

**ДЕРЖАВНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВІННИЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ**

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015, IDT)

Кафедра менеджменту та адміністрування

ЗАТВЕРДЖЕНО
Постанова вченої ради
27.02.2023
протокол № 3, п. 3

ВВЕДЕНО В ДІЮ
Наказ від 28.02.2023 № 25

УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЯМИ /

COMMUNICATIVE MANAGEMENT

РОБОЧА ПРОГРАМА

Ступінь вищої освіти	«бакалавр»/	«bachelor»
Галузь знань	07 «Управління та адміністрування»/	«Management and Administration»
Спеціальність	073 «Менеджмент»/	«Management»
Освітня програма	«Менеджмент організацій»/	«Management Organization »

Розробник: Бондарчук Людмила, кандидат економічних наук, доцент

Гарант освітньої програми «Менеджмент організацій»
ВТЕІ ДТЕУ Галина ІВАНЧЕНКО

Обговорено та схвалено на засіданні кафедри менеджменту та адміністрування від 07.02.2023 р. протокол №02; на засіданні вченої ради факультету економіки, менеджменту та права від 20.02.2023 р. протокол №02.

Рецензенти:

Корж Наталія, доктор економічних наук, професор, професор кафедри менеджменту та адміністрування.

Гром Володимир, голова правління Споживчого товариства «Гастроном»

Редактор: Фатєєва Т.
Комп'ютерна верстка: Тимощук М.

Підп. до друку 17.03.2023. Формат 60x84/16. Папір офсетний
Друк ксероксний. Ум. друк. арк. 1,22.
Обл.-вид. арк. 0,80. Тираж 2. Зам. № 44.

Редакційно-видавничий відділ ВТЕІ ДТЕУ
21000, м. Вінниця, вул. Хмельницьке шосе, 25

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ:

Мета вивчення дисципліни

Мета - освоєння та закріплення здобувачами питань, пов'язаних із процесом управління комунікаціями; формування системи знань і практичних навичок ефективної комунікації та комунікативних технологій в умовах глобалізації та трансформації соціально-економічних систем.

Основними завданнями дисципліни є:

- усвідомлення сутності основних понять і категорій управління комунікаціями, загальних елементів процесу комунікацій;
- отримання фундаментальних знань щодо змісту та процесів здійснення етапів комунікацій;
- розвиток і закріплення навичок використання прийомів, способів та інструментів управління комунікаціями, які виправдали б себе на практиці;
- створення методичної бази для вивчення в майбутньому спеціальних управлінських дисциплін, зокрема, управлінських комунікацій.

Результатом вивчення навчальної дисципліни «Управління комунікаціями» є формування комплексу компетентностей.

Інтегральна компетентність зокрема, здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у сфері менеджменту, які характеризуються комплексністю і невизначеністю умов, що передбачає застосування теорій та методів соціальних та поведінкових наук:

Загальні компетентності:

ЗК 14. Здатність працювати у міжнародному контексті.

ЗК 15. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

Спеціальні компетентності:

СК 9. Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.

СК 11. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління..

СК 14. Розуміти принципи психології та використовувати їх у професійній діяльності.

Програмні результати навчання здобувачів з дисципліни полягають в наступному:

ПРН 10. Мати навички обґрунтування дієвих інструментів мотивування персоналу організації.

ПРН 11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.

ПРН 15. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та між культурності

Міждисциплінарні зв'язки. «Управління комунікаціями» є дисципліною, що забезпечує формування знань і умінь передбачених освітнім процесом. Дисципліна вивчається на основі базової загальноекономічної та правової підготовки.

Критерії оцінювання результатів навчання

Критерієм успішного проходження здобувачем освіти підсумкового оцінювання може бути досягнення ним мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним запланованим результатом навчання навчальної дисципліни. Мінімальний пороговий рівень оцінки варто визначати за допомогою якісних критеріїв і трансформувати його в мінімальну позитивну оцінку використовуваної числової (рейтингової) шкали.

Рівні компетентності	За шкалою ДТЕУ	Критерії оцінювання
1	2	3
Високий (дослідницький)	90-100	Має обґрунтовані та всебічні знання з дисципліни, вміє узагальнювати та систематизувати набуті знання; самостійно знаходить джерела інформації та працює з ними; проводить власні дослідження, може використовувати набуті знання та вміння при розв'язанні задач.
Достатній (частково-пошуковий)	82-89	Володіє навчальним матеріалом, вміє зіставляти та узагальнювати, виявляє творчий інтерес до предмету, виконує завдання з повним поясненням та обґрунтуванням, але допускає незначні помилки; може усвідомити нові для нього факти, ідеї.
	75-81	Володіє визначеним програмою навчальним матеріалом; розв'язує завдання, передбачені програмою, з частковим поясненням.
Елементарний (репродуктивний)	69-74	Володіє навчальним матеріалом на репродуктивному рівні; може самостійно розв'язати та пояснити розв'язання завдання.
	60-68	Ознайомлений з навчальним матеріалом, відтворює його на репродуктивному рівні; виконує елементарні завдання за зразком або відомим алгоритмом.
Низький (фрагментарний)	35-59	Ознайомлений та відтворює навчальний матеріал на рівні окремих фактів та фрагментів матеріалу; під керівництвом викладача виконує елементарні завдання.
	1-34	Ознайомлений з навчальним матеріалом на рівні розпізнавання та відтворення окремих фактів.

Здобувачі вищої освіти, які повністю виконали програму дисципліни та набрали 75 і більше балів, отримують підсумкову оцінку без опитування чи виконання екзаменаційного завдання (згідно з Положенням «Про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти» №12 від 07.02.2022 р.).

Результат виконання екзаменаційних завдань оцінюється з урахуванням результатів у співвідношенні 80:20, де 80 – максимальна оцінка за виконання екзаменаційного завдання, 20 – результат поточної успішності відповідно до шкали переводу поточної роботи для врахування її при підсумковій оцінці.

Здобувач вищої освіти, які не погоджуються з оцінкою, отриманою під час підсумкового (семестрового) контролю, має право звернутися із проханням переглянути оцінку, одержану на екзамені (згідно Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю знань студентів №32 від 07.02.2022 р.).

Обсяг дисципліни в кредитах та його розподіл

Назва теми	Кількість годин				Форми контролю
	Усього годин / кредитів	З них			
		лекції	практичні заняття	самостійна робота	
Тема 1. Комунікативні цілі, концептуальний підхід	18	4	4	10	УО, Т, РСЗ, П
Тема 2. Види комунікацій та їх характеристика	13	4	4	5	УО, Т, РСЗ, ПЗ, П
Тема 3. Управління комунікативними процесами.	13	4	4	5	УО, Т, РСЗ, ПЗ
Тема 4. Комунікативні технології	18	4	4	10	УО, Т, ОРД, П
Тема 5. Складові комунікативного процесу	18	4	4	10	УО, Т, ПЗ, П
Тема 6. Інтегровані комунікативні інструменти	18	4	4	10	УО, Т, ОРД, П
Тема 7. Стратегічний контроль в комунікативному менеджменті	18	4	4	10	УО, Т, ТЗ, П
Тема 8. Іміджмейкерство	21	4	4	13	УО, Т, ТЗ, П
Тема 9. Організація переговорних процесів	21	4	4	13	УО, ОРД, П, ПЗ
Тема 10. Кризові комунікації	13	4	4	5	УО, Т, ОРД, ПЗ
Тема 11. Ефективність комунікації для подолання конфліктів	9	2	2	5	УО, Т, ПЗ, П
Разом	180/6	42	42	96	
Підсумковий контроль – екзамен					

Умовні позначення: УО - усне опитування; Т - тестування; РСЗ - рішення ситуаційних задач; ПЗ - письмове індивідуальне завдання; ОРД - обговорення реферативних доповідей; ТЗ - творче завдання; П- підготовка презентацій.

II. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Зміст дисципліни (теми програми)

Тема 1. Комунікативні цілі, концептуальний підхід

Комунікативний менеджмент: поняття, цілі та роль в управлінні організації. Поняття «комунікація» та її роль в системі управління. Модель процесу комунікації. Основні етапи процесу комунікації: формування концепції обміну інформацією, кодування та вибір каналу, передавання повідомлення, декодування, усвідомлення змісту ідеї відправника, зворотній зв'язок. Змістова характеристика етапів процесу комунікації. Значення формальних і неформальних структур в комунікативних відносинах. Висхідні, низхідні та горизонтальні комунікації. Управління комунікаціями в корпорації, фірмі, організації тощо.

Тема 2. Види комунікацій та їх характеристика

Види комунікацій: між організацією та зовнішнім середовищем; між особами та організаційні комунікації. Основні методи між особових комунікацій: усна, письмова, невербальна. Переваги і недоліки кожного з методів між особових комунікацій. Командні комунікації. Класифікація комунікативних каналів. Комунікаційні мережі.

Тема 3. Управління комунікативними процесами.

Перешкоди на шляху до ефективної комунікації: фільтрація, вибіркоче сприйняття, семантичні перешкоди, поганий зворотній зв'язок, соціокультурні відмінності між відправником та одержувачем повідомлення; інформаційні перевантаження. Методи подолання перешкод до ефективної комунікації. Взаємозв'язок між сприйняттям та обміном інформацією.

Тема 4. Комунікативні технології

Структура системи комунікацій: основні та синтетичні засоби комунікацій. Алгоритм формування комплексу комунікацій в організаціях. Комунікації в сучасному комунікативному процесі. Комунікативні технології в умовах ринку. Характеристика каналів комунікацій, їх трансформація. Перепони на шляхах комунікації, методи усунення. Трансформація каналів інформаційних потоків. Синергетичний ефект як дійовий засіб впливу на комунікативну політику. Засоби впливу на цілі комунікацій.

Тема 5. Складові комунікативного процесу

Реклама як складова комунікативного процесу. Види реклами, її основні характеристики. Нарада як ефективний засіб обміну інформацією. Основні правила, які допоможуть досягти успіху при створенні сприятливих умов діловій атмосфері. Тактика і стратегія відповідей на значну кількість видів запитань. Вплив комунікацій на прийняття управлінських рішень. Фактори впливу на процес прийняття управлінських рішень. Характеристика чинників, які впливають на процес прийняття управлінських рішень. Маркетингова політика комунікацій: основні засоби впливу. Керівництво комунікативним процесом.

Тема 6. Інтегровані комунікативні інструменти

Концепція інтегрованої комунікації. Інтегровані комунікаційні інструменти. Виставки як складові комунікативного менеджменту. Типи ярмарок і виставок. Процес та схема організації крупної міжнародної виставки, її функції. Презентації, прес-конференції, їх функціональне призначення та процес організації. Спонсорський пакет, його призначення. Основні напрямки комунікативної діяльності фірми із спонсорингу. Фірмовий стиль, його складові елементи. Мерчандайзинг як ефективний засіб впливу на споживача продукції будь-якої організації.

Тема 7. Стратегічний контроль в комунікативному менеджменті

Характерні риси стратегічного контролю в діяльності організації. Контролювання та контроль в організації. Чинники, які зумовлюють необхідність реалізації контролювання. Підготовка адаптаційної програми для будь-якої фірми в умовах ринку. Характеристика стратегічних і тактичних цілей контролю. Впровадження сучасних засобів комунікацій. Системи зворотного зв'язку у комунікативному менеджменті як засіб підвищення його ефективності. Впровадження сучасних засобів комунікацій.

Тема 8. Іміджмейкерство

Іміджмейкерство: сутність, зміст, призначення. Імідж в структурі комунікаційного простору. Типи іміджів. Процес формування іміджмейкера як професіонала. Іміджмейкери керівників, політичних діячів, бізнесменів, поп-зірок. Складові, від яких залежить перехід людини в статус відомої. Поняття корпоративного іміджу, етапи його формування. Етика бізнесу. Функції управління суспільною свідомістю. «Феномени» сучасного стану телепростору України.

Тема 9. Організація переговорних процесів

Роль ділових переговорів в діяльності організації. Договір, угода, контракт. Технологія організації і проведення ділових переговорів. Стадії переговорного процесу, їх зміст. Формула розрахунку вартості наради. Правила, які допомагають досягти успіху. Сучасні технології організації переговорних процесів. Пропозиції щодо правильного розміщення за столом переговорів для ефективної взаємодії між учасниками. Стратегія ведення ділових переговорів. Тактика ведення ділових переговорів. Етапи процесу проведення принципів переговорів. Неформальні стосунки у переговорному процесі.

Тема 10. Кризові комунікації

Поняття кризових комунікацій, їх характерні риси та особливості. Модель конфлікту як процесу. Предмет конфлікту, фази його розвитку. Наслідки кризових комунікацій. Основні правила протидії виникненню конфлікту. Форми роботи з кризовими комунікаціями. Стили поведінки при конфлікті, система Томаса Кілменна. Управління конфліктною ситуацією. Механізми комунікативного впливу в кризових ситуаціях. Спілкування з «важкими людьми». «Важкі боси» та їх характеристика. Управління увагою. Активізація слухачів. Аргументація. Види аргументів.

Тема 11. Ефективність комунікації для подолання конфліктів

Стили поведінки при конфлікті, система Томаса Кілменна. Управління конфліктною ситуацією. Механізми комунікативного впливу в кризових ситуаціях. Спілкування з «важкими людьми». «Важкі боси» та їх характеристика. Управління увагою. Активізація слухачів. Аргументація. Види аргументів.

Обсяг дисципліни в кредитах та його розподіл

Результати навчання	Навчальна діяльність	Робочий час студента год.
1	2	3
<p>Знати теоретичні відомості щодо комунікативного менеджменту основних етапів комунікаційного процесу.</p> <p>Вміти аналізувати основні терміни і давати визначення основних категорій у сфері управління комунікаціями на підприємстві та здійснення підприємницької діяльності.</p>	<p align="center">Тема 1. Комунікативні цілі, концептуальний підхід</p> <p align="center">Лекція №1</p> <p align="center">План</p> <p>1. Комунікативний менеджмент: поняття, цілі та роль в управлінні організацією. 2. Поняття «комунікація» та її роль в системі управління. 3. Основні етапи процесу комунікацій.</p>	2
	<p align="center">Лекція №2</p> <p align="center">План</p> <p>1. Змістова характеристика етапів процесу комунікацій. 2. Формальні і неформальні структури в комунікативних відносинах. 3. Управління комунікаціями в корпорації, фірмі, організаціях.</p> <p><i>Література:</i> <i>Основна: 6, 7, 10, 14, 16</i> <i>Додаткова: 26,29,30</i> <i>Інтернет-ресурси: 32, 37</i></p>	2
	<p align="center">Самостійна робота:</p> <p>- вивчення та доповнення матеріалу лекції; - написання есе на тему: «Висвітлення проблеми комунікативного менеджменту у вітчизняній та зарубіжній літературі».</p>	10
	<p align="center">Практичне заняття №1</p> <p align="center">План</p> <p>1. Роль комунікативного менеджменту в корпораціях, фірмах, організаціях. 2. Характеристика етапів комунікативного процесу. 3. Соціальні інститути комунікацій.</p>	2
	<p align="center">Практичне заняття №2</p> <p align="center">План</p> <p>1. Ефективність комунікацій в умовах ринку. 2. Нові тенденції комунікативного процесу в сучасних умовах господарювання. 3. Сутність, роль та значення формальних та неформальних комунікацій в управлінні організацією.</p>	2

<p>Знати теоретичні відомості щодо основних проблем управління комунікативним и каналами.</p> <p>Вміти застосовувати відповідні методи подолання перешкод на шляху ефективних комунікацій.</p>	<p>Тема 2. Види комунікацій та їх характеристика Лекція №3 План</p> <p>1. Характеристика видів комунікації. 2. Командні комунікації. 3. Управління комунікативними процесами.</p>	2
	<p>Лекція №4 План</p> <p>1. Комунікативні канали. 2. Комунікативна компетентність особистості. <i>Література:</i> <i>Основна: 3, 6, 14, 21</i> <i>Додаткова: 27, 28, 30</i> <i>Інтернет-ресурси: 32-37</i></p>	2
	<p>Самостійна робота:</p> <p>- вивчення та доповнення матеріалу лекції; - підготовка до індивідуального заняття; - підготовка презентацій.</p>	5
	<p>Практичне заняття №3 План</p> <p>1. Види комунікацій. 2. Комунікативні бар'єри. 3. Методи подолання перешкод на шляху до ефективних комунікацій.</p>	2
	<p>Практичне заняття №4 План</p> <p>1. Конкуренція між повідомленнями. 2. Формальні та неформальні комунікації. 3. Основні елементи забезпечення ефективних комунікацій: джерело, повідомлення, аудиторія.</p>	2
<p>Знати теоретичні особливості та ознаки виникнення та формування перешкод управління комунікаційним процесом</p> <p>Вміти Визначити систему заходів для системного управління</p>	<p>Тема 3. Управління комунікативними процесами. Лекція №5 План</p> <p>1. Перешкоди на шляху до ефективної комунікації. 2. Види та специфіка утворення перешкод. 3. Методи подолання перешкод до ефективної комунікації.</p>	2
	<p>Лекція №6 План</p> <p>1. Ознаки складових комунікаційного процесу. 2. Взаємозв'язок між сприйняттям та обміном інформацією. 3. Соціокультурні відмінності між відправником та одержувачем повідомлення</p>	2

комунікативним процесом	<i>Література:</i> <i>Основна: 2, 8, 21, 24</i> <i>Додаткова: 27, 28, 30</i> <i>Інтернет-ресурси: 32-37</i>	
	Самостійна робота: - вивчення та доповнення матеріалу лекції; - визначити особливості та охарактеризувати специфічні риси японського, американського та європейського підходів до застосування комунікативних технологій.	5
	Практичне заняття №5 План 1. Взаємозв'язки між сприйняттям та обміном інформацією. 2. Види та специфіка утворення перешкод.	2
	Практичне заняття №6 План 1. особливості циклічного процесу формування комунікативного процесу. 2. Характеристика елементів комунікаційного процесу.	2
Знати теоретичні знання щодо політики комунікацій. Вивчити функції які здійснює політика комунікацій. Вміти порівнювати канали особистої і неособистої комунікації. Розглянути комунікативні технології в сучасних умовах.	Тема 4. Комунікативні технології Лекція №7 План 1. Структура системи комунікацій: основні та синтетичні засоби комунікацій. 2. Характеристика каналів комунікацій, їх трансформація. 3. Комунікативні технології в сучасних умовах.	2
	Лекція №8 План 1. Роль комунікації в сучасному комунікативному процесі. 2. Характеристика каналів комунікацій, їх трансформація. 3. Перепопи на шляху комунікацій. <i>Література:</i> <i>Основна: 8, 10, 13, 24</i> <i>Додаткова: 29, 30</i> <i>Інтернет-ресурси: 31-35</i>	2

	<p align="center">Самостійна робота:</p> <p>- вивчення та доповнення матеріалу лекції; - визначити особливості та охарактеризувати специфічні риси японського, американського та європейського підходів до застосування комунікативних технологій.</p>	10
	<p align="center">Практичне заняття № 7</p> <p align="center">План</p> <p>1. Структура комунікацій в сучасних ринкових умовах. 2. Алгоритм формування комплексу комунікацій в організаціях.</p>	2
	<p align="center">Практичне заняття №8</p> <p align="center">План</p> <p>1. Основні канали комунікацій, їх характеристика та значення. 2. Удосконалення комунікацій та ліквідація перепон в організаціях.</p>	2
<p>Знати теоретичні знання щодо розвитку реклами як складової комунікативного процесу. Вивчити особливості формування плану наради як засобу обміну інформацією. Вміти порівнювати вплив відповідної комунікації на процес прийняття відповідних рішень.</p>	<p align="center">Тема 5. Складові комунікаційного процесу</p> <p align="center">Лекція № 9</p> <p align="center">План</p> <p>1. Основні складові елементи комунікативного процесу та їх значення в сучасних умовах. 2. Нарада як ефективний засіб обміну інформацією. 3. Організація і проведення нарад.</p>	2
	<p align="center">Лекція № 10</p> <p align="center">План</p> <p>1. Реклама як складова комунікативного процесу. 2. Комунікативна природа управління. 3. Вплив комунікацій на прийняття управлінських рішень.</p> <p><i>Література:</i> <i>Основна: 14, 21, 22</i> <i>Додаткова: 25, 28</i> <i>Інтернет-ресурси: 30, 36</i></p>	2
	<p align="center">Самостійна робота:</p> <p>- вивчення та доповнення матеріалу лекції; - підготовка до індивідуального заняття; - написання есе за вибором здобувача; - підготувати виступ на тему: «Сучасні інформаційні війни: можливості управління».</p>	10

	<p align="center">Практичне заняття №9</p> <p align="center">План</p> <p>1. Види реклами та їх характеристика. 2. Види нарад та правила їх проведення. 3. Ціна наради та методичні поради щодо їх проведення.</p>	2
	<p align="center">Практичне заняття №10</p> <p align="center">План</p> <p>1. Характеристика чинників, які впливають на процес прийняття управлінських рішень. 2. Політика комунікацій: основні засоби впливу. 3. Керівництво комунікативним процесом.</p>	2
<p>Знати основні елементи інтегрованих комунікативних інструментів. Вивчити особливості організації проведення виставок та ярмарок, їх основну різницю. Вміти розробляти презентації, прес-конференції, круглі столи, брифінги в сучасних умовах.</p>	<p align="center">Тема 6. Інтегровані комунікаційні інструменти</p> <p align="center">Лекція № 11</p> <p align="center">План</p> <p>1. Концепція інтегрованої комунікації. 2. Виставки як складові комунікативного менеджменту. 3. Презентації, прес-конференції та їх функціональне призначення.</p>	2
	<p align="center">Лекція № 12</p> <p align="center">План</p> <p>1. Інформаційна роль менеджера в інформаційному обміні. 2. Основні напрямки діяльності інформаційного менеджера. <i>Література:</i> <i>Основна: 7, 10, 13, 16</i> <i>Додаткова: 29, 30</i> <i>Інтернет-ресурси: 31, 32, 34</i></p>	2
	<p align="center">Самостійна робота:</p> <p>- вивчення та доповнення матеріалу лекції; - написання есе за вибором здобувача; - написання реферату на тему: «Вплив політичної культури населення на можливості управління комунікаціями».</p>	10
	<p align="center">Практичне заняття №11</p> <p align="center">План</p> <p>1. Інтегровані комунікативні інструменти. 2. Процес організації виставки, її функції. 3. Процес організації презентацій, прес-конференцій круглих столів, брифінгів тощо.</p>	2

	<p align="center">Практичне заняття №12</p> <p align="center">План</p> <p>1. Організація праці в інформаційній сфері організації. 2. Формування ефективного стилю діяльності, етика службових відносин інформаційного менеджера.</p>	2
<p>Знати теоретичні знання щодо існуючих систем управління стратегічним контролем в діяльності господарюючих суб'єктів.</p> <p>Вміти впроваджувати сучасні засоби комунікацій в систему стратегічного контролю підприємства.</p>	<p align="center">Тема 7. Стратегічний контроль в комунікативному менеджменті</p> <p align="center">Лекція № 13</p> <p align="center">План</p> <p>1. Характерні риси стратегічного контролю в діяльності організації. 2. Характеристика стратегічних і тактичних цілей контролю. 3. Впровадження сучасних засобів комунікації.</p>	2
	<p align="center">Лекція № 14</p> <p align="center">План</p> <p>1. Характеристика стратегічних і тактичних цілей контролю. 2. Впровадження сучасних засобів комунікацій. 3. Системи зворотного зв'язку у комунікативному менеджменті як засіб підвищення його ефективності.</p> <p><i>Література:</i> <i>Основна: 2, 3, 14, 19,</i> <i>Додаткова: 25, 28</i> <i>Інтернет-ресурси: 31, 34, 37</i></p>	2
	<p align="center">Самостійна робота:</p> <ul style="list-style-type: none"> - вивчення та доповнення матеріалу лекції; - підготовка до індивідуального заняття; - написання есе за вибором здобувача; - дослідити впровадження систем стратегічного контролю в організаціях України. 	10
	<p align="center">Практичне заняття №13</p> <p align="center">План</p> <p>1. Підготовка адаптаційної програми організації до умов ринку. 2. Функції контролю та контролювання. 3. Методи управління невизначеністю.</p>	2
	<p align="center">Практичне заняття №14</p> <p align="center">План</p> <p>1. Впровадження сучасних засобів комунікацій. 2. Оцінка загальних елементів комунікаційного процесу. 3. Засоби та технічний процес здійснення стратегічного контролю</p>	2

<p>Знати Характеристику іміджмейкерства та процес формування іміджу ділової людини.</p> <p>Вміти аналізувати імідж організації та іміджеві стратегії.</p>	<p>Тема 8. Іміджмейкерство Лекція №15 План</p> <p>1. Іміджмейкерство: сутність, зміст, призначення. 2. Типи іміджів. 3. Формування іміджу ділової людини.</p>	2
	<p>Лекція №16 План</p> <p>1. Основні закономірності побудови іміджу. 2. Інструментарій іміджології. Іміджеві стратегії. 3. Створення іміджу організації (корпоративний імідж): основні вимоги та чинники складові іміджу організації.</p> <p><i>Література:</i> <i>Основна: 8, 9, 10, 11</i> <i>Додаткова: 29, 30</i> <i>Інтернет-ресурси: 32-25</i></p>	2
	<p>Самостійна робота:</p> <p>- вивчення та доповнення матеріалу лекції; - розробити систему управління корпоративним іміджем торговельного підприємства, виробничого підприємства, готелю, ресторанного закладу (обрати на вибір).</p>	13
	<p>Практичне заняття №15 План</p> <p>1. Імідж у структурі комунікативного простору. 2. Процес формування іміджмейкера як професіонала. 3. Іміджмейкери керівників, політичних діячів, бізнесменів, поп – зірок.</p>	2
	<p>Практичне заняття №16 План</p> <p>1. Особливості рекламної діяльності у створенні іміджу. 2. Технології управління особистісним іміджем. 3. Створення індивідуального іміджу. 4. Використання символів під час створення іміджу.</p>	2

<p>Знати основні інструменти переговорного процесу. Розглянути основні елементи сучасної технології організації та проведення ділових переговорів. Вміти складати ділові листи.</p>	<p>Тема 9. Організація переговорних процесів Лекція №17 План</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Роль переговорних процесів в діяльності організації. 2. Технологія організації і проведення ділових переговорів. 3. Сучасні технології організації переговорних процесів. 	2
	<p>Лекція №18 План</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ведення комерційних переговорів. 2. Конфлікти, їх суть і природа 3. Загальноприйняті правила складання ділових листів. <p><i>Література:</i> <i>Основна: 6, 8, 10, 12, 16</i> <i>Додаткова: 25, 29</i> <i>Інтернет-ресурси: 31-35</i></p>	2
	<p>Самостійна робота:</p> <ul style="list-style-type: none"> - вивчення та доповнення матеріалу лекції; - дослідити основні правила, які допоможуть досягти успіху при створенні ділової атмосфери в переговорному процесі. 	13
	<p>Практичне заняття №17 План</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Стратегія ведення ділових переговорів. 2. Тактика ведення ділових переговорів. 3. Етапи процесу проведення принципів переговорів 	2
	<p>Практичне заняття №18 План</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Стилi ведення переговорів. 2. Соціально-психологічна характеристика конфлікту, його суть. 3. Розвиток та види конфліктів. 4. Ділова атрибутика та одяг. 	2
<p>Знати риси та умови кризових комунікацій.</p>	<p>Тема 10. Кризові комунікації Лекція №19 План</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Поняття, характерні риси й умови кризових комунікацій. 2. Механізми комунікативного впливу в кризових ситуаціях. 3. Форми роботи з кризовими ситуаціями. 	2

Вміти розробляти механізм комунікативного впливу та форми роботи в кризових ситуаціях.	<p align="center">Лекція №20</p> <p align="center">План</p> 1. Розробка кризового плану. 2. Управління критичними ситуаціями. 3. Формування репутації організації. <i>Література:</i> <i>Основна: 1,2, 10, 18, 21</i> <i>Додаткова: 25, 29</i> <i>Інтернет-ресурси: 31, 33, 35</i>	2
	<p align="center">Самостійна робота:</p> - вивчення та доповнення матеріалу лекції; - написання есе за вибором здобувача; - написати реферат на тему: «Відмінні риси комунікативного менеджменту від Паблік Рілейшнз».	5
	<p align="center">Практичне заняття №19</p> <p align="center">План</p> 1. Модель процесу кризової ситуації в комунікативному менеджменті. 2. Структурні методи вирішення кризових ситуацій. 3. Основні способи управління кризовою ситуацією.	2
	<p align="center">Практичне заняття №20</p> <p align="center">План</p> 1. Комунікаційно вразливі питання. 2. Модель конфлікту як процесу. 3. Стили поведінки при конфлікті, система Томаса Кілменна.	2
Знати ознаки ефективного процесу вирішення та подолання конфліктів.	<p align="center">Тема 11. Ефективність комунікації для подолання конфліктів</p> <p align="center">Лекція №21</p> 1. Ознаки ефективних комунікацій. 2. Управління увагою. Активізація слухачів. Аргументація. Види аргументів. 3. Особливості конфліктних комунікацій <i>Література:</i> <i>Основна: 8, 10, 13, 24</i> <i>Додаткова: 29, 30</i> <i>Інтернет-ресурси: 31-35</i>	2

Вміти розробляти механізм комунікативного впливу та форми роботи в кризових ситуаціях.	Самостійна робота: - вивчення та доповнення матеріалу лекції; - написання есе за вибором здобувача; - написати реферат на тему: «Відмінні риси комунікативного менеджменту від Паблік Рілейшнз».	5
	Практичне заняття №21 План 1. Тактика ведення та підготовки ефективної комунікації для ділових переговорів. 2. Етапи процесу проведення принципів переговорів. 3. Неформальні стосунки у переговорному процесі, як вплив на ефективність сформованої комунікації.	2
Всього:		180

III. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Основна

1. Антипцева А. Комуникативний менеджмент: навч.-метод. посібник/ А. Антипцева. Харків, 2017. 53 с.
2. Афонченкова Т.М., Булюк О.В., Масенко Б.М., Панченко Ю.В., Федотова Н.В. Менеджмент і маркетинг туризму. Навч. посібник/ за ред. О.С.Лугініна. К.: Видавництво Ліра – К. 2018. 364 с.
3. Бондарчук Л.В., Особливості надання консалтингових послуг в управлінні бізнесом. Scientific Letters of Academic Society of Michal Baludansky. 2021. Volume 8, No. 3/2020. pp 46-49
4. Бондарчук Л.В., Особливості системи комуникативного забезпечення консультативної діяльності. Соціально-політичні, економічні та гуманітарні виміри європейської інтеграції України: Матеріали VIII Міжнародної науково-практичної конференції. м. Вінниця-Словаччина 03 червня 2020 року. – С.156-163
5. Бондарчук Л.В., Консалтингові послуги як інструмент в управлінні бізнесом. Науковий журнал «Молодий вчений». м. Херсон Випуск №11(87) 2020. С.15-419 .
6. Бурмака Т.М. Комуникативний менеджмент : конспект лекцій (для студентів бакалавріату всіх форм навчання спеціальності 073 – Менеджмент) / Т. М. Бурмака, К. О. Великих; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 69 с.
7. Васильченко М.Ю, Гришко В.В. Комуникативний менеджмент: навчальний посібник / М.І. Васильченко, В.В. Гришко. Полтава: ПолтНТУ, 2018. 228 с.
8. Воронкова В.Г, Беліченко А.Г., Мельник В.В. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник для ВНЗ (рекомендовано МОН України): Навчальний посібник 2017. 312 с.
9. Професійні комунікації: навчальний посібник / уклад. О. М. Жук, Л.Ю. Тиха. Луцьк: Луцький НТУ, 2016. 112 с.
10. Тренінги з менеджменту: навчально-методичний посібник / М.І. Копитко, Л. М. Томаневич. Львів: ЛьвДУВС, 2017. 128 с.
11. Чистіліна Т.О. Етика та естетика: навчальний посібник / Т.О. Чистіліна. ЦУЛ, 2017. 304 с.
12. Кучеренко Д.О., Боковець В.В. Інформація як частина комунікаційного процесу в управлінні підприємством. Збірник наукових праць III Всеукраїнської науково-практичної конференції «Менеджмент XXI століття: сучасні моделі, стратегії, технології». Вінниця: ВТЕІ КНТЕУ. 2016. С.158-163.
13. Коулман П.Т. Результативний конфлікт / Пітер Т. Коулман, Роберт Фергюсон; пер. з англ. Інна Софієнко. 2-ге вид. К.: Наш формат, 2017. 312 с.
14. Криштанович М.Ф. Роль і значення досвіду формування професійно-педагогічної компетентності викладача ЗВО в США і Канаді / М. Ф. Криштанович, С.В. Криштанович//Захист прав і свобод людини та громадянина в умовах формування правової держави: зб. тез VIII Всеукр. наук.-практ. конф. Львів: Львівська політехніка, 2019. С. 234-236.

15. Криштанович С.П. Критерії ефективності в управлінні організаційними комунікаціями / С. Криштанович, А. Бойко // Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності : зб. тез між нар. наук.-практ. конф. Львів: ЛДУФК імені Івана Боберського, 2020. С. 313-315.
16. Кушнір Р.О. Великий оратор, або як говорити так щоб вам аплодували стоячи / Р. О. Кушнір. Дрогобич: Коло, 2018. 258 с.
17. Павленчик Н.М. Мотиваційні критерії як елемент ефективного управління персоналом / Н. Павленчик // Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності: зб. тез міжнар. наук.-практ. конф. Львів: ЛДУФК імені Івана Боберського, 2020. С.346-348.
18. Приступа Є.Н. Лекція-тренінг як форма активного навчання майбутніх менеджерів фізичної культури та спорту / Приступа Є. Н., Криштанович С. В. // Modern Science and Practice: зб. наук. пр. XV Міжнар. наук.-практ. конф. Варна, 2020. Р. 226–228.
19. Свістельник І.Р. Пошук інформації в мережі інтернет:лекція / Свістельник І. Р. Львів, 2019. 66 с.
20. Трейсі Брайан. Як керують найкращі. [Як одержати максимум від себе та інших. Секрети, перевірені на практиці] / Б. Трейсі; пер. з англ. Р. Клочка. Харків: Клуб сімейного дозвілля, 2017. 208 с.
21. Феррацці К. Ваш надійний тил. Як налагодити зв'язки, що приведуть до успіху / Кейт Феррацці; пер. з англ. Дмитра Кушніра. Нью-Йорк, 2018. 400 с.
22. Феррацці К. Ніколи не їжте наодинці та інші секрети успіху завдяки широкому колу знайомств / Кейт Феррацці; пер. з англ. Ірини Грипи. Нью-Йорк, 2017. 400 с.
23. Щекін Г.В. Теорія кадрової політики: монографія.К.: МАУП, 2017. 176 с.

Додаткова

24. Жигайло Н.І. Комунікативний менеджмент: навчальний посібник / Н.І. Жигайло. Львів: Львівський національний університет імені Івана Франка, 2019. 368 с.
25. Жигайло Н.І. Психологія: Навчальний посібник / Н. І. Жигайло. Львів : Сполом, 2021. 264 с.
26. Зубенко Л. Г., Немцов В. Д. Культура ділового спілкування: навч. посіб. К.: «Ексоб», 2020. 200 с.
27. Кузьмин О.Є. Теоретичні і прикладні засади менеджменту: навч. посіб. 2-е вид. доп. і перероб. Львів: Національний університет «Львівська політехніка» (Інформаційно-навчальний центр «ІНТЕЛЕКТ+» Інституту післядипломної освіти), «Інтелект-Захід», 2019, 352 с.
28. Прус Л.Р. Комунікаційний менеджмент/ Л.Р. Прус // Вісник Хмельницького національного університету. 2019. №1. С. 39-41.
- Шпак Н.О. Комунікаційний менеджмент: сутність та розвиток / Н.О. Шпак // Економіка та держава. 2021. № 2. С. 30-33.
29. Шпак Н.О. Основи комунікаційного менеджменту промислових підприємств. Монографія. Львів: Львівська політехніка, 2017. 328 с.

Інтернет-ресурси

30. http://portal.rada.gov.ua/rada/control/ru/publish/article/system?art_id=153863
Конституція України.
31. <http://www.mon.gov.ua/index.php/ua/> Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України.
32. <http://zakon2.rada.gov.ua/laws> Головна сторінка сайту «Законодавство України».
33. <http://sips.gov.ua/> Офіційний веб-портал Державної служби інтелектуальної власності.
34. Законодавство України. Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
35. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського. Режим доступу: www.nbuv.gov.ua
36. Репозитарій ЛДУФК. Режим доступу: <http://repository.ldufk.edu.ua/>
37. Вербальна комунікація: вікіпедія. Режим доступу: <https://uk.wikipedia.org/wiki/>