

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
Національний авіаційний університет  
Навчально-науковий інститут Економіки та менеджменту  
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

ЗАТВЕРДЖУЮ

В.о.ректора

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 р.



**Система менеджменту якості**  
**НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА**  
**навчальної дисципліни**  
**«Комунікативний менеджмент»**

Галузь знань: 07 «Управління та адміністрування»

Спеціальність 073 «Менеджмент»

Спеціалізація: «Менеджмент організацій і адміністрування  
(за видами економічної діяльності)»

Спеціалізація: «Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності»

Курс – 2

Семестр – 3

Аудиторні заняття – 51

Диференційований залік – 3 семестр


Самостійна робота – 39

Усього (годин/кредитів ECTS) – 90/3,0

Індекс НБ-6-073/16-2.2.2

Індекс НБ-6-073/16-2.3.2

**СМЯ НАУ НІ 11.02.03-01-2017**

	Система менеджменту якості. Навчальна програма навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент»	Шифр документа	СМЯ НАУ НП 11.02.03 – 01-2017
		стор. 2 з 6	

Навчальну програму дисципліни «Комунікативний менеджмент» розроблено на основі освітньо-професійної програми, навчального плану № НБ-6-073/16 підготовки фахівців освітнього ступеня «Бакалавр», спеціальності 073 «Менеджмент», спеціалізації «Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності» та спеціалізації «Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)» та відповідних нормативних документів.

Навчальну програму розробила:

професор кафедри менеджменту  
зовнішньоекономічної діяльності підприємств \_\_\_\_\_ К. Разумова

Навчальну програму обговорено та схвалено на засіданні випускової кафедри спеціальності 073 «Менеджмент», спеціалізації «Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності» та спеціалізації «Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)» – кафедри менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств, протокол № \_\_ від «\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 р.


Завідувач кафедри \_\_\_\_\_ О. Ільєнко

Навчальну програму обговорено та схвалено на засіданні науково-методично-редакційної ради ННІЕМ, протокол № \_\_ від «\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 р.

Голова НМРР \_\_\_\_\_ А.Тофанчук

УЗГОДЖЕНО  
Директор ННІЕМ  
\_\_\_\_\_ С.Петровська  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 р

Рівень документа – 3б  
Плановий термін між ревізіями – 1 рік  
**Врахований примірник № 2**

	Система менеджменту якості. Навчальна програма навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент»	Шифр документа	СМЯ НАУ НП 11.02.03 – 01-2017
		стор. 3 з 6	

## 1. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Навчальна програма навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент» розроблена на основі «Методичних вказівок до розроблення та оформлення навчальної та робочої навчальної програм дисциплін», введених в дію розпорядженням від 16.06.2015р. №37/роз.

Дана навчальна дисципліна є теоретичною та практичною основою сукупності знань та вмінь, що формують профіль фахівця в галузі менеджменту.

Метою викладання 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.

Завданнями вивчення навчальної дисципліни студентами є:

- оволодіння методами управління інформаційною взаємодією в різних сферах предметної діяльності;
- вивчення основних задач, функцій та методів комунікативного менеджменту;
- оволодіння методами організації проведення комунікаційних досліджень;
- дослідження механізмів реалізації комунікативної політики організації.
- створення сприятливих умов дослідницької діяльності.

У результаті вивчення даної навчальної дисципліни студент повинен:

### **Знати:**

- основні засади та принципи комунікативного менеджменту;
- основні методи, технології комунікативного менеджменту;
- обов'язкові елементи та фази комунікативного спілкування;
- порядок формування ефективних комунікацій на підприємстві.

### **Вміти:**

- приймати управлінські рішення з метою підвищення комунікаційної ефективності організації;
- організувати та проводити за відповідними методиками комунікаційні дослідження;
- розробляти стратегію та тактику діяльності фірми в сфері комунікативного менеджменту;
- виявляти причини відхилення від плану, недоліків в роботі та виявленні невикористаних резервів в сфері організаційних комунікацій.

Навчальний матеріал дисципліни структурований за модульним принципом і складається з двох класичних навчальних модулів а саме:

навчального модуля №1 "Теоретико-методологічні засади комунікативного менеджменту".

навчального модуля №2 «Перспективи комунікативного менеджменту», кожен з яких є логічно завершеною, відносно самостійною, цілісною частиною навчальної дисципліни, засвоєння якої передбачає проведення модульної контрольної роботи та аналіз результатів її виконання.

Навчальна дисципліна «Комунікативний менеджмент» базується на знаннях таких дисциплін, як: «Цивільне право», «Макроекономіка та мікроекономіка» та є базою для вивчення таких дисциплін, як: «Міжнародний бізнес», «Електронна комерція» та інших.

## 2. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### 2.1. Модуль №1 "Теоретико-методологічні засади комунікативного менеджменту".

#### Тема 2.1.1. Сутність та поняття інформації та комунікацій в менеджменті

Поняття інформації, її суть та значення в процесі менеджменту. Класифікація інформації, що використовується в управлінні. Вимоги до інформації. Особливості використання інформації на верхньому, середньому, низовому рівнях менеджменту.

Носії інформації. Операції та процедури обробки інформації в менеджменті. Поняття та побудова інформаційних систем.


Сутність комунікацій. Комунікаційна мережа. Комунікаційний процес, його елементи. Модель процесу комунікації. Стадії ефективної комунікації: забезпечення уваги адресата, забезпечення розуміння суті повідомлення, визнання, дія.

#### Тема 2.1.2. Канали, засоби та бар'єри комунікацій

Формальні та неформальні комунікації. Основні завдання та недоліки формальних комунікацій. Горизонтальні комунікації. Діагональні комунікації. Типи комунікаційних ланцюгів, які використовуються в неформальних комунікаціях.

Переваги та недоліки письмових комунікацій. Усні комунікації. Вдосконалення письмових й усних комунікацій за допомогою використання контрольного переліку «П'ять «С» комунікації» Р.Фалмера.

Конкуренція між повідомленнями. Сприйняття повідомлення адресатом. Мова, логіка, абстракція. Статус особи, що надсилає повідомлення. Опір змінам.

	Система менеджменту якості. Навчальна програма навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент»	Шифр документа	СМЯ НАУ НП 11.02.03 – 01-2017
		стор. 4 з 6	

### **Тема 2.1.3. Забезпечення ефективних комунікацій**

Основні елементи забезпечення ефективних комунікацій: джерело, повідомлення, аудиторія, канали комунікацій.

Методи вдосконалення міжособистісних комунікацій. Вдосконалення організаційних комунікацій.

Планування процесу комунікації. Розробка плану комунікацій. Ситуаційні чинники, що впливають на поширення інформації про функціонування та досягнення організації. Цілі комунікації. Аудиторія. Аналіз управлінської ситуації. Відправник повідомлення. Вибір засобу передачі повідомлення. Створення повідомлення.

### **Тема 2.1.4. Розвиток технічної бази комунікацій**

Групи технічних засобів управління: прості пристрої та знаряддя праці, організаційна техніка, обчислювальні машини.

Створення автоматизованих робочих місць (АРМ) керівника підприємства та різних категорій спеціалістів.

## **2.2. Модуль №2 "Перспективи комунікативного менеджменту".**

### **Тема 2.2.1. Комунікативний менеджмент та бізнес-комунікації**

Ділове середовище організації та інтегрування бізнес-комунікаціями. Відносини з партнерами, клієнтами, конкурентами, інвесторами, операторами ринкової інфраструктури, консультантами, органами влади, ЗМІ.

Ключові коефіцієнти ефективності (KPI) – індикатори комунікаційної ефективності менеджера.

Комунікативний менеджмент та управління інтегрованими маркетинговими комунікаціями, бренд-комунікаціями, рекламними комунікаціями, PR-комунікаціями.

### **Тема 2.2.2. Комунікативний менеджмент і репутаційні комунікації**

Репутація як ключова складова іміджу сучасної організації. Значення репутації для публічних організацій і комунікацій.

Ризики втрати ділової репутації та управління ними.

Комунікативний менеджмент лояльності клієнтів (Client Relations) та брендинга.

Комунікації та управління конфліктами. Сутність конфліктної комунікації. Класифікації конфліктів. Функціональні та дисфункціональні конфлікти в організації. Стадії розвитку конфліктом. Методи управління конфліктами. Наслідки конфліктів та репутація організації.

Публічні комунікації: моделі, стратегії, технології.

### **Тема 2.2.3. Менеджер як суб'єкт управлінської діяльності в інформаційно-комунікативному процесі**

Інформаційна роль менеджера в інформаційному обміні. Предмет, знаряддя і продукт праці інформаційного менеджера.

Добір, оцінювання та розстановка фахівців інформаційної сфери в організації. Основні напрямки діяльності інформаційного менеджера: вивчення та аналіз інформаційних потреб організації, моніторинг інформаційних потоків, організаційне інформування співробітників організації, підготовка інформації для прийняття управлінських рішень.

Організація праці в інформаційній сфері організації. Формування ефективного стилю діяльності, етика службових відносин інформаційного менеджера.

### **Тема 2.2.4. Комунікативний менеджмент та інформаційне суспільство. Комунікації та ЗМІ. Комунікаційна ефективність ЗМІ.**

Комунікативний етикет. Обов'язкові елементи та фази комунікаційного спілкування.

### **Тема 2.2.5. Перспективи комунікаційного менеджменту в інформаційному суспільстві.**

Проблеми модернізації взаємодії суспільства і держави, теоретичні і прикладні розробки програм «електронної держави» в сучасному світі – “Bund Online 2005” (Німеччина), “e - Government” (Велика Британія), “Federal Enterprise” (США) та ін. Можливості нових принципів взаємодії.

## **3. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ**


### **3.1. Основні рекомендовані джерела**

3.1.1. Бондаренко Н.В., Дубницький В.И. Менеджмент – корпоративный, маркетинговый, информационный, антикризисный./ Справ.-инф. пособ. для специалистов, научных. работников и предпринимателей./ – Донецк.: ООО «Юго-Восток ЛТД», 2004. – 140 с.

3.1.2. Герчикова И.Н. Менеджмент: Учеб. для вузов. – 4-е изд. перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 799 с.

3.1.3. Зверинцев А.Б. Коммуникационный менеджмент – СПб. – 2005. – 226 с.

3.1.4. Новак В.О. Інформаційне забезпечення менеджменту: Навч. посіб./ В.О.Новак, Л.Г.Макаренко, М.Г.Луцький.- К.: Кондор, 2006. – 462 с.

	Система менеджменту якості. Навчальна програма навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент»	Шифр документа	СМЯ НАУ НП 11.02.03 – 01-2017
		стор. 5 з 6	

3.1.5. Осовська Г.В. Комунікації в менеджменті: Курс лекцій. – К.: Кондор, 2006. – 664 с.

3.1.6. Симионов Ю.Ф. Информационный менеджмент/ Ю.Ф.Симионов, В.В.Бормотов.- Ростов н/Д: Феникс, 2006. – 250 с.

### **3.2. Додаткові рекомендовані джерела**

3.2.1. Гончаров В. Н. Управление финансовой деятельностью инвестиционной 3.1.7. Голубев Р.О. Проблеми формування системи інформаційного забезпечення розвитку підприємництва // Економіка: проблеми теорії та практики. – 2004. - Вип.18. – с.19.


3.2.2. Власова Г.В., Лутовинова В.І., Титова Л.І. Аналітико-синтетична переробка інформації: Навч.посіб. – К.: ДАКККІМ, 2006. – 291 с.

3.2.3. Онищенко В.Д. Комунікаційне забезпечення підприємницької діяльності // Сучасні проблеми економіки підприємства. – 2006. - №8. – с.10.

3.2.4. Хміль Ф.І. Практикум з менеджменту організацій: Навч. посібник. – Львів: Магнолія плюс, 2004.- 333с.

3.2.5 Шестопапов К.Р. Проблеми формування комунікацій в сучасній організації // Управління персоналом. – 2006. – №7. – с.12.

3.2.6 Коммуникационный менеджмент /Под.ред.проф. Шепеля В.М., М., 2004.–211 с.

	Система менеджменту якості. Навчальна програма навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент»	Шифр документа	СМЯ НАУ НП 11.02.03 – 01-2017
		стор. 6 з 6	

(Ф 03.02–01)

**АРКУШ ПОШИРЕННЯ ДОКУМЕНТА**

№ прим.	Куди передано (підрозділ)	Дата видачі	Прізвище, ім'я та по батькові отримувача	Підпис отримувача	Примітки

(Ф 03.02–02)

**АРКУШ ОЗНАЙОМЛЕННЯ З ДОКУМЕНТОМ**

№ з/п	Прізвище, ім'я та по батькові	Підпис ознайомленої особи	Дата ознайомлення	Примітки

(Ф 03.02 – 04)

**АРКУШ РЕЄСТРАЦІЇ РЕВІЗІЇ**

№ пор.	Прізвище ім'я по-батькові	Дата ревізії	Підпис	Висновок щодо адекватності

(Ф 03.02–03)

**АРКУШ ОБЛІКУ ЗМІН**

Номер	Номер/сторінки (пункт)				Підпис особи, що внесла зміну	Дата внесення зміни	Дата введення зміни
	зміненого	заміненого	нового	анульованого			

(Ф 03.02 – 32)

**УЗГОДЖЕННЯ ЗМІН**

	Підпис	Ініціали, прізвище	Посада	Дата
Розробник				
Узгоджено				
Узгоджено				
Узгоджено				