

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки ЗВО СВО «Бакалавр» спеціальності 073 «Менеджмент».

Предметом вивчення навчальної дисципліни є: процеси та методи управління сучасними комунікаціями та форми ділових комунікацій.

Міждисциплінарні зв'язки: тісно пов'язана з дисциплінами «Маркетинг», «Менеджмент», «Управління персоналом», «Психологія управління», «Конфліктологія», , які вивчалися раніше.

1. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1.1. Метою викладання навчальної дисципліни «Комунікативний 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.

1.2. Основними завданнями вивчення навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент» є 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.

1.3. Згідно з вимогами освітньо-наукової програми у здобувачів вищої освіти має бути сформовані наступні елементи компетентності:

знання:

- 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.

вміння :

- правильно говорити, слухати та сприймати повідомлення;
- підготувати та вести переговорний процес;
- вибирати адекватну стратегію, методи і технологію ефективного впливу на конкретний соціальний конфлікт;
- організувати та провести діловий прийом;
- відповідно до вимог складати листи-нагадування, листи-запити, оферти, претензії, прес-реліз, рекомендаційні листи.

способи мислення:

- формування суджень – форми мислинневого відображення об'єктивної дійсності, яка полягає у ствердженнях наявності або відсутності ознак, властивостей або відносин у сфері менеджменту організацій;
- пропонування міркувань – низки пов'язаних суджень, спрямованих на те, щоб з'ясувати істинність якої-небудь думки у сфері менеджменту організацій, доведення її або заперечення;
- створення умовиводів – виведення з одного або декількох суджень в області менеджменту організацій нового;
- генерування понять – пізнання сутності предметів і явищ у межах менеджменту організацій в їх істотних зв'язках та відносинах, узагальнення їх істотних ознак.

професійні, світоглядні і громадянські якості:

- здатність використовувати знання, вміння та навички для теоретичного та практичного освоєння проблем і перспектив менеджменту та планувати, організовувати, реалізовувати, презентувати відповідні наукові дослідження;

- ґрунтовні знання історичних засад розвитку теорії і практики менеджменту, ідейних вчень класиків менеджменту, фундаментальних постулатів та парадигм менеджменту, новітніх прогресивних тенденцій розвитку менеджменту;
- ґрунтовні знання класичного та сучасного наукового інструментарію дослідження соціально-економічних явищ та процесів у різних сферах менеджменту;
- здатність організовувати та проводити управлінські дослідження, використовуючи сучасну методологію та інформаційні технології;
- здатність застосовувати одержані знання з різних предметних сфер менеджменту для формулювання нових теоретичних трактувань і положень, практичних адресних рекомендацій і пропозицій;
- здатність виявляти та розуміти причинно-наслідкові зв'язки між економічними явищами та процесами у сфері менеджменту, ідентифікувати та оцінювати фактори впливу;
- ґрунтовні знання особливостей, інструментарію, новітніх напрямків менеджменту персоналу та здатність формувати ефективну сучасну систему менеджменту персоналу підприємства.

морально-етичні цінності:

- сформувати уявлення про моральні цінності людини;
- здатність висловлювати своє судження про роль і значущість моральних цінностей у житті людини;
- формувати вміння аналізувати мотиви та вчинки людей, моделювати та розв'язувати ситуації, пов'язані з виконанням обов'язків у колективі;
- розвивати почуття відповідальності за свій вибір та наслідки вчинків;
- виховувати самостійність, волю, моральність.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 150 години, 5 кредитів ЄКТС.

2. ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 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. 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.

Тема 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 4. Конфлікти, їх суть і природа. Комунікативні конфлікти та їх наслідки

Суть та види конфліктів. Походження конфліктів. Природа конфлікту. Причини, функції та суб'єкти соціальних конфліктів. Основні характеристики конфлікту (зона, причина, привід, джерело). Рушійні сили та мотивація конфлікту. Конфліктна взаємодія. Аналітична схема дослідження конфліктів. Комунікативні конфлікти та механізм цивілізованого розірвання взаємин. Межособливий конфлікт. Конфлікт між особою та групою. Конфліктна поведінка. Експресивна поведінка. Типологія конфлікту. Негативні наслідки конфлікту та методи зняття напруги.

Тема 5. 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, організація 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 6. Комунікаційний менеджмент і проблеми маніпулювання суспільною свідомістю.

Межі управління комунікаціями. Управління комунікаціями у зв'язках з громадськістю в комунікаційному менеджменті. Проблеми розмежування управління та маніпулювання. Основні особливості відомих комунікативних технологій, виходячи із стандартної схеми комунікативного процесу: джерело повідомлення - повідомлення - кодування - канал передачі - декодування - адресат. Шуми і перешкоди, що зустрічаються при передачі інформації в рамках відповідних комунікативних технологій. Що таке симетричні - асиметричні комунікації. Переконаючі та інформуючі комунікації.

Тема 7. Ділові зустрічі та прийоми. Ділові наради.

Ділова зустріч. Розробка плану проведення ділових зустрічей. Алгоритм проведення ділової зустрічі. Теоретичні підходи до стратегії організації ведення переговорів. Модель тактичного обміну інформацією. Моделі організації переговорного процесу. Основні етапи та ступені переговорів за моделлю У. Мастенбука. Стосунки між сторонами, що переговорюються. Ділова нарада та організація її проведення. Алгоритм організації ділової наради. Протокол наради. Рекомендації щодо проведення наради. Аналіз результатів проведення ділових переговорів.

Тема 8. Основи ораторської майстерності.

Наука про ораторське мистецтво. Зведення правил ораторського мистецтва. Зловживання ораторським мистецтвом. Що таке риторика. Історія розвитку риторики. Риторика у сучасній теорії мовної комунікації. Основні особливості ораторського мистецтва як соціального явища.

Тема 9. Експресивна поведінка в спілкуванні

Поняття емоційної експресивності та ступінь його дослідження в психологічній літературі. Психологічні особливості невербальної поведінки та комунікації. Прояви емоційної експресивності у невербальній поведінці. Невербальні або експресивні засоби комунікації. Звукові й мовні засоби експресії. Техніка публічного мовлення. Класифікація жестів за функціями. Жести-інформатори. Жести-регулятори. Інформаційно-ритмічні жести. Міміка. Пантоміміка. Естетична виразність. Інтонація. Комунікативні риси особистості. Процедура вивчення емоційно-експресивної поведінки. Вплив особистісних якостей на розуміння емоцій іншої людини.

Тема 10. 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. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Бондаренко Н.В. Менеджмент – корпоративний, маркетинговий, інформаційний, антикризисний. Справ.-інф. пособ. для спеціалістів, научних. працівників і підприємців : [текст] / Н.В. Бондаренко, В.И. Дубницький – Донецьк.: ООО «Юго-Восток ЛТД», 2004. – 140 с.
2. Герчикова И.Н. Менеджмент: [учебник]– 4-е изд. перераб. и доп. / И.Н. Герчикова – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 799 с.
3. Зверинцев А.Б. Коммуникационный менеджмент : [текст] / А.Б. Зверинцев – СПб. – 2005. – 226 с.
4. Коноваленко, В. А. Управління персоналом: креативний менеджмент : [текст] / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко. - М.: ІТК "Дашков і К", 2008. - 224 с.
5. Коноваленко, М. Ю. Теорія комунікації : [текст] / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко. - М : Юрайт, 2012. - 415 с.
6. Коноваленко, М. Ю. Методи діагностики обману в діловому спілкуванні : [текст] / М. Ю. Коноваленко. - М. : РДТЕУ, 2010. 209 с.
7. Куніцина, Ст. Н. Міжособистісне спілкування : [текст] / В. Н. Куніцина, Н. Ст. Казарінова, В. М. Погольша. - СПб. : Пітер, 2001.
8. Новак В.О. Інформаційне забезпечення менеджменту: [навч. посіб.]/ В.О.Новак, Л.Г.Макаренко, М.Г.Луцький.- К.: Кондор, 2006. – 462 с.
9. Осовська Г.В. Комунікації в менеджменті: [Курс лекцій] / Г.В. Осовська – К.: Кондор, 2006. – 664 с.
10. Панфілова, А. П. Ділова комунікація у професійній діяльності : [текст] / А. П. Панфілова. - СПб. : Знання, ІВЭСЭП, 2001. - 496 с.
11. Руденський, Е. В. Основи психотехнології спілкування менеджера : [текст] / Е. В. Руденський. - М : ИНФРА-М; Новосибірськ : НГАЭиУ, 1998. - 180 с.
12. Симионов Ю.Ф. Інформаційний менеджмент : [текст] / Ю.Ф.Симионов, В.В.Бормотов.- Ростов н/Д: Феникс, 2006. – 250 с.

Допоміжна

13. Андреева, Р. М. Соціальна психологія : [текст] / Р. М. Андреева. – М: Аспект Прес, 2010. - 364 с
14. Берклі-Ален М. Забуте мистецтво слухати : [текст] / М. Берклі-Ален. – СПб.: 2009– 291 с.

15. Бороздіна, Р. В. Психологія ділового спілкування : [текст] / Р. В. Бороздіна. – М.: ИПФРА-М, 2006. – 224 с.
16. Володіна, Л. В. Ділове спілкування і основи теорії комунікації : [текст] / Л. В. Володіна, О. К. Карпучіна. - М., 2008– 191 с.
17. Голубев Р.О. Проблеми формування системи інформаційного забезпечення розвитку підприємництва : [текст] // Економіка: проблеми теорії та практики. – 2004. - Вип.18. – с.19. 11.
18. Власова Г.В. Аналітико-синтетична переробка інформації: [навч. посіб.] / Г.В.Власова, В.І Лутовинова, Л.І. Титова – К.: ДАКККіМ, 2006. – 291 с.
19. Онищенко В.Д. Комунікаційне забезпечення підприємницької діяльності : [текст] // Сучасні проблеми економіки підприємства. – 2006. - №8. – с.10.
20. Хміль Ф.І. Практикум з менеджменту організацій: [навч. посіб.] / Ф.І. Хміль – Львів: Магнолія плюс, 2004.-333с.
21. Шестопалов К.Р. Проблеми формування комунікацій в сучасній організації : [текст] // Управління персоналом. – 2006. – №7. – с.12.

Інформаційні ресурси

1. Комп'ютерні технології і аграрна галузь / [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.derevo.info>
2. Сайти періодичних видань: “Менеджмент”. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.management.com.ua>
3. Науково-практичний журнал «Менеджмент сьогодні»
<http://grebennikon.ru/journal-6.html>