

КЛАСИЧНИЙ ПРИВАТНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФІЛІЯ КЛАСИЧНОГО ПРИВАТНОГО УНІВЕРСИТЕТУ У М. КРЕМЕНЧУК

Кафедра логістичного менеджменту

СИЛАБУС

навчальної дисципліни
«КОМУНІКАЦІЙНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»

КОНТАКТНА ІНФОРМАЦІЯ ТА ТЕХНІЧНА ДОПОМОГА

Викладачка	Харченко Марина Валеріївна, доцент закладу вищої освіти кафедри логістичного менеджменту, кандидат економічних наук
Контактний тел.	<u>+38(067)98-99-207</u>
E-mail:	<u>atlanta1680@gmail.com</u>
Сторінка курсу на сайті підтримки навчальних програм КПУ	<u>http://virtuni.education.zp.ua/info_cpu/node/2986</u>
Консультації	<i>Очні консультації:</i> за графіком консультацій викладача, <i>Консультації off-line:</i> шляхом повідомлення на сторінці навчальної дисципліни сайту підтримки навчальних програм філія КПУ <u>http://virtuni.education.zp.ua/info_cpu/node/6151</u>

АНОТАЦІЯ

Навчальна дисципліна «Комунікаційний менеджмент» є нормативною для студентів бакалаврської програми спеціальності 073 Менеджмент (освітньої програми: Логістика). Згідно з навчальним планом денної форми навчання вивчення дисципліни заплановано на 6 семестр (3 курс).

Курс передбачає ознайомлення з особливостями вивчення комунікацій організації. 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 і досягти при цьому створення атмосфери взаєморозуміння, довіри і співробітництва.

Об'єкт і предмет дисципліни: вивчення навчальної дисципліни є процеси та методи управління сучасними комунікаціями та форми ділових комунікацій, об'єктивні передумови та причини конфліктних ситуацій, методи подолання конфліктів, соціально-психологічний клімат у трудовому колективі.

Місце дисципліни у навчальному процесі: дисципліна вивчається на основі базової загальнооекономічної та правової підготовки студентів, міждисциплінарні зв'язки: ґрунтується на знаннях, отриманих під час вивчення таких навчальних дисциплін

«Психологія», «Інформаційно-комунікаційні технології», «Основи конфліктології», «Менеджмент і адміністрування», «Маркетинг», «Управління персоналом», «Логістичне обслуговування», «Виробнича та складська логістика», «Логістика постачання та дистрибуції» забезпечує базу для засвоєння матеріалу з навчальних дисциплін «Планування логістичної діяльності», «Транспортна логістика», «Управління логістичними проєктами», «Логістичний менеджмент» та інші.

Освітній процес з дисципліни здійснюється за такими формами: навчальні заняття; самостійна робота; контрольні заходи. Видами навчальних занять згідно з навчальним планом є: лекції; практичні заняття, а також консультації.

Практичні заняття передбачають: при проведенні практичних занять за всіма темами передбачено організовувати бесіди по окремих питаннях теми, що розглядається на занятті, порівнювати теоретичний матеріал з реальними подіями, що відбуваються у світі та Україні, обговорювати найоптимальніші шляхи виходу із скрутних положень за різних економічних умов, що панують у суспільстві.

При вивченні дисципліни використовується метод презентації. Для участі в такому практичному занятті студенти готують інформацію щодо різних тем дисципліни «Комунікаційний менеджмент», та презентують на практичному занятті.

При проведенні практичних занять передбачено здійснювати аналіз комунікаційних процесів на підприємствах в Україні, вивчати соціально-психологічний клімат у трудовому колективі, що дасть можливість здобувачам вищої освіти якомога більше наблизитися до реальної практики на підприємствах, моделювати ситуативні задачі, вирішувати тематичні задачі.

Самостійна робота студентів полягає у засвоєнні вивченого навчального матеріалу в час, вільний від обов'язкових навчальних занять, без участі викладача.

Консультації призначені для роз'яснення студентам теоретичних або практичних питань.

Засвоєння навчального матеріалу перевіряється за допомогою поточного контролю, який здійснюється на практичних заняттях у формі усних відповідей, самостійних робіт, тестових завдань, розв'язання практичних завдань та підсумкових тематичних контрольних робіт.

Оцінка якості засвоєння навчальної дисципліни «Комунікаційний менеджмент» включає проведення проміжного контролю, модульного контролю та складання заліку.

Для модульного контролю засвоєння студентами навчального матеріалу, що вивчається під час аудиторних занять і самостійної роботи, передбачено проведення двох модульних контролів, порядок проведення та зміст яких наводиться в робочій програмі навчальної дисципліни з урахуванням наявних засобів діагностики. Для атестації студентів на відповідність їхніх знань з економіки логістики вимогам, викладеним в програмі навчальної дисципліни, а також в робочій програмі навчальної дисципліни «Комунікаційний менеджмент» створюються фонди засобів педагогічної діагностики, які включають типові завдання, модульні контрольні роботи, тести тощо. Вони повинні забезпечувати об'єктивну оцінку знань, умінь та рівнів набутих компетенцій з освітньо-професійної програми: Логістика. Підсумковий (семестровий) контроль після завершення 6 семестру здійснюється у формі диференційованого заліку.

ФОРМАТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Загальна кількість годин – 120 год., у т. ч. 48 годин аудиторних занять і 72 години самостійної роботи студента. Кількість кредитів ECTS – 4.

Всього кредитів	Всього годин	Аудиторних годин	У тому числі			Сам. робота
			Лекц.	Лабор.	Семін. (практ.)	
4	120	48	24	-	24	72

ОЗНАКИ ДИСЦИПЛІНИ

Курс (рік навчання)	Семестр	Цикл підготовки	Нормативна/ вибіркова
3	6	професійна	нормативна

МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Комунікаційний 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.

Завдання навчальної дисципліни

– формування у майбутніх фахівців сучасного системного мислення та комплексу спеціальних знань у галузі управління комунікаціями на всіх стадіях життєвого циклу у взаємозв'язку із зовнішнім середовищем.

ЗАПЛАНОВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

У результаті вивчення дисципліни студенти повинні знати:

- поняття інформації, її суть та значення в процесі менеджменту;
- поняття спілкування та типи спілкування, роль комунікацій в менеджменті;
- елементи комунікативного процесу; труднощі комунікації та основні групи помилок комунікацій;
- методи комунікативного управлінського впливу;
- особливості діяльності управлінця щодо профілактики, попередження, діагностики та врегулювання конфліктів у трудових колективах;
- а також проведення організаційних змін як причина конфліктів і засіб їх подолання.

Після вивчення дисципліни студенти повинні вміти:

- правильно говорити, слухати та сприймати повідомлення;
- підготувати та вести переговорний процес;
- порівнювати стратегії вирішення конфліктних ситуацій у трудовому колективі, при цьому навчитися створювати комфортний соціально-психологічний клімат колективу;
- систематизувати умови успішності та напрями використання соціально-психологічних методів управління конфліктами;
- організувати та провести діловий прийом;
- відповідно до вимог скласти листи-нагадування, листи-запити, оферти, претензії, прес- реліз, рекомендаційні листи.

Відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалавра галузі знань 07 Управління та адміністрування за спеціальністю 073 Менеджмент освітня програма: Логістика вивчення дисципліни «Комунікаційний менеджмент» сприяє формуванню компетентностей та програмних результатів навчання:

Інтегральна компетентність:

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми, які характеризуються комплексністю і невизначеністю умов, у сфері менеджменту або у процесі

навчання, що передбачає застосування теорій та методів соціальних та поведінкових наук.

Оперативне і тактичне управління логістичними процесами підприємства, організація комплексного логістичного обслуговування споживачів, організація операційної логістичної діяльності

Загальні компетентності:

ЗК 1. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК 3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу, синтезу.

ЗК 5. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.

ЗК 9. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 12. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

ЗК 16*. Уміння налагодити стосунки в колективі та команді на основі ефективного інформаційного обміну при здійсненні логістичних операцій в ланцюгах постачання.

ЗК 17*. Здатність обґрунтовувати управлінські рішення та спроможність забезпечувати їх правомірність з позиції соціальної відповідальності.

Спеціальні компетентності:

СК 2. Здатність аналізувати результати діяльності організації, зіставляти їх з факторами впливу зовнішнього та внутрішнього середовища.

СК 3. Здатність визначати перспективи розвитку організації.

СК 4. Вміння визначати функціональні області організації та зв'язки між ними.

СК 7. Здатність обирати та використовувати сучасний інструментарій менеджменту.

СК 8. Здатність планувати діяльність організації та управляти часом.

СК 9. Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.

СК 11. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

СК 16*. Здатність ставити і вирішувати завдання із синхронізації, координації та інтеграції логістичних процесів у функціональних областях логістики

СК 17*. Здатність визначати, планувати, організовувати та контролювати операційну логістичну діяльність в ланцюгах постачання (операції транспортування, вантажопереробки, зберігання, сортування, маркування, консолідації, митного оформлення, інформаційної підтримки тощо).

СК 18.* Здатність формулювати і вирішувати завдання з управління матеріальними та супутніми потоками в логістичних системах, визначати вимоги до транспорту, систем зберігання і складської обробки вантажів, приймати рішення щодо їх вибору;

СК22*. Здатність проявляти професійні навички фахівців з логістики у сфері надання гуманітарної допомоги у кризових ситуаціях різної природи та динаміки, прогнозувати ризики та управляти ланцюгами поставок в гуманітарних операціях.

СК23*. Здатність оцінювати потенційні природні та військові загрози, підвищувати свою компетентність у сфері знань гуманітарних процедур, гуманітарного права, співробітництва з регіональними та державними органами влади, соціально-психологічними умовами гуманітарної допомоги.

Програмні результати навчання:

РН 3. Демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства.

РН 4. Демонструвати навички виявлення проблем та обґрунтування управлінських рішень.

РН 7. Виявляти навички організаційного проектування.

РН 8. Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації.

РН 9. Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи.

РН 10. Мати навички обґрунтування дієвих інструментів мотивування персоналу організації.

РН 12. Оцінювати правові, соціальні та економічні наслідки функціонування організації.

РН 17. Виконувати дослідження індивідуально та/або в групі під керівництвом лідера.

РН 22*. Здатність застосовувати знання концептуальних засад логістики, специфіки логістичної діяльності підприємств різних галузей економіки для відбудови транспортно-логістичної інфраструктури країни і налагодження альтернативних шляхів постачання товарно-матеріальних цінностей у виробництві, транспорті та агропромисловому секторі економіки.

ПЛАН КУРСУ

Назва змістових модулів та тем	Лекц.	Практ (сем.)	Завдання для самостійної роботи
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1 КОНЦЕПТУАЛЬНІ АСПЕКТИ КОМУНІКАЦІЙ			
Тема №1. Спілкування та комунікації	2	2	1. Опрацювання лекційного матеріалу, 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань: 1) Ефективність комунікації в умовах ринку. 2) Причини розвитку комунікації в бізнесі. 3) Багатоканальний комунікативний зв'язок. 3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань, опрацювання першоджерел та навчальної літератури; виконання індивідуального завдання, підготовка реферату, проходження тестування на сайті підтримки навчальних програм. 4. Виконання тестових завдань для самоперевірки
Тема № 2. Процес та види комунікацій	2	2	1. Опрацювання лекційного матеріалу, 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань: 1) Шуми у системі комунікації.. 2) Спір, полеміка, дискусія. 3) Форми комунікації. 3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань, опрацювання першоджерел та навчальної літератури; виконання індивідуального завдання, підготовка реферату, проходження тестування на сайті підтримки навчальних програм. 4. Виконання тестових завдань для самоперевірки
Тема № 3. Труднощі та бар'єри комунікацій	2	2	1. Опрацювання лекційного матеріалу, 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань: 1) Помилки в спілкуванні 2) Тотальний контроль. 3) Прихований контроль. 3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань, опрацювання першоджерел та навчальної літератури; виконання індивідуального завдання, підготовка реферату, проходження тестування на сайті підтримки навчальних програм. 4. Виконання тестових завдань на сайті підтримки навчальних програм.
Тема № 4. Діловий стиль і манери обговорення	4	2	1. Опрацювання лекційного матеріалу, 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань: 1) Техніка боротьби. 2) Принцип реалізації переваг. 3) Правила, яких треба дотримуватися для реалізації цього принципу. 3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань, опрацювання першоджерел та навчальної літератури; виконання індивідуального

Назва змістових модулів та тем	Лекц.	Практ (сем.)	Завдання для самостійної роботи
			завдання, підготовка реферату, проходження тестування на сайті підтримки навчальних програм. 4. Виконання тестових завдань на сайті підтримки навчальних програм.
Тема № 5. Експресивна поведінка у спілкуванні	2	4	1. Опрацювання лекційного матеріалу, 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань: 1) Міміка. 2) Гримаси насолоди, випробовування, протесту, подиву, стурбованості тощо. 3) Голос як прояв експресії. 3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань, опрацювання першоджерел та навчальної літератури; виконання індивідуального завдання, підготовка реферату, проходження тестування на сайті підтримки навчальних програм. 4. Виконання тестових завдань на сайті підтримки навчальних програм. 5. Підготовка до модульної контрольної роботи за темами 1-5
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2 КОМУНІКАТИВНІ ПРОЦЕСИ			
Тема № 6. Комуникативні конфлікти та їх наслідки	2	2	1. Опрацювання лекційного матеріалу, 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань: 1) Статусний конфлікт. 2) Індивідуальний та груповий конфлікти. 3) Конфлікти вибору. 3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань, опрацювання першоджерел та навчальної літератури; виконання індивідуального завдання, підготовка реферату, проходження тестування на сайті підтримки навчальних програм. 4. Виконання тестових завдань для самоперевірки
Тема № 7. Ділова атрибутика і одяг	2	2	1. Опрацювання лекційного матеріалу, 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань: 1) Діловий одяг жінки. 2) Діловий одяг чоловіка. 3) Рекомендації з підбору та комбінування одягу і аксесуарів. 3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань, опрацювання першоджерел та навчальної літератури; виконання індивідуального завдання, підготовка реферату, проходження тестування на сайті підтримки навчальних програм. 4. Виконання тестових завдань для самоперевірки
Тема № 8. Організація та проведення ділових зустрічей	4	2	1. Опрацювання лекційного матеріалу, 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань: 1) Підготовка приміщень. 2) Зустріч делегації. 3) Правила посадки в автомобілі. 4) Привітанні. 5) Розміщення учасників зустрічі. 6) Офіційна мова. 3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань, опрацювання першоджерел та навчальної літератури; виконання індивідуального завдання, підготовка реферату, проходження тестування на сайті підтримки навчальних програм. 4. Виконання тестових завдань для самоперевірки
Тема № 9. Організація ділових прийомів	2	2	1. Опрацювання лекційного матеріалу, 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань: 1) Правила розсадки за столом на різних видах

Назва змістових модулів та тем	Лекц.	Практ (сем.)	Завдання для самостійної роботи
			прийомів. 2) Проголошення тостів. 3) Страви, що подаються. 3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань, опрацювання першоджерел та навчальної літератури; виконання індивідуального завдання, підготовка реферату, проходження тестування на сайті підтримки навчальних програм. 4. Виконання тестових завдань для самоперевірки
Тема №10. Писемна комунікація	2	2	1. Опрацювання лекційного матеріалу, 2. Самостійне опрацювання теоретичних питань: 1) Призначення та види резюме 3. Підготовка до практичного заняття, виконання домашніх завдань, опрацювання першоджерел та навчальної літератури; виконання індивідуального завдання, підготовка реферату, проходження тестування на сайті підтримки навчальних програм. 4. Виконання тестових завдань на сайті підтримки навчальних програм. 5. Підготовка до модульної контрольної роботи за темами 6- 10
Залік		2	Диференційований залік
Всього	24	24	

ФОРМИ КОНТРОЛЮ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

У процесі вивчення навчальної дисципліни «Комунікаційний менеджмент» використовуються наступні види контролю:

1. Поточний контроль – здійснюється протягом семестру шляхом опитування на практичних заняттях, перевірки виконання тестових завдань, модульних контрольних робіт тощо. За змістом він включає перевірку ступеню засвоєння студентом навчального матеріалу, який охоплюється темою лекційного та практичного заняття, уміння самостійно опрацьовувати навчально-методичну літературу, здатність осмислювати зміст теми, уміння публічно та письмово представити певний матеріал, а також виконання завдань самостійної роботи.

2. Підсумковий семестровий контроль – здійснюється у формі заліку відповідно до графіку освітнього процесу шляхом визначення ступеню засвоєння студентом навчальної дисципліни за результатами виконання обов'язкових завдань поточного (модульного) контролю.

Підсумкова оцінка з дисципліни виставляється за 100-бальною шкалою згідно з «Положенням про організацію освітнього процесу в КПУ». Результати поточного контролю здобувачів вищої освіти є складовими елементами підсумкової оцінки з дисципліни.

РОЗПОДІЛ БАЛІВ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО (СЕМЕСТРОВОГО) ОЦІНЮВАННЯ

Поточне оцінювання під час навчальних занять та самостійної роботи														Сума
Змістовий модуль 1							Змістовий модуль 2							
T1	T2	T3	T4	T5	P	МКР 1	T6	T7	T8	T9	T10	P	МКР 2	100
5	5	5	5	5	10	15	5	5	5	5	5	10	15	

Шкала оцінювання: 100-бальна, національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проєкту (роботи), практики	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
75-81	C		
67-74	D	задовільно	
60-66	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

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Данюка М.Ю. Управління персоналом : підручник. Київ: КНЕУ: Краматорськ : НКМЗ, 2013. 666 с.
2. Жилінська О.І. Менеджмент: практикум. Видання друге. навч. посіб. Київ: 2018. 237 с.
3. Козирєва О. В., Овсієнко О. В. Організація праці менеджера: навч. посіб. Харків: Видавництво Іванченка І. С., 2019. 203 с.
4. Комунікативний менеджмент. Сайт персональних навчальних систем ХНЕУ ім. С. Кузнеця. URL: <https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=6988>
5. Кондратюк Н.В. Менеджмент: практикум. Харків: ХНАУ, Смугаста типографія, 2016. 219 с.
6. Криворучко О.М., Водолажська Т.О. Управління персоналом підприємства: навч. посіб. для студентів ВНЗ спец. «Менеджмент організацій і адміністрування». Харків: ХНАДУ, 2016. 200с.
7. Муромець Н.Є., Мирошніченко Ю.В., Корсаков Д. О Менеджмент : навч. посіб. Харків: Харків. торг.-екон. ін-т Київ. нац. торг.-екон. ун-ту, 2017.302с.
8. Олійник Н. Ю. Комунікативний менеджмент: навчально-методичний посібник для студентів економічного факультету освітньо-професійної програми підготовки бакалавра спеціальності 073 Менеджмент. Кам'янець- Подільський, 2020. 112 с.
9. Оліховська М.В. Менеджмент організацій: навч. посіб. Львів: Ліга-Прес, 2018. 370 с.
10. Основи менеджменту. Теорія і практика: навч. посіб./ Г.Є. Мошек та ін. Київ: Ліра-К, 2017. 527 с.
11. Управління організаційним розвитком підприємства: навч. посіб. за ред. В.П. Горьового. Київ: ЦП «Компринт», 2019. 360с.
12. Управління персоналом : підручник / за ред. д-ра екон. наук, проф. Шубалого О.М.; Луц. нац. техн. ун-т. Луцьк: ІВВ Луцького НТУ, 2018. 403 с.
13. Шавкун І.Г. Основи ділової комунікації: Практикум з навчального курсу «Основи ділової комунікації» для здобувачів напряду підготовки “Менеджмент”. – Запоріжжя: ЗНУ, 2010. URL: http://ebooks.znu.edu.ua/files/metodychky/2010/10/osn_dil_kommun.pdf

ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ В ІНТЕРНЕТІ

13. Про інформацію. Закон України (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1992, № 48, ст.650) [URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>