за допомогою комунікаційних моделей, інструментів, технологій, методологій та методики проведення досліджень в сфері управління комунікаціями.

Згідно з вимогами освітньої програми здобувачі вищої освіти повинні:  
знати:

- теоретичні основи комунікаційної діяльності; аналізує нормативно-правову базу комунікаційного процесу у сфері управління та адміністрування;
- загальну систему закономірностей, принципів та методів комунікаційного процесу;
- комунікаційні підходи та технології інформаційного забезпечення прийняття управлінських рішень;
- методи та засоби забезпечення ефективного управління організацій.

уміти:

- спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово;
- здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел;
- застосовувати знання у практичних ситуаціях;
- працювати в команді;
- управляти комплексними діями або проектами, відповідальність за прийняття рішень у конкретних виробничих умовах.

### **3. Зміст навчальної дисципліни (анотація навчальної дисципліни).**

Теоретичні основи комунікативного менеджменту. Процес комунікацій та ефективність менеджменту. Діловий стиль та манери обговорення. Типологічні моделі комунікативного менеджменту. Психологічна культура ділової розмови. Управління конфліктами, змінами та стресами. Рекламно-інформаційна діяльність як складова комунікації. Організація та проведення ділових зустрічей.

### **4. Календарно-тематичний план вивчення дисципліни.**

Назви змістових модулів, занять та навчальних питань	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	Усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	с	інд	с.р.		л	п	с	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>Змістовий модуль 1. Теоретичні основи комунікативного менеджменту</b>												
Заняття 1. Сутність, роль та методологічні основи комунікативного менеджменту 1. Сутність інформації і комунікації та їх роль в управлінні. 2. Види документальної управлінської інформації.	4	2			2		4	1				3
Заняття 2. Ділова гра «Збір та обробка інформації»	6		4		2							
Заняття 3. 1. Обробка та аналіз інформації. 2. Прогнозування та прийняття раціональних управлінських рішень.	4			2		2	3					3
Самостійне вивчення 1. Поняття та побудова інформаційних систем.	2					2	3					3
Разом за змістовим модулем 1	16	2	4	2		8	10	1				9
<b>Змістовий модуль 2. Процес комунікацій та ефективність менеджменту</b>												
Заняття 1. Комунікаційні процеси 1. Міжрівневі комунікації в організаціях. 2. Організація комунікаційного процесу. 3. Перешкоди в комунікаціях.	4	2				2	4	1				3
Заняття 2. Аналіз міжособистісних стосунків в організації.	6			4		2	3					3

[illegible]

[illegible]

Заняття 1. Управління конфліктами, змінами та стресами. 1. Організаційний конфлікт та управління ним. 2. Організаційні зміни та організаційний розвиток. 3. Методи управління в умовах конфлікту 4. Управління стресами.	4	2				2	3					3
Самостійне вивчення 1. Раціонально-інтуїтивний метод подолання конфліктів.	2					2	2					2
Заняття 2. Процес конфлікту. 1. Сутність управління конфліктами та стресами. 2. Фактори впливу на виникнення конфлікту. 3. Можливі наслідки конфліктів.	4			2		2	5			2		3
Заняття 3. Ділова гра «Конфліктна ситуація»	6		4			2	3		2			1
Разом за змістовим модулем 6	16	2	4	2		8	13		2	2		9
<b>Змістовий модуль 7. Рекламно-інформаційна діяльність як складова комунікації</b>												
Заняття 1. Сутність та сучасний стан розвитку зв'язків з громадськістю 1. PR і сучасна логіка конкуренції. 2. Зв'язки з громадськістю як система.	4	2				2	3					3
Самостійне вивчення 1. Розробка PR-технологій.	2					2	1					1
Заняття 2. Системний опис PR-технології 1. Експертні методи дослідження. 2. PR у системі соціальних	6		4			2	2					2

технологій.												
Заняття 3. Реклама та пропаганда. 1. Форми і зміст рекламних звернень. 2. Особливості комерційної пропаганди	6			4		2	3					3
Разом за змістовим модулем 7	18	2	4	4		8	9					9
<b>Змістовий модуль 8. Організація та проведення ділових зустрічей</b>												
Заняття 1. Організація та проведення ділових зустрічей. 1. Правила і норми проведення ділових зустрічей. 2. Організація і проведення прийомів.	4	2			2		3					3
Самостійне вивчення 1. Правила організації прийомів (сніданку, «келиху шампанського», «а-ля фуршету», «коктейлю», «шведського столу», «обід-фуршет»).	2					2	2					2
Заняття 2. Теоретичні основи проведення зустрічей, прийомів. 1. Види прийомів, що існують в міжнародній практиці. 2. Правила і норми проведення ділових зустрічей.	6			4		2	3					3
Заняття 3. Ділова гра «Вакансія»	6		4			2	3		2			1
Разом за змістовим модулем 8	18	2	4	4		8	11		2			9
Залік	4						4					
Усього годин за дисципліну	150	28	28	20		74	90	4	8	2		72



## **5. Самостійна робота.**

Самостійна робота студентів охоплює більш значний відсоток залікового кредиту і включає безпосередньо самостійну роботу студента та його індивідуальну роботу, яка здійснюється в процесі його спілкування з викладачем. Кожний студент в ході вивчення дисципліни має виконати одне індивідуальне завдання – науково теоретичну роботу за своїм особистим варіантом, результати якої надаються викладачеві до проведення підсумкового контролю і захищаються студентом. Оцінювання самостійної роботи здійснюється за результатами поточного і модульного контролю, які безпосередньо ураховують рівень самостійної підготовки студента до занять. Індивідуальне завдання оцінюється окремо за результатами і терміном його виконання та захисту.

При заочній (дистанційній) формі навчання студент має виконати контрольну роботу, яка включає два теоретичні питання та індивідуальне завдання (реферат) відповідно до свого варіанту. Екзамен є обов'язковою формою підсумкового контролю для заочної (дистанційної) форми навчання.

## **6. Політика курсу та оцінювання.**

В процесі вивчення курсу здобувачі вищої освіти відвідують аудиторні лекційні, семінарські та практичні заняття. Допускаються пропуски занять з поважних причин, які підтверджується документально. Відпрацювання пропущених занять є обов'язковим та здійснюється, згідно графіку консультацій керівників навчальних курсів.

Дотримання встановленого розкладу та дисципліни аудиторної роботи, забезпечення високого рівня навчально-методичного забезпечення. Стимулювання активності студентів під час обговорення тем курсу; надання можливості поставити запитання, уточнити інформацію, а також висловити власну думку кожному здобувачеві вищої освіти; демонстрація поваги та толерантності до чужої думки; формування якостей самоаналізу та самокритики, вмінь визнавати помилковість, навичок роботи з першоджерелами та рекомендованою літературою.

Політика щодо академічної доброчесності побудована на основі Положення про академічну доброчесність в навчальному закладі. Копіювання тексту з будь-яких джерел інформації під час виконання письмових контрольних робіт заборонено. Письмові індивідуальні творчі та дослідницькі роботи перевіряються на наявність плагіату і вважаються виконаними при наявності не менше 60% оригінальності авторського тексту.

Результати підсумкового контролю успішності навчання оцінюються за 100-бальною шкалою та перераховуються в оцінки академічної успішності за шкалою ECTS/національною шкалою.

Вхідне (попереднє) оцінювання проводиться перед вивченням навчальної дисципліни з метою визначення рівня підготовки здобувачів вищої освіти з навчальних дисциплін, які забезпечують цю дисципліну.

Вхідне оцінювання проводиться на одному з перших занять за завданнями, які відповідають навчальному матеріалу попередніх дисциплін.

За результатами вхідного оцінювання розробляються заходи з надання індивідуальної допомоги здобувачам вищої освіти, коригування навчального процесу.

Поточне оцінювання проводиться на всіх видах навчальних занять, у формі усного опитування, письмового експрес-контролю (летючки) під час проведення навчальних занять, виступів при обговоренні питань на семінарських заняттях, а також у формі комп'ютерного тестування.

Результати поточного оцінювання (поточна успішність) є основною інформацією під час проведення заліку і враховуються викладачем при визначенні підсумкової екзаменаційної оцінки з даної дисципліни.

Протягом вивчення дисципліни здійснюється самоконтроль, призначений для самооцінки здобувачами якості засвоєння навчального матеріалу з конкретного змістового модулю. З цією метою передбачаються питання для самоконтролю.

Рубіжне оцінювання (модульний контроль) відбувається у вигляді письмових робіт в кінці вивчення блоків змістових модулів, а також індивідуальна презентація за тематикою самостійного вивчення дисципліни відповідного блоку змістових модулів (5 хвилин, зі слайдами)

Під час модульного контролю оцінюються такі компоненти:

- Слайди до презентації
- Повнота розкриття теми
- Якість інформації
- Самостійність та креативність

Критерії оцінки до кожного проекту надаються окремо.

Підсумкове оцінювання. Метою екзамену є контроль сформованості практичних навичок та професійних компетентностей, необхідних для виконання професійних обов'язків. екзамен проходить у формі співбесіди. Максимальна кількість балів – 100 балів.

## **7. Критерії оцінювання знань здобувачів вищої освіти.**

Загальні критерії оцінок:

“відмінно” – Здобувач вищої освіти виявив всебічні, систематичні та глибокі знання навчального матеріалу дисципліни, передбаченого програмою; опрацював основну та додаткову літературу, рекомендовану програмою; проявив творчі здібності у розумінні, логічному, стислому та ясному трактуванні навчального матеріалу; засвоїв взаємозв'язок основних понять дисципліни, їх значення для подальшої професійної діяльності.

“добре” – Здобувач вищої освіти виявив систематичні та глибокі знання вище середнього рівня навчального матеріалу дисципліни; продемонстрував уміння легко виконувати завдання, передбачені програмою; опрацював літературу, рекомендовану програмою; засвоїв взаємозв'язок основних понять дисципліни, їх значення для подальшої професійної діяльності.

“задовільно” – Здобувач вищої освіти виявив знання навчального матеріалу дисципліни в обсязі, необхідному для подальшого навчання та майбутньої професійної діяльності; виконав завдання, передбачені програмою;

ознайомився з основною літературою, що зазначена у програмі; припустив значну кількість помилок або недоліків у відповідях на запитання співбесіди, тестування, при виконанні завдань тощо, які може усунути самостійно.

“незадовільно” – Здобувач вищої освіти не має знань зі значної частини навчального матеріалу; припускає принципові помилки при виконанні більшості передбачених програмою завдань.

## **8. Рекомендована література.**

### **Базова**

1. Осовська Г.В. Комунікації в менеджменті: практикум. – К.: Кондор, 2003. – 218с.

2. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті: Курс лекцій [Текст]: навчальний посібник для студентів економічних спеціальностей вищих навчальних закладів / Г. В. Осовська. -К. : Кондор, 2003. -218 с.

### **Допоміжна**

3. Аудит і оцінювання управлінської діяльності [Текст] : навч. посібник/ О. Г. Романовський, М. В. Черкашина, М. О. Науменко, Є. М. Грабовський, Т. В. Гура, Є. В. Воробьева // Харків : Друкарня НТУ «ХП», 2013. – 360 с. Гриф МОН України №1/11-13155 ВІД 19.08.2013.

4. Бебик В.М Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшнз: Монографія — К.: МАУП, 2005. —440 с.

5. Бирик С. П. Ділові документи та правові папери: Листи, протоколи, заяви, договори угоди. -Х.: Фолио, 2005. -491 с.

6. Ділові контакти з іноземними партнерами: Навч.-практ. посібник для бізнесмена. –К.: Вид-во Європ. Ун-ту, 2004. –284с.

7. Долинська Л.В., Черевко В.П. Формування комунікативної компетентності майбутніх менеджерів: навч. – метод. посіб / Ліга соціальних працівників м. Києва; Соціальна служба для молоді м. Києва. – К., 2001. – 95с.

8. Доронина М.С. Культура общения деловых партнеров. –Х.: ИД, 2003 –192с.

9. Кострицкая Н.М., Свистун В.І. Ягупов В.В. Методика навчання студентів спілкування в управлінській діяльності : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. – К.: Центр навч. л-ри, 2006. -272с.

10. Лозниця В.С. Психологія менеджменту: Навч. посібник. – К.: ТОВ “УВПК “ЕксОб”, 2000. – 512 с.

11. Мерманн Элизабет. Коммуникация и коммуникабельность: Издательство: Харьков: Изд-во Гуманитарный Центр, 2007. –296 с.

12. Основи менеджменту: навчальний посібник / К.А. Фісун, М.В. Черкашина, М.О. Науменко // Харків: НАНГУ, 2016. – 177с.

13. Сагач Г.М. Ділова риторика: мистецтво риторичної комунікації : навч. посіб./ Міжнародна академія фундаментальних основ буття; Київський ін-т соціальних та культурних зв'язків ім. Святої рівноапостольної княгині Ольги. – К.: Зоря, 2003. – 255с.

14. Стоян Т.А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена: навч. посіб. – К.: ЦУЛ, 2004. -232с.
15. Тексти лекції з дисципліни «Професійно – комунікативна компетентність» (для студентів 5-го курсу всіх форм навчання напряму підготовки «Туризм», спеціальності 7.050401 – «Туризм», 7.050402 – «Готельне господарство»)/ Укл. С.А. Алесандрова. – Харків.: ХНАМГ, 2008р. – 40с.
16. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет: Навч. посібник. – К.: Знання, 2006. – 391 с.
17. Управління якістю виробництва та обслуговування: навчальний посібник : / М. О. Наumenко, С. А. Соколовський, С. П. Павлов, М. В. Черкашина, Є. М. Грабовський // Харків : НАНГУ, 2015. – 264 с.
18. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: Навчальний посібник. – К., 2004.
19. Черкашина М.В. Комунікативний менеджмент [Текст]: Посібник для самостійної роботи студентів і слухачів. Спеціальність: «Менеджмент організацій». / М. В. Черкашина, - Харків: НАНГУ, 2017. – с.106.
20. Шавкун І.Г. Міжкультурна комунікація як складова сучасної менеджмент-освіти // Культурологічний вісник: Науково-теоретичний щорічник Нижньої Наддніпрянщини. -Вип. 23 –Запоріжжя, «Прем'єр», 2009. –С. 115-118.
21. Шавкун І.Г. Основи ділової комунікації: Практикум з навчального курсу «Основи ділової комунікації» для студентів на пряму підготовки “Менеджмент”, – Запоріжжя: ЗНУ, 2010. –100.
22. Шеломенцев В.М. Етикет і сучасна культура спілкування. – К.: Лібре, 2003. – 415с.
23. Щекин Г. Визуальная психодиагностика: познание людей по их внешности и поведении: учеб. - метод. пособие / Межрегиональная академия управления персоналом. – К.: МАУП, 2001. -616с.

## **7. Інформаційні ресурси**

1. Бебик В.М Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшнз: [Електрон. ресурс]. – Режим доступу:  
<http://studentbooks.com.ua/content/view/1035/42/1/0/>
2. Кошелева С.В. Основы делового общения: учебное пособие: [Електрон. ресурс]. – Режим доступу:  
<http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008978.pdf>
3. Литвинцева А.В. Новые информационно-коммуникационные технологии – формообразующий фактор культуры: [Електрон. ресурс]. – Режим доступу:  
[http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc\\_Gum/Niz/2005\\_5/litvinceva.htm](http://www.nbu.gov.ua/portal/Soc_Gum/Niz/2005_5/litvinceva.htm)
4. Мерманн Элизабет. Коммуникация и коммуникабельность: [Електрон. ресурс]. – Режим доступу:  
<http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008977.djvu>

5. Смирнов Г. Н. Этика бизнеса, деловых и общественных отношений: [Електрон. ресурс]. – Режим доступу <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008453.pdf>.

6. Шавкун І.Г. Міжкультурна комунікація як складова сучасної менеджмент-освіти: [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: [http://ebooks.znu.edu.ua/files/Fakhovivydannya/Kultv/2009\\_23/shavkun.pdf](http://ebooks.znu.edu.ua/files/Fakhovivydannya/Kultv/2009_23/shavkun.pdf).