

# **КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ**

## **Вступ**

Програма навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент» складена відповідно до освітньо-професійної програми Менеджмент підприємства 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», «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-професійної програми у здобувачів вищої освіти має бути сформовані наступні елементи компетентності:**

*загальні:*

Здатність до застосування концептуальних і базових знань, розуміння предметної області і професії менеджера;

Навички використання інформаційно-комунікаційних технологій для пошуку, оброблення, аналізування та використання інформації з різних джерел.

Здатність діяти на основі етичних міркувань, соціально відповідально і свідомо.

*фахові:*

Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

Вміння виявляти управлінські проблеми, аналізувати їх, формувати рекомендації щодо рішення цих проблем і сприяти, при необхідності, виконанню рішень, діяти на засадах менеджменту-консалтингу.

Уміння організовувати власну діяльність та діяльність підлеглих, складати основні види управлінської документації, управляти офісом.

Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички, зокрема у сфері самоменеджменту.

### **1.4. Програмні результати навчання:**

Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи, само менеджменту.

Проявляти навички аналізу діяльності та здійснення комунікацій у різних сферах управління організацією, а також сільською громадою

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 120 години, 4 кредити ЄКТС.

## **2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни**

### **Тема 1. Сутність, роль та методологічні основи менеджменту комунікацій.**

Комунікації як сполучні процеси. Поняття та характеристика комунікацій. Роль і місце комунікацій в суспільстві. Роль комунікацій в системі менеджменту. Сутність комунікативного менеджменту. Місце комунікативного менеджменту в теорії і практиці управління. Філософські, соціально-психологічні та економічні засади комунікативного менеджменту. Поняття про взаємозв'язок комунікації та спілкування, соціальної й

міжособистісної взаємодії. Структурні функції комунікацій. Соціальні і економічні аспекти комунікаційного менеджменту.

## **Тема 2. Комунікації в контексті еволюції теорії менеджменту**

Передумови виникнення науки управління комунікаціями. Специфіка і роль комунікації в менеджменті і соціальних системах. Принципи побудови комунікацій в школі наукового управління та адміністративній школі. Розуміння комунікацій в школі людських відносин. Значення комунікацій в школі соціальних систем. Принципи побудови комунікацій. Порівняльний аналіз.

## **Тема 3: Комунікативна функція в діяльності організацій**

Роль і місце комунікацій в управлінському контексті. Аспекти комунікації. Ключові аспекти комунікаційної взаємодії. Види спілкування: міжособистісне, ділове, професійне, наукове, політичне, інформаційне, міжкультурне. Комбінація вербальних і невербальних засобів. Функції комунікацій в організації: інформативна, мотиваційна, контрольна, експресивна. Основні цілі комунікації. Зміст комунікативної функції. Формування ефективних комунікацій.

## **Тема 4. Типи та види комунікацій**

Види комунікацій в організації. Організаційні комунікації. Засоби комунікацій. Вертикальні і горизонтальні комунікації. Низхідні і висхідні комунікації. Вербальні комунікації. Невербальні комунікації. Внутрішньоорганізаційні комунікації. Шуми у системі комунікації. Форми комунікації. Висхідні та низхідні комунікації. Усні, письмові, документальні та електронні комунікації. Сутність і прийоми рефлексивного та нерелфлексивного слухання. Міжособистісні комунікації.

## **Тема 5. Комунікаційний процес в умовах ринку.**

Структура комунікативного процесу. Комунікаційний канал. Природні комунікаційні канали. Штучні комунікаційні канали. Комунікаційний процес. Елементи комунікативного процесу (відправник, кодування, повідомлення, канали передачі, декодування, приймач, відгук, зворотний зв'язок). Схеми комунікації (лінійна, кільцева, зіркова, колесо, багатозв'язна, ієрархічна). Комунікаційні мережі та стилі. Вікно Джоаррі. Значення ефективних комунікацій в організації у сучасний період.

## **Тема 6. Інформація як матеріал комунікацій**

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. Операції та процедури обробки інформації в менеджменті. Нові інформаційні технології в менеджменті. Комунікативні властивості інформації. Роль інформаційних технологій в удосконаленні комунікацій.

## **Тема 7. Комунікаційний менеджмент і проблеми маніпулювання суспільною свідомістю.**

Поняття про маніпулювання суспільною свідомістю. Поняття маніпуляції. Головна умова маніпуляції. Опитування громадської думки. Зростання ролі засобів масової комунікації в політичному житті суспільства. Основні види маніпуляцій. Способи маніпулювання. Обмеження суспільного маніпулювання. Основні методи та засоби маніпуляції суспільною свідомістю. Пропаганда та інформаційні війни. Стереотипні уявлення. Сучасне Міфотворення. Імідж та рекламування у маніпулюванні суспільною свідомістю. Іміджелогія.

## **Тема 8. Службове спілкування**

Поняття етики та етикету. Моральність. Службовий етикет. Етичні норми в менеджменті. Сутність та зміст етики ділових відносин. Правило об'єктивності. Увага до фактів. Наказ і прохання. Етика покарання. Принципи покарання. Формула звільнення. Подяка та комплімент. Комунікативні принципи оптимізації службових відносин. Правила

усного розпорядження. Правила вітань і прощань. Національні особливості ділової етики в різних країнах світу.

#### **Тема 9. Стратегія, стилі та ведення ділових переговорів.**

Особливості ділового етикету та протоколу. Організація і проведення ділових засідань і нарад в колективі. Підготовка і проведення засідань і нарад. Техніка проведення засідань і нарад. Раціональне проведення ділових нарад. Нетрадиційні форми колективних форм спілкування. Підготовка і проведення комерційних переговорів. Підготовка до переговорів. Види підготовки до переговорів. Представлення повноважень. Правила поведінки на переговорах. Технологія (етапи, стратегія та тактика) ведення переговорного процесу. Типові помилки під час переговорів. Підготовка та проведення конференції.

#### **Тема 10. Організація та проведення ділових прийомів.**

Гостьова етика та етикет. Види прийомів. Підготовка, організація і проведення прийомів. Подарунки в ділових відносинах. Види подарунків. Вручення подарунків. Квіти у подарунок. Етика й етикет поведінки в ресторані. Правила сервірування столу. Правила поведінки з різноманітними стравами і напоями. Тости і бесіди за столом. Відхід з гостей або прийому.

#### **Тема 11. Публічний виступ перед аудиторією, його роль та значення в сфері бізнесу**

Публічний виступ у діловому спілкуванні. Підготовка до виступу перед аудиторією. Види публічних виступів перед аудиторією. Техніка публічного виступу. Стыль, тип і манери виступаючого. Наочність, її значення під час публічного виступу. Характеристика окремих видів публічних виступів перед аудиторією. Стыль, тип і манери виступаючого.

Виступ жінок по телебаченню. Виступ жінок перед великою аудиторією. Неофіційний виступ жінок. Наочність, її значення під час публічного виступу. Виступ чоловіків по телебаченню. Виступ чоловіків перед великою аудиторією. Неофіційний виступ чоловіків. Офіційний виступ чоловіків.

#### **Тема 12. Поліпшення комунікацій в організації**

Комунікаційні ролі і функції індивідів. Управління перешкодами на шляху ефективних комунікацій. Перешкоди, які викликані сприйняттям. Семантичні бар'єри вербальної комунікації. Невербальні перешкоди. Невміння слухати. Зворотний зв'язок. Удосконалення спілкування. Перешкоди на шляху організаційних комунікацій. Покращення комунікацій в організації. Комунікативні бар'єри. Подолання бар'єрів міжособистісного спілкування. Джерела шуму. Викривлення інформації. Методи удосконалення комунікації в організації.

### **3. Рекомендована література**

1. Агафонова А.С. Коммуникационный менеджмент [учебное пособие] / А.С. Агафонова— М.: Инфра-М, 2005. – 591 с.
2. Аакер Д.. Бренд-лидерство: новая концепция брендинга / Д. Аакер, Э. Йохимштайлер. – М. : Издательский дом Гребенникова, 2003. - 380 с.
3. Анопченко, Т.Ю. Коммуникационный менеджмент. Этика и культура управления / Т.Ю. Анопченко, М.А. Чернышев, Г.А. Болошин. - Рн/Д: Феникс, 2010. - 380 с.
4. Афанасьев І. Діловий етикет: Етика ділового спілкування. - 2-е вид., перероб. і доп. / І. Афанасьев, П.Хазін, В.Каплан – К.: "Альтерпрес", 2004. - 368 с.
5. Володіна, Л. В. Ділове спілкування і основи теорії комунікації / Л. В. Володіна, О. К. Карпучіна. - М., 2008.
6. Зверинцев, А. В. Коммуникационный менеджмент : / А. В. Зверинцев. – К. :2007 – 345с.
7. Голушко В.П. Діловий протокол та ведення переговорів. /В.П. Голушко - Вінниця: Нова книга, 2002. - 226 с.
8. Калашник Г. М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету : навч. посібник / Калашник Г. М. – К. : Знання, 2007. – 143 с.

9. Коноваленко, А. В. Психологія політичної реклами / А. В. Коноваленко. - Ростов н/Д : Фенікс, 2006. - 96 с.
10. Крылов А. Н. Коммуникационный менеджмент. Теория и практика взаимодействия бизнеса и общества. [учебное пособие] / А. Н. Крылов. - М.: Икар, 2015. - 352 с.
11. Коноваленко, М. Ю. Теорія комунікації / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко. - М : Юрайт, 2012. -415 с.
12. Мескон М. Основы менеджмента / М Мескон., Альберт М., Хедоури Ф. – М.: Издательство «Дело», 2003. - 704 с.
13. Осовська Г.В. Комунікації в менеджменті. Курс лекцій. / Г.В. Осовська, – Житомир: ЖІТІ, 2000. – 336 с.
14. Осовська Г.В., Копитова І.В. Комунікації в менеджменті. Практикум. – Житомир: ЖІТІ, 2002. –328 с.
15. Орлов А.С. Введение в коммуникационный менеджмент: [учеб. пособие] / А.С. Орлов – М.: Гардарики, 2005. – 368 с.
16. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин. [навч. посіб.] / Ю.І.Палеха - К.: Кондор, 2008. - 356 с.
17. Панфілова, А. П. Ділова комунікація у професійній діяльності / А. П. Панфілова. - СПб. : Знання, ІВЭСЭП, 2001. - 496 с.
18. Почепцов Г. Г. Теория коммуникации / Г. Г. Почепцов. -М. : «Руфл-бук»; К. : «Ваклер», - 2001. – 656 с.
19. Панасюк, А. Ю. Як перемогти у суперечці, або мистецтво переконувати / А. Ю. Панасюк. - М : Олімп ; ТОВ "Видавництво АСТ-ЛТД", 2008. - 304 с.
20. Пашенцев, Е. Н. Коммуникационный менеджмент и стратегическая коммуникация. Современные технологии глобального влияния и управления / Е.Н. Пашенцев. - М.: Международный центр социально-политических исследований и консалтинга, Сам Полиграфист, 2014. - 480 с.
21. Стратегические коммуникации и брендинг [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://marketingart.com.ua/communications.php5?pid=5>
22. Федулова Л. І. Бізнес-менеджмент / Л. І. Федулова, В. Г. Федоренко, В. Ф. Гриньов - К.: МАУП, 2007 – 632 с.
19. Фішер, Р. Шлях до згоди, або переговори без поразки / Р. Фішер, У. Юрі. - М., 2010. - 158 с.
20. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навч. посібник / Ф. І. Хміль– К. : Академвидав, 2004. – 280 с.
21. Цыганов, В.В. Информационный менеджмент: Механизмы управления и борьбы в бизнесе и политике / В.В. Цыганов, С.Н. Бухарин. - М.: Академический проект, 2009. - 506 с.
22. Цапова В. О. Ділова етика як складова частина духовно-етичного самовизначення людини / Цапова В. О. // Духовність українства. – 2002. – № 4. – С. 110 – 114.

*Укладач: Шульженко І. В., к. е. н., доцент, доцент кафедри менеджменту*