

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Навчально-науковий інститут неперервної освіти

ЗАТВЕРДЖУЮ
Проректор з навчальної та
виховної роботи
_____ Т.Іванова
_____ 2017 р.



Система менеджменту якості

РОБОЧА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

навчальної дисципліни

«Комунікативний менеджмент»

Спеціальність: 073 «Менеджмент»
Спеціалізація: Менеджмент організацій і адміністрування
(за видами економічної діяльності)
Спеціалізація: «Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності»

Курс – 2

Семестр – 3,4

Лекції - 6 (2,4)
Практичні заняття - 4 (0,4)
Самостійна робота - 80 (20,60)


Диференційований залік – 4 семестр

Усього (годин/ кредитів ECTS) - 90/3,0

Контрольна робота 4 семестр -

Індекс:РБ-12-073/16-2.2.2

Індекс:РБ-12-073/16-2.3.2

	Система менеджменту якості. Робоча навчальна програма навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент»	Шифр документа	СМЯНАУ РНП ННІНО 11.01.03 - 01-2017
		Стор. 2 із 10	

Робочу програму дисципліни «Комунікативний менеджмент» розроблено на основі робочого навчального плану № РБ-12-073/16 підготовки фахівців освітньо-кваліфікаційного рівня «Бакалавр» за спеціальністю 073 «Менеджмент» та спеціалізаціями «Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)» та «Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності» навчальної програми «Комунікативний менеджмент» індекс НБ-6-073/16-2.2.2, НБ-6-073/16-2.3.2 затвердженої в.о.ректора 30.11.2016 р., робочої навчальної програми цієї дисципліни денної форми навчання, індекс РБ-6-073/16-2.2.2, РБ-6-073/16-2.3.2 затвердженої проректором з навчальної та виховної роботи 30.11.2016 р. та відповідних нормативних документів.

Робочу навчальну програму розробили:

професор кафедри менеджменту
зовнішньоекономічної діяльності підприємств _____ К. Разумова

професор кафедри менеджменту
зовнішньоекономічної діяльності підприємств _____ В. Новак

Робочу навчальну програму обговорено та схвалено на засіданні кафедри менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств, протокол . № ____ від “__” _____ 2017 р.

Завідувач кафедри _____ О.Ільченко

Робочу навчальну програму обговорено та схвалено на засіданні науково-методично-редакційної ради Навчально-наукового інституту неперервної освіти, протокол № ____ від “__” _____ 2017 р.

Голова НМРР _____ Н.Муранова


УЗГОДЖЕНО
Директор ННІНО
_____ Н.Муранова
" ____ " _____ 2017 р.

Рівень документа – 3б
Плановий термін між ревізіями – 1 рік
Контрольний примірник



ЗМІСТ

	стор.
Вступ	4
1. Зміст навчальної дисципліни	4
1.1. Тематичний план навчальної дисципліни	4
1.2. Проектування дидактичного процесу з видів навчальних занять та самостійна робота студента (зміст та обсяг).....	5
2. Завдання на контрольну роботу	5
2.1. Контрольна робота.....	5
3. Перелік завдань для підготовки до диференційованого заліку	6
3.1. Перелік питань на диференційований залік.....	6
4. Навчально-методичні матеріали з дисципліни	7
4.1. Список рекомендованих джерел	7
4.2. Перелік наочних та інших навчально-методичних посібників, методичних матеріалів до технічних засобів навчання	7
5. Рейтингова система оцінювання набутих студентом знань та вмінь	7
Форми документів Системи менеджменту якості	10

	Система менеджменту якості. Робоча навчальна програма навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент»	Шифр документа	СМЯ НАУ РНП ННІНО 11.01.03 - 01-2017
		Стор. 4 із 10	

ВСТУП

Однією з необхідних умов організації навчального процесу за кредитно-модульною системою є наявність робочої навчальної програми з навчальної дисципліни, розробленої за модульно-рейтинговими засадами і доведеної до відома викладачів та студентів.

Рейтингова система оцінювання (PCO) є невід'ємною складовою робочої навчальної програми і передбачає визначення якості виконаної студентом усіх видів аудиторної та самостійної навчальної роботи та рівня набутих ним знань та умінь шляхом оцінювання в балах результатів цієї роботи під час поточного, модульного та семестрового контролю, з наступним переведенням оцінки за багатобальною шкалою в оцінки за національною шкалою та шкалою ECTS.


1. Зміст навчальної дисципліни

1.1. Тематичний план навчальної дисципліни

№ пор.	Назва теми (тематичного розділу)	Обсяг навчальних занять (год.)			
		Усього	Лекції	Практичні заняття	СРС
Модуль №1 «Теоретико-методологічні засади комунікативного менеджменту»					
3 семестр					
1.1	Сутність та поняття інформації та комунікацій в менеджменті	11	1	-	10
1.2	Канали, засоби та бар'єри комунікацій	11	1	-	10
Усього за 3 семестр		22	2	-	20
4 семестр					
1.3	Комунікативний менеджмент та бізнес-комунікації	15	1	1	13
1.4	Комунікативний менеджмент і репутаційні комунікації	15	1	1	13
1.5	Менеджер як суб'єкт управлінської діяльності в інформаційно-комунікативному процесі	17	1	-	16
1.6	Комунікативний менеджмент та інформаційне суспільство. Комунікації та ЗМІ. Комунікаційна ефективність ЗМІ	13	1	2	10
1.7	Контрольна робота	8	-	-	8
Диференційований залік					
Усього за 4 семестр		68	4	4	60
Усього за модулем №1		90	6	4	80
Усього за навчальною дисципліною		90	6	4	80

1.2. Проектування дидактичного процесу з видів навчальних занять та самостійна робота студента (зміст та обсяг)

№ пор.	Назва теми (тематичного розділу)	Обсяг навчальних занять (год.)			Список рекомендованих джерел
		Лекції	Практичні заняття	СРС	
3 семестр					
Модуль №1 «Теоретико-методологічні засади комунікативного менеджменту»					

	Система менеджменту якості. Робоча навчальна програма навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент»	Шифр документа	СМЯ НАУ РНП ННІНО 11.01.03 - 01-2017
		Стор. 5 із 10	

1.1	Міжнародний електронний обмін комерційними і фінансовими даними.	1	-	10	[5, Р 2 с. 28-36; 2, Ч 2, Р. 3., с. 18-31; 1, Р. 1, с. 32-51; 1, Т. 6, с. 36-44]
1.2	Електронні системи міжнародних міжбанківських платежів та розрахунків. Міжнародна міжбанківська мережа SWIFT	1	-	10	[1, Ч. 1, Р.2, с. 55-61]
Усього за 3 семестр		2	-	20	
4 семестр					
1.3	Комунікативний менеджмент та бізнес-комунікації	1	1	13	[4, Ч. 2, Р.13, с. 45-63; 1, Т. 9.5, с. 303-311]
1.4	Комунікативний менеджмент і репутаційні комунікації	1	1	13	[2, Ч. 2, Р.11, с. 76-90; 1, Р. 5, с. 98-111; 1, Р.9, с. 13-19]
1.5	Менеджер як суб'єкт управлінської діяльності в інформаційно-комунікативному процесі	1	-	16	[2, Ч. 2, Р.16, с. 100-123]
1.6	Комунікативний менеджмент та інформаційне суспільство. Комунікації та ЗМІ. Комунікаційна ефективність ЗМІ	1	2	10	[5, Р.16, с. 114-124]
1.7	Контрольна робота	-	-	8	
Диференційований залік					
Усього за 4 семестр		4	4	60	
Усього за модулем №1		6	4	80	
Усього за навчальною дисципліною		6	4	80	

2. ЗАВДАННЯ НА КОНТРОЛЬНУ РОБОТУ

2.1 Контрольна робота

Контрольна робота (КР) з дисципліни виконується в четвертому семестрі, відповідно до затверджених в установленому порядку методичних рекомендацій, з метою закріплення та поглиблення теоретичних знань та вмінь студента в практичних аспектах дисципліни «Комунікативний менеджмент».

Конкретна мета КР міститься у здійсненні дослідження особливостей 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.

Контрольна робота складається з теоретичної частини. Теоретична частина має вигляд питань, пошук відповідей на які сприятиме більш якісному засвоєнню студентами знань з дисципліни «Комунікативний менеджмент».

Виконання, оформлення та захист контрольної роботи здійснюється студентом в індивідуальному порядку відповідно до методичних рекомендацій.

Час, потрібний для виконання контрольної роботи, – до - годин самостійної роботи.

3. ПЕРЕЛІК ЗАВДАНЬ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ЕКЗАМЕНУ

3.1. Перелік питань на екзамен

1. Визначення сутності поняття інформація;
2. Класифікація інформації, що використовується в управлінні.
3. Вимоги до інформації.
4. Особливості використання інформації на верхньому, середньому, низовому рівнях менеджменту.
5. Носії інформації. Операції та процедури обробки інформації в менеджменті.
6. Поняття та побудова інформаційних систем.
7. Сутність комунікацій. Комунікаційна мережа. Комунікаційний процес, його елементи. Модель процесу комунікації.
8. Формальні та неформальні комунікації.
9. Типи комунікаційних ланцюгів неформальних комунікацій.
10. Переваги та недоліки письмових комунікацій.
11. Сприйняття повідомлення адресатом..
12. Методи вдосконалення міжособистісних комунікацій.




13. Основними етапами процесу планування комунікацій.
14. Чинники, що впливають на процес комунікації.
15. Методи вдосконалення міжособистісних комунікацій.
16. Основні етапи процесу планування комунікацій.
17. Чинники, що впливають на процес комунікацій.
18. Розкрити технічні засоби управління.
19. Порядок створення автоматизованого робочого місця.
20. Сутність документів та їх класифікація.
21. Вимоги до службових документів.
22. Внутрішнє та зовнішнє ділове середовище бізнес-комунікацій.
23. Охарактеризувати ключові показники діяльності бізнес-комунікацій.
24. Назвати етапи планування реклами.
25. Охарактеризувати завдання та методи стимулювання збуту.
26. Охарактеризувати сутність репутації, її складові та фактори.
27. Розкрити сутність ризиків та їх види.
28. Сформулювати основні вимоги добору та оцінювання кадрів.
29. Розкрити сутність та порядок формування «Дерева цілей».
30. Окреслити основні напрямки діяльності менеджера.
31. Розкрити етичні норми менеджера.
32. Розкрийте взаємодію з органами публічного управління за допомогою соціальних мереж.
33. Розкрийте структуру програми впровадження «електронного уряду».
34. Розкрийте сутність поняття «блог» та його функції.
35. Класифікація форм ділової комунікації: наради, офіційні і протокольні заходи, зустрічі, прийоми, бесіди, виступи, письмові документи.
36. Діалог і дискусія як найбільш загальна форма ділових комунікацій. Різновиди діалогу.
37. Інші форми ділових комунікацій: прес-конференція, брифінг, презентація, прийом з особистих питань.
38. Форми взаємодії в діловому спілкуванні.
39. Ділові переговори як основна форма ділової комунікації.
40. Переговори як комунікативний процес.
41. Предмет переговорів. Етапи підготовки і проведення переговорів. Підходи до проведення переговорів: конфронтаційний (торг) і партнерський.
42. Місце проведення і склад делегації.
43. Прогноз і аналіз можливих варіантів переговорів. Оцінка ефективності переговорів.
44. Міфи ділової комунікації
45. Зміст бар'єрів ділової комунікації в організації
46. Типологія бар'єрів ділової комунікації: мікробар'єри і макробар'єри
47. Причини бар'єрів комунікації: чинники ініціатора комунікації і чинники одержувача інформації.
48. Способи вдосконалення комунікаційних процесів в організації.
49. Виступ перед аудиторією як комунікативний процес.
50. Типологія публічних виступів.
51. Структура і модель публічного виступу. Формати виступів у суспільно-політичній сфері.
52. Управління увагою. Прийоми привертання уваги. Активізація слухачів.
53. Аргументація. Види аргументів.
54. Поняття презентації. Чинники ефективної презентації.
55. Мета і структура презентації.
56. Алгоритм процесу підготовки презентації.
57. Місце проведення презентації. Специфіка візуального ряду презентації.
58. Формування медіа-зв'язків і правила взаємодії з журналістами. Заходи для преси.
59. Технології написання прес-релізу. Інші тексти для преси.
60. Особливості інтерв'ю різним ЗМІ.

4. НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ З ДИСЦИПЛІНИ

4.1. Список рекомендованих джерел

Основні

1. Аткинсон Макс Виступать легко: Все, что вам нужно знать о речах и презентациях. – М.: Альпина Паблишерз, 2010. – 293 с.
2. Карстен Бредемайер Искусство словесной атаки: Практическое руководство (6-е издание). – М.: Альпина Паблишерз, 2010. – 178 с.

	Система менеджменту якості. Робоча навчальна програма навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент»	Шифр документа	СМЯ НАУ РНП ННІНО 11.01.03 - 01-2017
		Стор. 7 із 10	

3. Дик Улла. Эффективная коммуникация. Приемы и навыки: Издательство: Гуманитарный центр, 2007. – 188 с.

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

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

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

Додаткові

7. Моисеева И.П. Коммуникационный менеджмент: учебное пособие. – Томск, Изд-во ТПУ, 2007. – 104.

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

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

4.2. Перелік наукових та інших навчально-методичних посібників, методичних матеріалів до ТЗН

№ п/п	Назва	Шифр тем за тематичним планом	Кількість
1.	Слайди	1.1-1.2, 1.3-1.6	електронна версія
2.	Конспект лекцій	1.1-1.2, 1.3-1.6	1 прим. та електронна версія
3.	Методичні рекомендації щодо виконання контрольної роботи	1.7	1 прим. та електронна версія

5. РЕЙТИНГОВА СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ НАБУТИХ СТУДЕНТОМ ЗНАТЬ ТА ВМІНЬ

5.1. Оцінювання окремих видів виконаної студентом навчальної роботи здійснюється у балах відповідно до табл. 5.1 та табл. 5.2.

Таблиця 5.1

Оцінювання окремих видів навчальної роботи студента


Вид навчальної роботи	3,4 семестр		Мах кількість балів
	Модуль № 1		
	Мах кількість балів		
Відповіді на практичних заняттях (4б.*4 зан.)	16 (сумарна)		
Виконання та захист контрольної роботи	16		
Усього за модулем № 1	32		
Диференційований залік			68
Усього за 3,4 семестр			100

5.2. Виконаний вид навчальної роботи зараховується студенту, якщо він отримав за нього позитивну оцінку за національною шкалою відповідно до табл. 5.2, табл. 5.3.

Таблиця 5.2

Відповідність рейтингових оцінок за окремі види навчальної роботи у балах оцінкам за національною шкалою

Вид навчальної роботи		Оцінка за національною шкалою
Відповіді на практичних заняттях	Виконання та захист контрольної роботи	
Оцінка у балах		
4	15-16	Відмінно
3	12-14	Добре
2,5	10-11	Задовільно
менше 2,5	менше 10	Незадовільно

	Система менеджменту якості. Робоча навчальна програма навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент»	Шифр документа	СМЯ НАУ РНП ННІНО 11.01.03 - 01-2017
		Стор. 8 із 10	

Таблиця 5.3

Відповідність рейтингових оцінок за виконання та захист контрольної роботи у балах оцінкам за національною шкалою

Критерій рейтингової оцінки			Оцінка за національною шкалою
Логічність, послідовність, повнота висвітлення теми та вміння працювати з літературою (бал.)	Виконання індивідуального завдання відповідно до варіанту (бал.)	Захист контрольної роботи (бал.)	
3	3	9-10	Відмінно
2,5	2,5	8	Добре
2	2	6-7	Задовільно
менше 2	менше 2	менше 6	Незадовільно

5.3. За активну роботу під час практичного заняття (наприклад, доповнення до відповіді), творчий підхід до виконання та оформлення контрольної роботи студент може отримати додатково до 5 заохочувальних балів за модуль.

За виконання та подачу контрольної роботи поза встановлений термін студенту можуть бути нараховані штрафні бали (до 5 балів за модуль).

5.4. Сума рейтингових оцінок, отриманих студентом за окремі види виконаної навчальної роботи, становить поточну модульну рейтингову оцінку у балах, яка перераховується в оцінку за національною шкалою (табл. 5.4).

Таблиця 5.4

Відповідність поточних модульних рейтингових оцінок у балах оцінкам за національною шкалою

Оцінка у балах	Оцінка за національною шкалою
29–32	Відмінно
24–28	Добре
19–23	Задовільно
менше 19	Незадовільно

5.5. Якщо студент успішно (з позитивними за національною шкалою оцінками) виконав усі передбачені в модулі види навчальної роботи, то він допускається до диференційованого заліку. Диференційований залік виконується в письмовій формі і зраховується студенту, якщо він отримав за нього позитивну оцінку за національною шкалою та шкалою ECTS відповідно до табл. 5.5.

Сума поточної модульної рейтингової оцінки у балах та залікової рейтингової оцінки становить підсумкову семестрову рейтингову оцінку, яка перераховується в оцінках за національною шкалою та шкалою ECTS (табл. 5.6).

Студент допускається до виконання завдання на диференційований залік якщо він набрав не менше 33 балів (табл. 5.4).


5.6. Завдання на диференційований залік містить теоретичні питання, які охоплюють матеріал дисципліни відповідно до робочої навчальної програми.

З метою забезпечення об'єктивності оцінок завдання на диференційований залік здійснюється в письмовій формі протягом двох навчальних годин.

Таблиця 5.5

Відповідність рейтингових оцінок на диференційований залік у балах оцінкам за національною шкалою та шкалою ECTS

Оцінка у балах	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
		Оцінка	Пояснення
61–68	Відмінно	A	Відмінно (відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок)
55–60	Добре	B	Дуже добре (вище середнього рівня з кількома помилками)
51–55		C	Добре (в загальному вірне виконання з певною кількістю помилок)

	Система менеджменту якості. Робоча навчальна програма навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент»	Шифр документа	СМЯ НАУ РНП ННІНО 11.01.03 - 01-2017
		Стор. 9 із 10	

			суттєвих помилок)
48–50	Задовільно	D	Задовільно (непогано, але зі значною кількістю недоліків)
41–47		E	Достатньо (виконання задовольняє мінімальним критеріям)
1–40	Незадовільно	FX	Незадовільно (з можливістю повторного складання)

5.7. Забороняється перескладання підсумкової семестрової рейтингової оцінки з метою її підвищення.

5.8. У випадку відсутності у студента позитивних рейтингових оцінок (за виконання окремих видів навчальної роботи, поточної модульної, залікової), він вважається таким, що має академічну заборгованість.

5.9. При складанні академічної заборгованості студент повинен виконати усі завдання, які необхідні для отримання позитивної поточної модульної рейтингової оцінки, а також виконати завдання на диференційований залік.

При повторному виконанні завдання на диференційований залік максимальна величина залікової рейтингової оцінки, яку може отримати студент, дорівнює оцінці «В» за шкалою ECTS та певній кількості балів, яку визначає викладач відповідно до табл. 5.5.

5.10. У випадку отримання незадовільної залікової рейтингової оцінки студент повинен повторно виконати завдання на диференційований залік в установленому порядку. При повторному виконанні завдання на диференційований залік максимальна величина залікової рейтингової оцінки, яку може отримати студент, дорівнює оцінці «В» за шкалою ECTS та певній кількості балів, яку визначає викладач відповідно до табл. 5.5.

5.11. У випадку відсутності студента під час виконання залікового (модульного) завдання з будь яких причин проти його прізвища у колонці «Залікова рейтингова оцінка» заліково-екзаменаційної відомості робиться запис «Не з'явився» або «Не допущений», а у колонці «Підсумкова семестрова рейтингова оцінка» – «Не атестований».

5.12. Підсумкова семестрова рейтингова оцінка (табл. 5.6) заноситься до залікової книжки, наприклад, так: **92/Відм./А, 87/Добре/В, 79/Добре/С, 68/Задов./D, 65/Задов./E** додатку до диплома.

Таблиця 5.6

Відповідність підсумкових семестрових рейтингових оцінок у балах оцінкам за національною шкалою та шкалою ECTS

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
		Оцінка	Пояснення
90–100	Відмінно	A	Відмінно (відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок)
82–89	Добре	B	Дуже добре (вище середнього рівня з кількома помилками)
75–81		C	Добре (в загальному вірне виконання з певною кількістю суттєвих помилок)
67–74	Задовільно	D	Задовільно (непогано, але зі значною кількістю недоліків)
60–66		E	Достатньо (виконання задовольняє мінімальним критеріям)
35–59	Незадовільно	FX	Незадовільно (з можливістю повторного складання)
1–34		F	Незадовільно (з обов'язковим повторним курсом)



(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 03.02–03)

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 – 04)

АРКУШ РЕЄСТРАЦІЇ РЕВІЗІЇ

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

(Ф 03.02 – 32)

УЗГОДЖЕННЯ ЗМІН

	Підпис	Ініціали, прізвище	Посада	Дата
Розробник				
Розробник				
Розробник				
Узгоджено				
Узгоджено				