

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Сила бус_Назва курсу    | Комуникативний менеджмент                                                                                                                                                                                                                             |
| Викладач (-і)           | Сумець Олександр Михайлович                                                                                                                                                                                                                           |
| Профайл викладача (-ів) | <a href="https://www.krok.edu.ua/ua/pro-krok/spivrobitniki/sumets-oleksandr-mikhajlovich">https://www.krok.edu.ua/ua/pro-krok/spivrobitniki/sumets-oleksandr-mikhajlovich</a>                                                                         |
| Контактний телефон      | (+38 066) 3935782                                                                                                                                                                                                                                     |
| E-mail                  | Sumets.alexander@gmail.com                                                                                                                                                                                                                            |
| Консультації            | Зазначте формат і розклад проведення консультацій<br>Он лайн - консультації:<br><a href="https://livekrokedu.sharepoint.com/sites/KROK/student/Lists/List1/view.aspx">https://livekrokedu.sharepoint.com/sites/KROK/student/Lists/List1/view.aspx</a> |

## КОМУНІКАЦІЇ

1. Базовою платформою для комунікації викладача зі студентами є **Moodle**. Важливі повідомлення загального характеру – зокрема, оголошення про терміни подання контрольних робіт та ін. – регулярно розміщуються викладачем на форумі курсу.

Електронне забезпечення навчання (Moodle):  
<https://dist.krok.edu.ua/course/view.php?id=132>

» Якщо забули пароль/логін, направте листа з темою «Забув пароль/логін» за адресою: [dist.center@krok.edu.ua](mailto:dist.center@krok.edu.ua)

» Презентації лекцій, плани семінарських занять, методичні рекомендації до виконання індивідуальних дослідницьких завдань та групових творчих проектів розміщені на платформі Moodle: (посилання на курс)  
<https://dist.krok.edu.ua/course/view.php?id=132>

» Інші засоби зв'язку: Moodle (форум курсу, приватні повідомлення)

2. Для оперативного отримання повідомлень про оцінки та нову інформацію, розміщену на сторінці курсу у Moodle, будь ласка, переконайтеся, що адреса електронної пошти, зазначена у вашому профайлі на Moodle, є актуальною, та регулярно перевіряйте папку «Спам». Якщо за технічних причин доступ до Moodle є неможливим, або ваше питання потребує термінового розгляду, направте електронного листа з позначкою «Важливо» на адресу [dist.center@krok.edu.ua](mailto:dist.center@krok.edu.ua). У листі обов'язково вкажіть ваше прізвище та ім'я, курс та шифр академічної групи.

3. Для проведення он-лайн лекцій, семінарських, практичних занять використовується платформа **MS Teams**. Увійдіть за допомогою свого імені користувача і пароля Office 365.

4. З розкладом занять можливо ознайомитись:  
<https://www.krok.edu.ua/ua/pro-krok/pidrozdili/strukturni/studentskij-ofis/rozklad>

У разі виникнення проблем з відображенням розкладу, прохання використовувати альтернативні інформаційні ресурси:

» мобільний додаток Telegram Bot «КРОК – віртуальний помічник» або contact@krok\_timetable\_bot інформаційний портал: кабінет студента / кабінет викладача

Графіки консультацій викладачів Університету «КРОК» знаходяться » у персональному кабінеті студента.

Для цього Вам потрібно обов'язково авторизуватись в системі Office 365.

У разі виникнення запитань щодо входу у Ваш кабінет, пишіть на адресу support@krok.edu.ua

Для персональних запитів використовується сервіс приватних повідомлень (корпоративна пошта університету «Крок» викладача курсу). Відповіді на запити студентів подаються викладачем впродовж трьох робочих днів.

**Коротка анотація до курсу** - Дисципліна «Комунікативний менеджмент» є обов'язковою. Курс орієнтований на формування у здобувачів освіти розуміння концепції комунікативного менеджменту у загальному управлінні організаціями, а також набуття навиків її застосування для управління підприємствами, фірмами і компаніями.

Розглядаючи актуальність комунікативного менеджменту, спершу слід звернутись до тлумачення самого поняття комунікації.

Комунікацію можна визначити як форму зв'язку, як один із проявів інформаційного обміну або обміну інформацією між живими істотами у процесі їхнього безпосереднього спілкування, зокрема і за допомогою технічних засобів телефонів, смартфонів, Інтернет тощо. Іншими словами, комунікація (спілкування) – це процес двостороннього обміну ідеями й інформацією, що веде до взаємного розуміння.

Комунікація є смисловим аспектом соціальної взаємодії, однією із найбільших загальних характеристик будь-якої діяльності, включаючи управлінську.

В умовах сучасного інформаційного суспільства для забезпечення ефективності й результативності праці, зокрема й управлінської, комунікація між людьми й організаціями перетворюється в стратегічний ресурс та об'єкт управління.

У процесі спеціалізації управлінської праці комунікація виокремилась у відносно самостійний вид діяльності, який у всьому світі успішно розвивається. Комунікація задає темпи зростання рівня життя в багатьох країнах, є одним із критеріїв, які визначають темпи зростання рівня життя. Але загалом цей перспективний напрям розвитку суспільного життя явно недооцінений, що призводить до втрат як в інтелектуальному, так і в матеріальному аспектах. Отже, ефективне управління комунікацією – іншими словами, комунікативний менеджмент, може стати найважливішим ресурсом розвитку суспільства за умови визнання останнім його значущості і нагальної необхідності. Слід

визнати, що на цей момент часу комунікативний менеджмент стає умовою економічного прогресу та внутрішнім елементом сталого розвитку організацій.

Комунікативний менеджмент можна розглядати як наукову дисципліну, яка продукує і систематизує знання про сутність комунікації, її роль в управлінні соціально-економічними системами; як діяльність (процес), що реалізує комунікаційну стратегію і тактику суб'єкта управління, сформовану в межах загальної стратегії організації.

**Метою** викладання навчальної дисципліни «Стратегічний менеджмент» переслідує систему цілей, які можна описати таким чином:

1) оволодіння:

а) теоретичними знаннями з питань комунікативного менеджменту при управлінні підприємством, фірмою, компанією;

б) інструментарієм та методикою використання прийомів комунікативного менеджменту у процесі управління підприємствами, фірмами, компаніями;

2) набуття практичних вмінь і навичок застосування інструментарію комунікативного менеджменту при управлінні сучасним підприємством, фірмою, компанією.

**Головне завдання** комунікативного менеджменту – настроювання людей на роботу, на досягнення поставленої мети, зміна їх поведінки, настрою, цілеспрямованості.

Поточні завдання комунікативного менеджменту полягають у пошуку потрібної інформації у зовнішніх джерелах та усередині компанії, її відборі, синтезі й акумулюванні з метою подальшого її спрямування конкретним особам; класифікації і трансформації інформації у прийнятний формат та забезпеченні її доступності для користувачів у режимі реального часу; поширенні й обміні інформацією; налагодженні ефективних способів, інструментів і механізмів інтегрованої комунікації як усередині компанії, так і поза її межами; матеріальному втіленні комунікації в послугах, документах, програмному забезпеченні; створенні, оцінюванні й використанні нематеріальних активів; управлінні процесами впливу інформації на людей.

## **2. Результати навчання**

### ***Інтегральна компетентність:***

Здатність розв'язувати складні задачі й проблеми у сфері менеджменту або у процесі навчання, що передбачають проведення досліджень та/або здійснення інновацій за невизначеності умов і вимог.

### **Загальні компетентності:**

ЗК2. Здатність до спілкування з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

ЗК3. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.

ЗК4. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.

ЗК5. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

#### **Спеціальні (фахові) компетентності:**

СК5. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

#### **Програмні результати навчання:**

- організовувати та здійснювати ефективні комунікації всередині колективу, з представниками різних професійних груп та в міжнародному контексті;
- вміти спілкуватись в професійних і наукових колах державною та іноземною мовою;
- демонструвати лідерські навички та вміння працювати в команді, взаємодіяти з людьми, впливати на їх поведінку для вирішення професійних задач;
- забезпечувати особистий професійний розвиток та планування власного часу.

### **3. Обсяг курсу**

| <b>Вид заняття</b>                             | <b>Загальна кількість годин/ кредитів ECTS</b> |               |                    |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------|--------------------|
|                                                | <b>денна</b>                                   | <b>заочна</b> | <b>дистанційна</b> |
| Лекції                                         | 12                                             | 6             | 6                  |
| Семінарські заняття / практичні / лабораторні  | 12                                             | 6             | 6                  |
| Самостійна робота                              | 36                                             | 48            | 48                 |
| Контрольні заходи                              | 30                                             | 30            | 30                 |
| <b>Загальна кількість годин/ кредитів ECTS</b> | <b>90/3</b>                                    | <b>90/3</b>   | <b>90/3</b>        |

**4. Пререквізити\*** - Загальні знання, отримані на попередньому рівні освіти.

**5. Технічне й програмне забезпечення / обладнання\*** частина навчальних занять проходить з використанням проектору, доступ до Інтернет-

мережі. Наявність електронного пристрою з якого буде відбуватись навчання. Пристрій повинен бути облаштований відеокамерою та мікрофоном.

**6. Політика курсу** – здобувачі освіти мають дотримуватись кодексу академічної доброчесності: [https://www.krok.edu.ua/download/nakazi/2018-10-18\\_kodeks-akademichnoi-dobrochesnosti.pdf](https://www.krok.edu.ua/download/nakazi/2018-10-18_kodeks-akademichnoi-dobrochesnosti.pdf)

Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. За об'єктивних причин (наприклад хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) відпрацювання пропущених занять відбувається за погодженням із керівником курсу.

У разі проведення занять в он-лайн форматі, здобувач має під'єднатись до навчальної платформи де буде проводитись заняття. Заходити на навчальну платформу (Teams, ZOOM) виключно під своїм реальним прізвищем. Під час занять з використанням онлайн платформи MS Teams камера має бути увімкненою упродовж всього заняття, мікрофон включається за потреби під час відповідей/запитань. У разі відсутності можливості включати камеру, здобувач освіти має повідомити викладача та отримати дозвіл бути присутнім з вимкненою камерою. В разі невід'єднання та відсутності реакції здобувача на звернення викладача до нього особисто, здобувач вважається відсутнім на занятті.

## 7. Схема курсу

| Тиждень<br>/дата*<br>/кількість<br>годин | Тема                                                        | Форма діяльності<br>(заняття) (лекція,<br>самостійна робота,<br>дискусія,<br>практичне/семі-<br>нарське, групова<br>робота)<br>Формат: (Online/<br>аудиторне заняття) | Літера-<br>тура.<br>Ресурси в<br>Інтернеті                | Завдання,<br>години                                                                             | Термін<br>виконан-<br>ня                    |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Перший / 2<br>год.                       | Тема 1.<br>Концепція<br>якісної<br>комунікації              | Лекція / MS Teams                                                                                                                                                     | [1-4],<br>Додаткова<br>література.<br>Інтернет-<br>ресурс | Опрацювати<br>лекційний ма-<br>теріал, під-<br>готуватися до<br>практичного<br>заняття (2 год.) | До<br>наступного<br>заняття за<br>розкладом |
| Перший / 2<br>год.                       | Тема 2. Види і<br>форми<br>комунікацій                      | Лекція / MS Teams                                                                                                                                                     | [1-4],<br>Додаткова<br>література.<br>Інтернет-<br>ресурс | Опрацювати<br>лекційний ма-<br>теріал, під-<br>готуватися до<br>практичного<br>заняття (2 год.) | До<br>наступного<br>заняття за<br>розкладом |
| Другий / 2<br>год.                       | Тема 3.<br>Комунікаційні<br>бар'єри: сутність,<br>типологія | Лекція / MS Teams                                                                                                                                                     | [1-4],<br>Додаткова<br>література.<br>Інтернет-<br>ресурс | Опрацювати<br>лекційний ма-<br>теріал, під-<br>готуватися до<br>практичного                     | До<br>наступного<br>заняття за<br>розкладом |

|                 |                                                                                                       |                              |                                                               |                                                                                |                                    |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|                 |                                                                                                       |                              |                                                               | заняття (2 год.)                                                               |                                    |
| Другий / 2 год. | Тема 4. Самопрезентація. Активне слухання і зворотній зв'язок у процесі спілкування                   | Лекція / MS Teams            | [1-4], Додаткова література. Інтернет-ресурс                  | Опрацювати лекційний матеріал, підготуватися до практичного заняття (2 год.)   | До наступного заняття за розкладом |
| Перший/ 2 год.  | Тема 5. Комунікації в колективі. Корпоративна культура і командна робота                              | Лекція / MS Teams            | [1-4], Додаткова література. Інтернет-ресурс                  | Опрацювати лекційний матеріал, підготуватися до семінарського заняття (2 год.) | До наступного заняття за розкладом |
| Перший/ 2 год.  | Тема 6. Комунікативні стратегії, тактики і техніки взаємодії всередині та з зовнішніми стейкхолдерами | Лекція / MS Teams            | [1-4], Додаткова література. Інтернет-ресурс                  | Опрацювати лекційний матеріал, підготуватися до семінарського заняття (2 год.) | До наступного заняття за розкладом |
| Перший / 2 год. | Тема 1. Концепція якісної комунікації                                                                 | Практичне заняття / MS Teams | [1-4], Додаткова література. Інтернет-ресурс, конспект лекцій | Виконати завдання (4 год.)                                                     | Упродовж заняття                   |
| Другий / 2 год. | Тема 2. Види і форми комунікацій                                                                      | Практичне заняття / MS Teams | [1-4], Додаткова література. Інтернет-ресурс, конспект лекцій | Виконати завдання (4 год.)                                                     | Упродовж заняття                   |
| Перший / 2 год. | Тема 3. Комунікаційні бар'єри: сутність, типологія                                                    | Практичне заняття / MS Teams | [1-4], Додаткова література. Інтернет-ресурс, конспект лекцій | Виконати завдання (4 год.)                                                     | Упродовж заняття                   |
| Другий / 2 год. | Тема 4. Самопрезентація. Активне слухання і зворотній зв'язок у процесі спілкування                   | Практичне заняття / MS Teams | [1-4], Додаткова література. Інтернет-ресурс, конспект лекцій | Виконати завдання (4 год.)                                                     | Упродовж заняття                   |
| Перший / 2 год. | Тема 5. Комунікації в                                                                                 | Практичне заняття / MS Teams | [1-4], Додаткова                                              | Виконати завдання                                                              | Упродовж заняття                   |

|                    |                                                                                                                            |                                 |                                                                                  |                                  |                     |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------|
|                    | колективі.<br>Корпоративна<br>культура і<br>командна робота                                                                |                                 | література.<br>Інтернет-<br>ресурс,<br>конспект<br>лекцій                        | (4 год.)                         |                     |
| Другий / 2<br>год. | Тема 6.<br>Комунікативні<br>стратегії, тактики<br>і техніки<br>взаємодії<br>всередині та з<br>зовнішніми<br>стейкхолдерами | Практичне заняття /<br>MS Teams | [1-4],<br>Додаткова<br>література.<br>Інтернет-<br>ресурс,<br>конспект<br>лекцій | Виконати<br>завдання<br>(4 год.) | Упродовж<br>заняття |

## 8. Система оцінювання та вимоги / Система оцінювання та критерії

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Загальна система оцінювання курсу</b>          | Виконання обов'язкової роботи впродовж семестру/залік – 80/20                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Відвідування і активна робота на лекціях</b>   | За кожну лекцію здобувач може отримати максимально 1 бал. Разом максимальний бал за відвідування і роботу на лекціях курсу – 6 балів.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Вимоги до індивідуальної /письмової роботи</b> | На визначене викладачем курсу семінарське заняття здобувач має підготувати одну самостійну індивідуальну письмову роботу у вигляді реферату та захистити її, виступивши з доповіддю до 5 хвилин. Реферат має бути підготовлений самостійно, плагіат заборонений. Оцінюється відповідність встановленим вимогам щодо оформлення, актуальність наведених даних, аргументованість висновків. Реферат може бути максимально оцінено у 14 балів.                                                                                                       |
| <b>Семінарські/практичні заняття</b>              | Семінарське/практичне заняття проводиться з метою формування у здобувачів освіти умінь і навичок з предмету, вирішення сформульованих завдань, їх перевірка та оцінювання. За метою і структурою практичні заняття є ланцюжком, який пов'язує теоретичне навчання і навчальну практику з дисципліни, а також передбачає попередній контроль знань здобувачів освіти. Оцінка за практичне заняття враховується при виставленні підсумкової оцінки з дисципліни. Виконані семінарські/практичні заняття можуть бути максимально оцінені у 40 балів. |
| <b>Умови допуску до підсумкового контролю</b>     | До підсумкового контролю допускаються здобувачі, які виконали навчальну програму дисципліни, та набрали упродовж семестру не менш, як 60 балів за обов'язкові види роботи.<br>Іспит оцінюється 40 балів максимально                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

Примітка. Максимальна оцінка за курс: 6 балів + 14 балів + 40 балів + 40 балів (за іспит) = 100 балів.

## 9. Основна\*\* та додаткова література до курсу:

### Базова

1. Бурмака Т. М., Великих К.О. Комунікативний менеджмент : конспект лекцій (для студентів бакалавріату всіх форм навчання спеціальності 073 – Менеджмент). Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 69 с.
2. Говорухіна М.В. Комунікації в громадських організаціях : практ. посібник. Київ : 2015. 112.
3. Коберник І., Краснова К. Ефективні комунікація для освітніх управлінців: посібник. Київ : Смарт-освіта, 2019. 72 с.
4. Штрімайтіс О., Рибак О. Комунікативний менеджмент : навч. посібник для студентів медико-фармацевтичного факультету спеціальності 226 «Фармація, промислова фармація». Рівне, 2021. 65 с.

### Додаткова література

1. Бала О.І., Мукан О.В., Бала Р.Д. Принципи корпоративної культури підприємства: сутність та види. *Вісник Національного університету "Львівська політехніка"*. 2010. № 682. С. 11-15.
2. Башук Т.О., Жолудева А.М. Доцільність формування корпоративної культури на підприємстві. *Маркетинг і менеджмент інновацій*. 2011. № 2. С. 179-184.
3. Мул Н.А., Ведерніков М.Д. Корпоративна культура в системі управління персоналом на підприємстві. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2010. № 1. С. 68-71.
4. Тимцуник В.І., Белова О.І. Корпоративна культура як основа формування мотиваційного механізму у стратегічному управлінні підприємством. *Науковий вісник академії муніципального управління*. 2011. № 2.
5. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посібник Київ : Знання, 2005. 442 с.

## 16. Інформаційні ресурси, у т.ч. в мережі Інтернет

1. 5 простих правил успішної само презентації. URL : <https://stsaltiv.gov.ua/useful-info/5-prostih-pravil-uspishnoi-samoprezentatsii> (дата звернення 02.01.2023).
2. Самопрезентація. URL : <https://krasnomovec.club/uspishna-samoprezentatsiya/> (дата звернення 02.01.2023).
3. Самопрезентація на співбесіді, або що розповісти про себе роботодавцю. URL : <https://careerfornewlife.com/blog/find/samoprezentatsiya-na-spivbesidi-abo-shho-rozpovisti-pro-sebe-robotodavtsy-2/> (дата звернення 02.01.2023).

4. Притянути успіх: як самопрезентація допомає в житті. URL : <https://trends.rbc.ru/trends/education/60a6567f9a79471f2c5cc278> (дата звернення 03.01.2023).

5. Зворотній зв'язок та основні принципи активного слухання. URL : <https://studfile.net/preview/7270200/page:2/> (дата звернення 04.01.2023).

6. Активне слухання, вміння почути та заохотити розмову. URL : <https://qala-project-2.gitbook.io/robota-z-kl-ntami-pos-bnik/2.-pershii-kontakt-z-kliiyentom.-zagalni-rekomendaciyi-shodo-komunikaciyi/2.3.-aktivne-slukhannya-vminnya-pochuti-ta-zaokhotiti-rozmovu> (дата звернення 04.01.2023).

7. Корпоративна культура: 8 прикладів від успішних компаній. URL: <https://www.management.com.ua/notes/8-prykladiv-kultury-vid-uspishnykh-kompaniy> (дата звернення: 10.01.2023).

8. Десять компаній, що сформували надзвичайну оргкультуру. URL: <https://www.management.com.ua/tend/tend720.html> (дата звернення: 10.01.2023).

9. Створення корпоративної культури. URL: <https://hurma.work/blog/stvorenniya-korporativnoyi-kulturi/> (дата звернення: 10.01.2023).

10. Онбординг (адаптація персоналу). URL: <https://peopleforce.io/uk/hr-glossary/onboarding-process> (дата звернення: 10.01.2023).

11. 10 корисних навичок спілкування, які повинен знати кожен. URL : <https://dyvys.info/2020/03/08/10-korysnyh-navychok-spilkuvannya-yaki-povynen-znaty-kozhen/> (дата звернення 08.01.2023).

12. Кульбіда С. В. Українська жестова мова як природна знакова система. URL : <https://lib.iitta.gov.ua/1979/1/KulbidaSL2009.4.pdf> (дата звернення 08.01.2023).

13. Проект: невербальні засоби спілкування. URL : <https://multiurok.ru/files/proekt-neverbalnye-sredstva-obshcheniia.html> (дата звернення 08.01.2023).

14. Що таке в комунікації спілкування. URL : <https://pyrogiv.kiev.ua/shho-take-komunikaciya-v-spilkuvanni/> (дата звернення 08.01.2023).

15. Термін комунікація в поняттєвому вимірі й лінгвістичному контексті. URL : <https://science.lpnu.ua/uk/terminologiya/vsi-vypusky/visnyk-no-675-2010/termin-komunikaciya-v-ponyattyevomu-vymiri-y> (дата звернення 08.01.2023).

До уваги здобувачів освіти: усі навчально-методичні матеріали (плани лекцій, презентації, завдання/задачі/ситуаційні вправи тощо) подані в Moodle <https://dist.krok.edu.ua/course/view.php?id=132>

**Укладено** професором кафедри управлінських технологій, д.е.н., доц. Сумець О.М.

**Ухвалено** кафедрою управлінських технологій протокол засідання кафедри управлінських технологій **№2 від 3.10.2023р.).**

