Національний транспортний університет

ВБК 23 Комунікативний менеджмент

Рівень вищої освіти – *перший (бакалаврський)*

Дні занять, час занять, аудиторія: будуть доступні згідно розкладу за посиланням http://www.ntu.edu.ua/studentam/rozklad/

Кафедра менеджменту

Лекції проводить

к.е.н., доц. Дяченко Тетяна Олексіївна

Контактна інформація	t.diachenko@ntu.edu.ua +380442808438
Адреса, номер аудиторії	вул. Михайла Омеляновича-Павленка 1, ауд.242
Час консультацій	Вт. з 14-30 до 16-00

Практичні заняття проводить

к.е.н., доц. Дяченко Тетяна Олексіївна

Контактна інформація	t.diachenko@ntu.edu.ua +380442808438
Адреса, номер аудиторії	вул. Михайла Омеляновича-Павленка 1, ауд.242
Час консультацій	Вт. з 14.30 до 16-00

Анотація курсу: формування у студентів фахових компетентностей, теоретичних знань з питань комунікативних процесів в менеджменті та оволодіння практичними навичками службового спілкування..

Предметом вивчення є загальні закономірності, принципи формування, функціонування та розвитку системи управління комунікативними процесами з урахуванням міжнародного досвіду.

Міждисциплінарні зв'язки: викладення матеріалу пов'язане з вивченням наступних освітніх компонентів: управління інформаційними потоками, організаційна поведінка корпорацій, розробка та прийняття рішень в організації.

Програма навчальної дисципліни складається з таких модулів:

Модуль 1 Теоретичні основи управління комунікаціями в менеджменті

Тема 1 Сутність комунікацій і їх роль у системі управління

Сутність та значення комунікацій в системі управлінні. Функції комунікації.

Класифікація інформації, що використовується в управлінні. Вимоги до інформації. Особливості використання інформації на верхньому, середньому, низовому рівнях менеджменту.

Комунікаційний процес. Етапи комунікаційного процесу та їх характеристика. Модель трифазного розвитку процесу комунікації.

Види організаційних комунікацій. Зовнішні комунікації. Характеристика формальних та неформальних внутрішніх комунікацій.

Тема 2 Канали, засоби і бар'єри комунікацій

Засоби комунікативного менеджменту. Способи комунікацій. Комунікаційні канали: особистий контакт, інтерактивні канали, особисті статичні канали, знеособлені статичні канали. Пропускна спроможність комунікаційного каналу. Сфери використання комунікаційних каналів.

Комунікаційні перешкоди: вибіркове сприйняття; семантичні перешкоди; соціокультурні відмінності відправника та одержувача повідомлення; невербальні перешкоди; інформаційні перевантаження; слабкий зворотний зв'язок.

Тема 3 Забезпечення ефективних комунікацій

Напрями вдосконалення міжособових комунікацій: розуміння потреб і настроїв підлеглих; вдосконалення персональних стосунків; використання зрозумілої мови та повторів; правильний вибір засобів комунікацій; розвиток вміння слухати.

Шляхи вдосконалення організаційних комунікацій: об'єктивна оцінка трудомісткості кожної управлінської функції; вдосконалення інформаційних потоків і діловодства; перегляд організаційної структури управління організацією; застосування сучасних інформаційних технологій .

Тема 4 Розвиток технічної бази в комунікативному менеджменті

Нові інформаційні технології в управлінні організацією. Комунікаційна мережа. Групи технічних засобів управління: прості пристрої та знаряддя праці, організаційна техніка, обчислювальні машини. Створення автоматизованих робочих місць (АРМ) керівника підприємства та різних категорій спеціалістів..

Сутність комунікативної компетентності. Характеристика складових комунікативної компетентності: орієнтованість у різноманітних ситуаціях спілкування; спроможність ефективно взаємодіяти з оточенням; адекватна орієнтація людини в самій собі; готовність й уміння будувати контакти з людьми; внутрішні засоби регуляції комунікативних дій; знання, уміння і навички конструктивного спілкування; внутрішні ресурси.

Модуль 2 Ключові аспекти забезпечення ефективного комунікативного менеджменту

Тема 5 Стратегія комунікативного менеджменту

Сутність комунікативної стратегії. Класифікація тактичних прийомів: перевтілення, хід «узагальнення», приведення прикладу, контраст, несподіванка, провокація, апеляція до авторитету, залучення експерта.

Тактичні прийоми: прийоми уваги, прийоми довіри, прийоми інтерпретації, прийоми підкріплення.

Написання комунікаційної стратегії.

Допоміжні стратегії: Прес/PR-план, цифрова стратегія. План антикризових комунікацій.

Тема 6 Ділові та репутаційні комунікації

Ділова комунікація як процес взаємодії. Завдання ділової комунікації. Умови реалізації ділової комунікації. Комунікативні форми ділової комунікації: монологічна, діалогічна, полілогічна.

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 брендингу.

Комунікації ділових партнерів. Публічні комунікації: моделі, стратегії, технології.

Тема 7 Стилі спілкування. Трансакційний аналіз.

Компоненти спілкування. Функції спілкування: контактна, інформаційна, координаційна, розуміння, встановлення відношення, впливу.

Стилі спілкування: ритуальний, імперативний, маніпулятивний, гуманістичний. Характеристика комунікативних стилів спілкування.

Трансакційний аналіз як психологічна модель опису і аналізу поведінки людини. Постулати

трансакційного аналізу. Області застосування трансакційного аналізу.

Тема 8 Перспективи розвитку комунікативного менеджменту в інформаційному суспільстві

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

Методи контролю: Методи поточного контролю: поточне тестування, індивідуальне опитування, фронтальне опитування, перевірка домашніх завдань, перевірка індивідуальних завдань.
Методи модульного контролю: письмова контрольна робота, підсумкове тестування.

Джерела для вивчення курсу –

1 Електронний ресурс бібліотеки НТУ: http://lib.ntu.edu.ua/catalog/login.html

2 Віртуальне середовище навчання (Google classroom).

3 Доступ до матеріалів щодо анотації лекцій, тематики та методичних вказівок до практичних робіт, самостійної роботи, питань до модульних контрольних робіт, підсумкового контролю тощо можна отримати за посиланням: https://drive.google.com/drive/folders/1YkFU1XRMll0qSJrAJC9bOsabSXuaXb70?usp=sharing

Оцінювання

Підсумкова оцінка вивчення курсу розраховується з використанням наступних категорій

Поточне, підсумкове тестування та самостійна робота (максимальна кількість балів)										Залік	Підсумковий контроль (максимальна кількість балів разом)
Модуль 1					Модуль 2						
Відвідування	Активність	Виконання СРС	Поточний контроль	Модульний контроль	Відвідування	Активність	Виконання СРС	Поточний контроль	Модульний контроль		
Семестр VI											
4	9	5	5	7	6	7	6	4	7	40	100

Критерії оцінювання http://vstup.ntu.edu.ua/pro_orhanizatsiyu_osvitnoho_protsesu.pdf.

Політика несвоєчасної здачі роботи. поточні та підсумкові контролі проводяться відповідно до встановлених деканатом графіків. У випадку неявки здобувача вищої освіти на контроль за поважних причин є можливість індивідуального проведення в узгоджений з викладачем термін за наявністю **дозволу деканату**.
Повторне складання екзамену у випадку отримання незадовільної оцінки допускається не більше двох разів: один раз – викладачу, другий – комісії, яка створюється деканом факультету.

Запізнені завдання. При здачі роботи без поважної причини пізніше встановленого терміну оцінка буде знижена на 10 %. Технічні проблеми (поломка обладнання, проблеми з друком) не є поважною причиною для несвоєчасної здачі роботи.

Політика переоцінки. Упродовж тижня після оголошення результатів поточного контролю здобувач освіти може звернутися до оцінювача за роз'ясненням і/або з незгодою щодо отриманої оцінки. У випадку незгоди з рішенням оцінювача щодо результатів семестрового контролю

здобувач освіти може звернутися до оцінювача з незгодою щодо отриманої оцінки у день її оголошення. Перескладання семестрового контролю з метою підвищення позитивної оцінки не допускається.

Політика відвідування та / або активності. Відвідування навчальних занять є обов'язковим для здобувача освіти. Вільне відвідування лекційних занять можливе лише за дозволом декана факультету. Невиконання здобувачем освіти завдань, що визначені індивідуальним навчальним планом практичних, семінарських і лабораторних занять, через відсутність на заняттях є підставою для прийняття рішення про недопущення до семестрового контролю. За рішенням декана факультету буде надана можливість виконати пропущені завдання за індивідуальним графіком (але не пізніше, ніж до завершення семестрового контролю).

Плагіат, академічна доброчесність http://vstup.ntu.edu.ua/polozhennyantu_dobroch.pdf.
Порушенням академічної доброчесності є:
– академічний плагіат;
– фальсифікація;
– списування;
– обман;
– хабарництво.
При проходженні контролю (поточного або підсумкового) особа, яка проходить контроль, не має права використовувати будь яку зовнішню (сторонню) допомогу. Якщо оцінювач підозрює особу, що проходить контроль, у використанні недозволених допоміжних засобів, він має право запропонувати їй учинити дії, які б спростували підозру. У разі відмови, списування, використання недозволені допоміжних засобів чи зовнішньої допомоги (обману) результат оцінюється як «0» балів («незадовільно»).

Поведінка в аудиторії. Ноутбуки та портативні пристрої можна використовувати ВИКЛЮЧНО з навчальною метою за вказівкою викладача. Неправильне використання ноутбуків чи кишенькових пристроїв вважатиметься порушенням дисципліни, викладач має право ініціювати відповідні дії.
В аудиторії забороняється вживання їжі, напоїв (за винятком води). Студенти та викладачі повинні дотримуватися етичних норм поведінки.

Для студентів з обмеженими можливостями або особливими потребами слід звернутися до деканату та обговорити з викладачем питання організації навчання якомога раніше.

При виникненні у студента проблем зі здоров'ям, які можуть заважати навчанню (напружені стосунки, посилене занепокоєння, вживання заборонених речовин, почуття слабкості, труднощі з концентрацією уваги та/або відсутність мотивації) слід звернутися до медичного пункту, що розташований в будівлі гуртожитку №3 за адресою вул. Бойчука, 36.

Свої скарги, пропозиції, зауваження та повідомлення про наявність конфліктних ситуацій в рамках освітніх програм здобувачі можуть надсилати електронною поштою за адресою: general@ntu.edu.ua, або скористатися скринькою довіри, яка розміщена при вході в університет. E-mail звернень до психологічної служби: philosophy@ntu.edu.ua.

Зв'язок з викладачем: e-mail: t.diachenko@ntu.edu.ua тел.:+380442808438

Рекомендована література:
Основна:
1. Комунікативний менеджмент: Навч. посібник / С. В. Панченко, О. В. Дикань, О. В. Громова та ін. – Харків: УкрДУЗТ, 2024. – 184 с.

2. Гудзь О. Є., Маковецька І. М. Комунікаційний менеджмент: навчальний посібник. Львів : «Галицька видавнича спілка», 2021. 224 с.
3. Друкер П.Ф. Виклики для менеджменту XXI століття /Пер. З англ. Т. Літенської. – К.: Видавнича група КМ-БУКС, 2020. – 240 с.
4. Комунікативний менеджмент: навчально-методичний посібник для студентів економічного факультету освітньо-професійної програми підготовки бакалавра спеціальності 073 Менеджмент / Олійник Н. Ю. – Кам'янець-Подільський, 2020. – 112 с.

Законодавча та нормативна база:

1.Про колективні договори і угоди: Закон України від 01. 07. 1993 р. [Електронний ресурс] / Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon.rada.gov.ua/cgi–bin/laws/main.cgi?nreg=3356–12.
2.Про порядок вирішення колективних трудових спорів : Закон України від 03. 03. 1998 р. – [Електронний ресурс] // Офіційний сайт Верховної Ради України. – Режим доступу: http:// zakon.rada.gov.ua/cgibin/laws/main.cgi?nreg= 137%2F98–%E2%F0.
3.Угода про асоціацію між Україною та ЄС від 21.03.2014 року.

Електронні ресурси:

1.Теорія організації [Електронний ресурс]. – Режим доступу http://pidruchniki.com/1584072015404/menedzhment/teoriya_organizatsiy
2.Культура ділового спілкування менеджера [Електронний ресурс]. – Режим доступу:http://pidruchniki.com/19871030/menedzhment/kultura_dilovogo_spilkuvannya_menedzhera
3. Ділові засідання: роль засідань, види нарад, час проведення засідань, підготовка, регламент наради [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://helpedu.com/konspekti-lekczj/5-dilovaukrainska-mova/ - 13.08.2015 р. – заг. з екрана
4. Офіційний сайт Верховної Ради України, вся база «Законодавство України» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www. rada.gov.ua
5. Офіційний сайт Кабінету Міністрів України. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.kmu.gov.ua
6. Офіційний сайт Міністерства економічного розвитку і торгівлі України. [Електронний ресурс] – Режим доступу:www.me.gov.ua –