

Назва дисципліни	Комунікативний менеджмент
Викладач	Хахула Лариса Петрівна кандидат педагогічних наук, доцент кафедри менеджменту
Курс та семестр, у якому планується вивчення дисципліни	3 курс, 6 семестр
Факультети, студентам яких пропонується вивчати дисципліну	Економічний факультет
Перелік результатів навчання, що забезпечує дисципліна	<p>Результатом вивчення дисципліни є набуття студентами таких знань і вмінь:</p> <p><i>Знання:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - особливостей ділової комунікації, функцій, засобів, видів, форм ділової комунікації; - основних механізмів, ефектів і закономірностей сприйняття партнера по спілкуванню; - способів формування ділового іміджу; - чинників, що детермінують поведінку людини в процесі професійного спілкування; - способів і форм організації групи для ефективної колективної комунікації; - сучасних комунікативних технологій при здійсненні ділової комунікації, основних напрямів використання мережі Інтернет у бізнес-комунікаціях; - механізмів і прийомів впливу в процесі ділового спілкування; - сутності поняття і причин конфлікту, способів управління конфліктом і основних стратегій поведінки в конфлікті; - основних етичних норм і принципів ділової комунікації, правил ділового етикету в діловій взаємодії; - міжкультурних особливостей в діловому спілкуванні і взаємодії. <p><i>Вміння:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - користуватися вербальними і невербальними засобами спілкування, розпізнавати наміри партнерів, що користуються цими засобами; - застосовувати сучасні комунікаційні технології для забезпечення ефективної ділової комунікації; - використовувати Internet як засіб комунікації, джерело довідкової інформації, засіб реклами і маркетингу при здійсненні бізнес-комунікацій; - організовувати групи для ефективної колективної комунікації; - використовувати ефективні прийоми поведінки в процесі комунікації з урахуванням правил етики бізнесу та ділового етикету;

	<ul style="list-style-type: none"> - вирішувати конфлікти в діловому спілкуванні і долати комунікативні бар'єри; - управляти емоційним станом у процесі ділової комунікації; - володіти технологіями управління соціальними зв'язками і відносинами, що відображають інтереси, цінності, якість життя різних соціальних шарів і груп.
Опис дисципліни	
Попередні умови, необхідні для вивчення дисципліни	Навчальна дисципліна «Комунікативний менеджмент» базується на знаннях таких дисциплін як «Соціологія», «Інформаційні системи і технології», «Українська мова (за професійним спрямуванням)», «Лідерство та командотворення», «Менеджмент», «Самоменеджмент».
Максимальна кількість студентів, які можуть одночасно навчатися	25 студентів
Теми аудиторних занять	<p>Теми лекцій</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Методологічні основи комунікативного менеджменту. 2. Комунікативний процес та види комунікацій. 3. Стратегія і тактика міжособових комунікацій та ділового спілкування. 4. Комунікативні ролі і навички менеджера та їх основні елементи. 5. Комунікативні конфлікти та їх наслідки. 6. Комунікативний процес в організації. 7. Особливості управління комунікаціями на різних рівнях організаційного середовища. 8. Специфіка формування внутрішніх комунікативних систем. 9. Ділова комунікація як значущий засіб забезпечення цілісності і функціонування організації. 10. Комунікативні технології побудови персонального та організаційного бренду. 11. Роль комунікативного менеджменту в стратегічному управлінні. 12. Особливості ефективного комунікативного процесу в організаціях. <p>Теми практичних занять</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Комунікативний менеджмент як теорія і практика управління соціальними комунікаціями в організації. Завдання, зміст і напрями комунікативного менеджменту. Корпоративні комунікації як предмет комунікативного менеджменту. Критерії вибору правильних комунікативних систем. 2. Структура комунікативного процесу. Елементи комунікативного процесу (відправник, кодування, повідомлення, канали передачі, декодування, приймач, відгук, зворотний зв'язок). 3. Етика та структура ділового спілкування. Підходи до

спілкування як до процесу. Проблема та практика спілкування. Порівняльна характеристика видів спілкування. Службовий етикет. Мовна поведінка. Техніка слухання співрозмовника. Техніка постановки запитань. Вправа “Техніка постановки запитань”. Комунікативні принципи оптимізації ділових відносин.

4. Переваги та недоліки писемної комунікації. Рекомендаційний лист: призначення, правила написання та використання. Поняття та види резюме, правила його написання. Питання проходження співбесіди при працевлаштуванні, правила проведення співбесіди при працевлаштуванні. Причини та види комунікативних бар’єрів. Вправа “Аналіз міжособистісних стосунків в організації”.

5. Комунікації із ЗМІ. Формування медіа-зв’язків і правила взаємодії з журналістами. Поняття прес-релізу, правила його складання та поширення. Інші тексти для преси. Особливості інтерв’ю різним ЗМІ. Корпоративні ЗМІ.

6. Стандартизація та уніфікація тексту. Класифікація ділових листів. Оформлення бланку листа та конверту. Класифікація листів. Оформлення реквізитів листа. Правила ділового листування. Оформлення листа-нагадування, листа-запита, оферти, претензії. Поняття, використання та порядок складання рекомендаційного листа. Призначення та види резюме. Правила їх складання та поширення.

7. Характеристика найбільш важливих типів організаційних комунікацій. Зовнішні та внутрішні комунікації, їх різновиди. Комунікаційна мережа як зразок комунікаційної структури організації. Проблема співвідношення комунікаційної та організаційної структур. Сутність мережі «таємного телеграфу».

8. Внутрішні комунікації в організації – процес та результат здійснення функції внутрішньої самоорганізації й управління. Характеристика та представлення різноманітних засобів системи внутрішніх комунікацій.

9. Організація корпоративних комунікацій у мережі Інтернет. Корпоративний сайт: основні проблеми і правила створення: цілі і завдання сайту; цільова аудиторія; внутрішня структура; зміст сайту. Новини на сайті, «нюс-реліз». Корпоративний блог і офіційний сайт.

10. Підготовка і проведення презентації. Чинники ефективної презентації. Мета і структура презентації. Алгоритм процесу підготовки презентації. Специфіка візуального ряду презентації. Вміння презентувати продукт.

11. Особливості дебатів з опонентами як форми комунікації. Учасники, ведучий, судді дебатів. Тема дебатів. Підготовка і проведення дебатів. Правила участі в дебатах. Критика в дебатах. Принципи конструктивної критики.

12. Ділова розмова та її складові. Організація і проведення ділових зустрічей. Правила підготовки ділових зустрічей. Правила ведення переговорів. Ділова гра “Проведення ділових переговорів”. Підготовка до переговорів. Вибір часу

	<p>та місця зустрічі. Підготовка приміщення. Опрацювання переговорного процесу. Техніка ведення переговорів. Техніки ведення телефонних переговорів, в тому числі техніка «холодних дзвінків»; навички переконання, вміння працювати із запереченнями та в умовах конфлікту.</p> <p>13. Створення образу успішного «Я-бренду». Характеристика складових персонального бренду – компетентність, стандарти і стиль.</p> <p>14. Ефективність комунікації в умовах ринку. Причини розвитку комунікації в бізнесі. Багатоканальний комунікативний зв'язок. Етика ділового спілкування. Причини неетичної поведінки. Правила етики службових відносин. Поняття етики та етикету. Службовий етикет. Комунікативні принципи оптимізації службових відносин. Правила усного розпорядження. Правила вітань і прощань. Методи комунікативного управлінського впливу.</p>
Мова викладання	Українська