

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний авіаційний університет
Факультет транспорту, менеджменту і логістики
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

УЗГОДЖЕНО
 Декан ФТМЛ

 Т.Л. Мостенська

«22» 09 2021 р.

ЗАТВЕРДЖУЮ
 Проректор з навчальної роботи

 А.В. Полухін

«11» 10 2021 р.



Система менеджменту якості

РОБОЧА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни
«Комунікативний менеджмент»

Освітньо-професійні програми: Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)
 Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності
 Логістика
 Авіаційна логістика
 Менеджмент авіакомпаній та аеропортів

Галузь знань
 Спеціальність:

07 Управління та адміністрування
 073 Менеджмент

Форма навчання	Семестр	Усього (годин/кредитів ECTS)	Лекції	Практ. заняття	Лабораторні	Самостійна робота	ДЗ / РГР / К	КР / КПр	Форма сем. контролю
Денна:	6	105/3,5	34	17	-	54	ДЗ-6 с.	-	екзамен 6 с.
Заочна:	6,7	105/3,5	8	4	-	93	1 к. - 7 с.	-	екзамен 7 с.

Індекс: НБ-7-073-1/21-2.1.19; НБ-7-073-2/21-2.1.19; НБ-7-073-3/21-2.1.19; НБ-7-073-4/21-2.1.19; НБ-7-073-5/21-2.1.19.

Індекс: НБ-7-073-1 з/21-2.1.19; НБ-7-073-2 з/21-2.1.19; НБ-7-073-3 з/21-2.1.19; НБ-7-073-4 з/21-2.1.19; НБ-7-073-5 з/21-2.1.19.



Робочу програму навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент» розроблено на основі освітньо-професійних програм «Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)», «Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності», «Менеджмент авіакомпаній та аеропортів», «Логістика», «Авіаційна логістика» навчальних та робочих навчальних планів № НБ-7-073-1/21, № НБ-7-073-2/21, № НБ-7-073-3/21; № НБ-7-073-4/21; № НБ-7-073-5/21, № РБ-7-073-1/21, № РБ-7-073-2/21, № РБ-7-073-3/21, № РБ-7-073-4/21, № РБ-7-073-5/21, № НБ-7-073-1 з/21, № НБ-7-073-2 з/21, № НБ-7-073-3 з/21, № НБ-7-073-4 з/21, № НБ-7-073-5 з/21, № РБ-7-073-1 з/21, № РБ-7-073-2 з/21, № РБ-7-073-3 з/21, № РБ-7-073-4 з/21, № РБ-7-073-5 з/21 підготовки здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «Бакалавр» за спеціальністю 073 «Менеджмент» та відповідних нормативних документів.


Робочу програму розробив:

професор кафедри менеджменту

зовнішньоекономічної діяльності підприємств, професор  К.М. Разумова

Робочу програму обговорено та схвалено на засіданні випускової кафедри освітньо-професійних програм «Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)», «Менеджмент авіакомпаній та аеропортів» та «Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності», спеціальності 073 «Менеджмент» – кафедри менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств, протокол № 10 від 7 червня 2021 р.

Гарант освітньо-професійної програми «Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)»



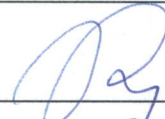
О.М. Паливода

Гарант освітньо-професійної програми «Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності»



Е.І. Данілова

Гарант освітньо-професійної програми «Менеджмент авіакомпаній та аеропортів»



О.М. Кириленко

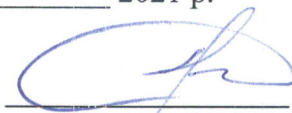
Завідувач кафедри менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств



О.М. Кириленко

Робочу програму обговорено та схвалено на засіданні випускової кафедри освітньо-професійних програм «Логістика» та «Авіаційна логістика», спеціальності 073 «Менеджмент» – кафедри логістики, протокол № _____ від « _____ » _____ 2021 р.

Гарант освітньо-професійної програми «Логістика»



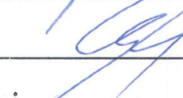
С.І. Гриценко

Гарант освітньо-професійної програми «Авіаційна логістика»



О.В. Карпунь

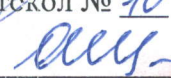
Завідувач кафедри логістики



В.В. Матвеев

Робочу програму обговорено та схвалено на засіданні науково-методично-редакційної ради факультету транспорту, менеджменту і логістики, протокол № 10 від « 21 » 09 2021 р.

Голова НМРР



І.В. Шевченко

Рівень документа – 3Б

Плановий термін між ревізіями – 1 рік

Контрольний примірник



ЗМІСТ

	сторінка
Вступ	4
1. Пояснювальна записка	4
1.1. Місце, мета, завдання навчальної дисципліни	4
1.2. Результати навчання, які дає можливість досягти навчальна дисципліна	4
1.3. Компетенності, які дає можливість здобути навчальна дисципліна	4
1.4. Міждисциплінарні зв'язки	4
2. Програма навчальної дисципліни	5
2.1. Зміст навчальної дисципліни	5
2.2. Модульне структурування та інтегровані вимоги до кожного модуля	5
2.3. Тематичний план	6
2.4. Домашнє завдання та завдання на домашню (контрольну) роботу (ЗФН)	7
2.5. Перелік питань для підготовки до екзамену	7
3. Навчально-методичні матеріали з дисципліни	7
3.1. Методи навчання	7
3.2. Рекомендована література (базова і допоміжна)	8
3.3. Інформаційні ресурси в Інтернеті	8
4. Рейтингова система оцінювання набутих студентом знань та вмінь	8



ВСТУП

Робоча програма (РП) навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент» розроблена на основі «Методичних рекомендацій до розроблення і оформлення робочої програми навчальної дисципліни денної та заочної форми навчання», затверджених розпорядженням від 29.04.2021 р. за №249/роз. та відповідних нормативних документів.

1. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Місце, мета, завдання навчальної дисципліни.

Дана навчальна дисципліна є теоретичною та практичною основою сукупності знань та вмінь, що формують профіль фахівця з комунікативного менеджменту.

Метою викладання дисципліни є формування у студентів цілісного уявлення щодо сутності комунікативного менеджменту як універсальної діяльності з вивчення, проектування, формування та розвитку комунікаційних систем (організації, проекту, бренда, особистості), концепції управління змінами за допомогою комунікаційних моделей, інструментів, технологій, методології та методики проведення досліджень в сфері управління комунікаціями.

Завданнями вивчення навчальної дисципліни є:

- оволодіння методами управління інформаційною взаємодією в різних сферах предметної діяльності;
- вивчення основних задач, функцій та методів комунікативного менеджменту;
- оволодіння методами організації проведення комунікаційних досліджень;
- дослідження механізмів реалізації комунікативної політики організації.

1.2. Результати навчання, які дає можливість досягти навчальна дисципліна.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент має досягти таких **результатів навчання**:

- виявляти навички пошуку, збирання та аналізу інформації, розрахунку показників для обґрунтування управлінських рішень;
- демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації;
- застосовувати бізнес-комунікації для підтримки взаємодії авіакомпаній та аеропортів з їх внутрішнім та зовнішнім середовищем.
- демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи.

1.3. Компетентності, які дає можливість здобути навчальна дисципліна.

В результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен **набути такі компетентності**:

- здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління;
- здатність аналізувати й структурувати проблеми організації, формувати обґрунтовані рішення;
- здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.
- здатність створювати систему комунікацій по просуванню товарів і послуг авіакомпаній та аеропортів, формувати імідж авіапідприємств.

1.4. Міждисциплінарні зв'язки.

Навчальна дисципліна «Комунікативний менеджмент» базується на знаннях таких дисциплін, як: «Основи управління», «Менеджмент», «Управління персоналом» та є базою для вивчення таких дисциплін, як: «Управлінське консультування», «Стратегічний менеджмент» та інших.



2. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

2.1. Зміст навчальної дисципліни.

Навчальний матеріал дисципліни структурований за модульним принципом і складається з двох навчальних модулів, а саме: навчального модуля № 1 «Теоретико-методичні засади комунікативного менеджменту» та навчального модуля № 2 «Перспективи комунікативного менеджменту», кожен з яких є логічною завершеною, відносно самостійною, цілісною частиною навчальної дисципліни, засвоєння якої передбачає проведення модульної контрольної роботи та аналіз результатів її виконання.

2.2. Модульне структурування та інтегровані вимоги до кожного модуля.

Модуль № 1. «Теоретико-методичні засади комунікативного менеджменту»

Інтегровані вимоги модуля № 1: працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань; здійснювати пошук із залученням різних інформаційних джерел та комп'ютерних технологій, використовувати всю сукупність інформації для розробки альтернативних варіантів та прийняття рішень; визначати рівень ефективності комунікаційного процесу на підприємстві; застосовувати методи поширення інформації про діяльність організацій; аналізувати й структурувати проблеми організацій; управляти конфліктними ситуаціями у колективі; організовувати практичну роботу з управління комунікаційними процесами в системі державних органів влади та органів місцевого самоврядування; здійснювати аналіз системи комунікативного менеджменту.

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.

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.

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. Розвиток технічної бази комунікацій.

Групи технічних засобів управління: прості пристрої та знаряддя праці, організаційна техніка, обчислювальні машини.

Створення автоматизованих робочих місць (АРМ) керівника підприємства та різних категорій спеціалістів.

Модуль № 2. «Перспективи комунікативного менеджменту».

Інтегровані вимоги модуля № 2: створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління; планувати, організовувати та проводити комунікаційну політику підприємства; виявляти тенденції розвитку комунікативних процесів у сучасних організаціях; розробляти персональний та організаційний бренд, корпоративний імідж, використовувати іміджеві моделі комунікації; оцінювати необхідність актуалізації комунікативних механізмів у конкретних ситуаціях, розуміти зміст і значення комунікацій як невід'ємної частини адміністративної діяльності; використовувати комунікативні механізми для полегшення реалізації адміністративних ініціатив як на етапі розробки, так і на етапі реалізації управлінських рішень.



Тема 1. Комунікативний менеджмент та бізнес-комунікації

Ділове середовище організації та інтегрування бізнес-комунікаціями. Відносини з партнерами, клієнтами, конкурентами, інвесторами, операторами ринкової інфраструктури, консультантами, органами влади, ЗМІ.

Ключові коефіцієнти ефективності (КРІ) – індикатори комунікаційної ефективності менеджера.

Комунікативний менеджмент та управління інтегрованими м маркетинговими комунікаціями, бренд-комунікаціями, рекламними комунікаціями, PR-комунікаціями.

Тема 2. Комунікативний менеджмент і репутаційні комунікації.

Репутація як ключова складова іміджу сучасної організації. Значення репутації для публічних організацій і комунікацій.

Комунікації та управління конфліктами. Сутність конфліктної комунікації. Класифікації конфліктів. Функціональні та дисфункціональні конфлікти в організації. Стадії розвитку конфліктом. Методи управління конфліктами. Наслідки конфліктів та репутація організації.

Тема 3. 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.

Тема 4. 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.

2.3. Тематичний план

№ пор.	Назва теми (тематичного розділу)	Обсяг навчальних занять (год.)								
		Денна форма навчання				Заочна форма навчання				
		Усього	Лекції	Практ. заняття	СРС	Усього	Лекції	Практ. заняття	СРС	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
6 семестр										
Модуль № 1 «Теоретико-методичні засади комунікативного менеджменту»										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.1.	Сутність та поняття інформації та комунікацій в менеджменті.	12	2 2 2	2	4	7	1	-	6	
1.2.	Канали, засоби та бар'єри комунікацій	14	2 2 2	2	6	8	1	-	7	
1.3.	Забезпечення ефективних комунікацій	12	2 2	2	6	7	1	-	6	
1.4.	Розвиток технічної бази комунікацій	6	-	2	4	8	1	-	7	
1.5.	Модульна контрольна робота № 1	3	2	-	1	-	-	-	-	
Усього за модулем № 1		47	18	8	21	30	4	-	26	
6 семестр						7 семестр				



Модуль № 2 "Перспективи комунікативного менеджменту"

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.1.	Комунікативний менеджмент і репутаційні комунікації	12	2 2	2	6	15	1	-	14
2.2.	Менеджер як суб'єкт управлінської діяльності в інформаційно-комунікативному процесі	12	2 2	2	6	16	1	1	14
2.3.	Перспективи комунікаційного менеджменту в інформаційному суспільстві.	12	2 2	2	6	16	1	1	16
2.4.	Комунікативний менеджмент і репутаційні комунікації	12	2 2	2	6	20	1	2	15
2.5.	Домашнє завдання	8	-	-	8	-	-	-	-
2.6.	Домашня (контрольна) робота (ЗФН)	-	-	-	-	8	-	-	8
2.7.	Модульна контрольна робота № 2	2	-	1	1	-	-	-	-
Усього за модулем № 2		58	16	9	33	75	4	4	67
Усього за 6 семестр		105	34	17	54	-	-	-	-
Усього за 7 семестр		-	-	-	-	105	4	4	67
Усього за навчальною дисципліною		105	34	17	54	105	8	4	93

2.4. Домашнє завдання та завдання на домашню (контрольну) роботу (ЗФН).

Домашнє завдання з дисципліни виконується у шостому семестрі, а домашня (контрольна) робота (ЗФН) у сьомому семестрі, відповідно до затверджених в установленому порядку методичних рекомендацій, з метою закріплення та поглиблення теоретичних знань та вмінь студента при вивченні дисципліни.

Виконання домашнього завдання та домашньої (контрольної) роботи (ЗФН) здійснюється студентом в індивідуальному порядку відповідно до запропонованих викладачами кафедри тем.

Час, потрібний для виконання домашнього завдання та домашньої (контрольної) роботи (ЗФН) складає 8 годин.

2.5. Перелік питань для підготовки до екзамену.

Перелік питань та зміст завдань для підготовки до екзамену, розробляються провідними викладачами та затверджуються протоколом засідання кафедри та доводяться до відома студентів.

3. НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ З ДИСЦИПЛІНИ

3.1. Методи навчання

При вивченні навчальної дисципліни використовуються наступні методи навчання:

- пояснювально-ілюстративний метод;
- метод проблемного викладу;
- репродуктивний метод;
- дослідницький метод.

Реалізація цих методів здійснюється при проведенні лекцій, практичних занять, самостійному вирішенні задач, роботі з навчальною літературою тощо.



3.2. Рекомендована література

Базова література

- 3.2.1. Бурмака Т. М. Комунікативний 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
- 3.2.2. Аманда Коулман. Стратегії кризових комунікацій, Фабула, 2023 р., 328 с.
- 3.2.3. Плотницька Інна. Основи ораторського мистецтва, Центр учбової літератури, 2022, 110 с.
- 3.2.4. Бобало О. Ю. Комунікативні стратегії. Львівська політехніка, 2021 рік, 115 с.
- 3.2.5. Шпак Н.О. Основи комунікаційного менеджменту промислових підприємств. Львівська політехніка, 2022 рік, 208 с.

Допоміжна література

- 3.2.6. Приступа Є. Н. Лекція-тренінг як форма активного навчання майбутніх менеджерів/ Приступа Є. Н., Криштанович С. В. // Modern Science and Practice : зб. наук. пр. XV Міжнар. наук.-практ. конф. – Варна, 2020. – Р. 226–228
- 3.2.7. Гринько Т. В., Гвініашвілі Т. З., Кириченко А. С. Стратегічні підходи до управління маркетинговими комунікаціями на підприємстві. Ефективна економіка. 2021. № 12. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/op=1&z=9703>
- 3.2.8. Прус Л. Р. Комунікаційний менеджмент. Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. 2019. № 1. С. 38–41. URL: <http://www.hnu.edu.ua>
- 3.2.9. Марковець О. В. Використання новітніх технологій для забезпечення комунікації сфері менеджменту організації. Стандартизація. Сертифікація. Якість. 2019. № 6. С. 7–18. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ssia_2019_6_4

3.3. Інформаційні ресурси в Інтернеті

- 3.3.1. Кейси з дисципліни комунікації в менеджменті – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://forbes.net.ua/opinions>.
- 3.3.2. Кейси з дисципліни комунікації в бізнесі – [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://forbes.net.ua/opinions>.
- 3.3.3. Інтернет-портал для управлінців. – Режим доступу : www.management.com.ua.

4. РЕЙТИНГОВА СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ НАБУТИХ СТУДЕНТОМ ЗНАТЬ ТА ВМІНЬ.

4.1. Оцінювання окремих видів виконаної студентом навчальної роботи здійснюється у балах відповідно до табл. 4.1.

Таблиця 4.1

Види навчальної роботи	Максимальна кількість балів	
	Денна форма навчання	Заочна форма навчання
Виконання завдань на практичних заняттях	Модуль № 1	
	6 семестр	
Виконання тестових завдань	4 прак.роб. × 6 б. = 24	-
	2 тести × 3 б = 6	-
Для допуску до виконання модульної контрольної роботи № 1 студент має набрати до	18	-
Виконання модульної контрольної роботи № 1	10	-
Усього за модулем № 1	40	-



Види навчальної роботи	Модуль № 2	
	6 семестр	7 семестр
Виконання завдань на практичних заняттях	4 прак.роб. × 6 б. = 24	4 прак.роб. × 10 б. = 40
Виконання та захист домашнього завдання	2 тести × 3 б = 6	-
Виконання та захист домашньої (контрольної) роботи ЗФН	-	20
Для допуску до виконання модульної контрольної роботи № 2 студент має набрати до	18	-
Виконання модульної контрольної роботи № 2	10	-
Усього за модулем № 2	40	60
Екзамен	20	40
Усього за дисципліною	100	

4.2. Виконані види навчальної роботи зараховуються студенту, якщо він отримав за них позитивну рейтингову оцінку.

4.3. Сума рейтингових оцінок, отриманих студентом за окремі види виконаної навчальної роботи, становить поточну модульну рейтингову оцінку, яка заноситься до відомості модульного контролю.

4.4. Сума підсумкової семестрової модульної та **екзаменаційної** рейтингових оцінок, у балах становить підсумкову семестрову рейтингову оцінку, яка перераховується в оцінки за національною шкалою та шкалою ECTS.

4.5. Підсумкова семестрова рейтингова оцінка в балах, за національною шкалою та шкалою ECTS заноситься до заліково-екзаменаційної відомості, навчальної картки та індивідуального навчального плану студента (залікової книжки), наприклад, так: **92/Відм./А, 87/Добре/В, 79/Добре/С, 68/Задов./D, 65/Задов./Е** тощо.

4.6. Підсумкова рейтингова оцінка з дисципліни дорівнює підсумковій семестровій рейтинговій оцінці. Зазначена підсумкова рейтингова оцінка з дисципліни заноситься до Додатку до диплома.



Система менеджменту якості.
Робоча програма навчальної дисципліни
«Комунікативний менеджмент»

Шифр
документа

СМЯ НАУ
РП 19.06-01-2021

стор. 10 з 10

(Ф 03.02-01)

АРКУШ ПОШИРЕННЯ ДОКУМЕНТА

№ прим.	Куди передано (підрозділ)	Дата видачі	П.І.Б. отримувача	Підпис отримувача	Примітки
1	0302	11.10.21	Евгенія Мелниченко	[Підпис]	
2	09.15	26.09.23	Чимбар Катерина	[Підпис]	

(Ф 03.02-02)

АРКУШ ОЗНАЙОМЛЕННЯ З ДОКУМЕНТОМ

№ пор.	Прізвище ім'я по-батькові	Підпис ознайомленої особи	Дата ознайомлення	Примітки
1	Савушина К.М.	[Підпис]	11.10.21	

(Ф 03.02-04)

АРКУШ РЕЄСТРАЦІЇ РЕВІЗІЇ

№ пор.	Прізвище ім'я по-батькові	Дата ревізії	Підпис	Висновок щодо адекватності
1	Туркіна Т.С.	18.10.2022	[Підпис]	Висновок щодо адекватності від 18.10.2022
2	Радков К.М.	04.09.23	[Підпис]	Висновок щодо адекватності від 04.09.23
3	Радков К.М.	27.08.24	[Підпис]	Висновок щодо адекватності від 27.08.24

(Ф 03.02-03)

АРКУШ ОБЛІКУ ЗМІН

№ зміни	№ листа (сторінки)				Підпис особи, яка внесла зміну	Дата внесення зміни	Дата введення зміни
	Зміненого	Заміненого	Нового	Анульованого			
1	8				[Підпис]	25.06.24	25.06.24

(Ф 03.02-32)

УЗГОДЖЕННЯ ЗМІН

	Підпис	Ініціали, прізвище	Посада	Дата
Розробник				
Узгоджено				
Узгоджено				
Узгоджено				