

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**



СИЛАБУС ОBOB'ЯЗKOBOrO OCBITHbOrO KOМПОНЕНТУ
«Комунікативний менеджмент»

Мова навчання – *українська*

Шифр та найменування галузі знань **07 «Управління та адміністрування»**

Код та найменування спеціальності **073 «Менеджмент»**

Освітньо-професійна програма **Менеджмент**

Ступінь вищої освіти **бакалавр**

Затверджено на засіданні

Методичної Ради зі спеціальності **073 Менеджмент**

«02 »вересня 2024р. протокол № 1

Реєстраційний номер в навчальному відділі

К 22-22/2024-25

1. Загальна інформація

Кафедра: [Менеджменту і логістики](#)

Викладач: Мунтян Ірина Володимирівна, кандидат соціологічних наук, доцент

[Профайл](#)

Контакти:
Irina070885@gmail.com
+38096-661-60-50



Освітній компонент викладається на 2 курсі у 4 семестрі

Кількість: кредитів - 4, годин – 120 год

Аудиторні заняття, годин:	всього	лекції	практичні
денна	40	20	20
заочна	20	10	10
Самостійна робота, годин	Денна – 80		Заочна – 100

[Розклад занять](#)

2. Анотація освітнього компоненту

Освітній компонент (ОК) «Комунікативний менеджмент»

Комунікаційний менеджмент в даний час є одним із інноваційних видів управлінської діяльності. Світовий ринковий простір, розвиток демократичних інститутів, освоєння сучасних технічних засобів спілкування актуалізують попит на комунікаційний менеджмент як необхідний механізм регулювання економіки, соціальної сфери суспільства, його політичної життєдіяльності.

Курс "Комунікаційний менеджмент" спрямований на вивчення стратегій та інструментів, необхідних для ефективного управління комунікаціями у різноманітних організаційних та ділових контекстах. Програма курсу охоплює теоретичні та практичні аспекти комунікаційного менеджменту, включаючи основи корпоративних комунікацій, управління внутрішніми та зовнішніми комунікаціями, роботу з медіа, PR та цифрові комунікації.

В рамках курсу студенти ознайомляться з принципами побудови комунікаційної стратегії, навчатися розробляти та реалізовувати комунікаційні плани, а також аналізувати та оцінювати їх ефективність. Особливу увагу приділяти управлінню репутацією, кризовим комунікаціям, а також створенню ефективних повідомлень для різних аудиторій.

Заняття включають лекції, практичні семінари та кейс-стаді, що дозволить студентам закріпити отримані знання на реальних прикладах та розвинути навички, необхідні для успішної роботи у сфері комунікаційного менеджменту. Курс підходить для студентів, які прагнуть розвитку кар'єри в галузі менеджменту, маркетингу, PR та суміжних сферах, а також для професіоналів, які бажають поглибити свої знання в галузі корпоративних комунікацій.

Освітній компонент «Комунікативний менеджмент» базується на знаннях, отриманих здобувачем вищої освіти в результаті вивчення освітніх компонент «Інформатика та інформаційні технології», «Мультикультуралізм сучасного світу», «Філософія і психологія», «Етика ділового спілкування», «Основи командоутворення», «Менеджмент» та є базою для оволодіння знаннями освітніх компонент «Психологія конфлікту», «Менеджмент персоналу», «Теорія та практика прийняття управлінських рішень», «Лідерство та організаційна поведінка», «Атестація: підготовка та захист кваліфікаційної роботи бакалавра».

3. Мета освітнього компоненту

Мета освітнього компоненту – надати майбутнім фахівцям знання про теорію та практику результативного управління сферою менеджменту комунікацій, професійного спілкування та вміння ефективно організувати наради, співбесіди, ділові зустрічі й переговори, а також мати достатню кваліфікацію для проектування та розробки нових засобів і методів комунікації в компанії.

Основні завдання навчальної дисципліни: є теоретична та практична підготовка здобувачів вищої освіти з питань:

- формування ефективної системи управління комунікаціями в організації;
- обґрунтування концептуальних засад та методологічних принципів управління комунікаціями;
- виявлення ролі комунікацій в системі менеджменту;
- дослідження особливостей комунікацій в контексті еволюції теорій менеджменту;
- вивчення типів та видів комунікацій в організації;
- сутність та зміст службового спілкування;
- застосування сучасних методів при організації та проведенні ділових прийомів в організації;
- стратегія, стилі та ведення ділових переговорів;
- особливості комунікаційного менеджменту і проблеми маніпулювання суспільною свідомістю;
- роль та значення публічних виступів перед аудиторією у сфері бізнесу;
- оцінювання ефективності та результативності методів удосконалення комунікації в організації.

4. Компетентності та програмні результати навчання

У результаті вивчення освітнього компоненту «Комунікаційний менеджмент» здобувач вищої освіти отримує наступні програмні компетентності та програмні результати навчання, які визначені в [Стандарті вищої освіти зі спеціальності 073 «Менеджмент»](#) та [Освітньо-професійній програмі Менеджмент](#) підготовки бакалаврів.

Інтегральна компетентність

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми, які характеризуються комплексністю та невизначеністю умов, у сфері менеджменту або у процесі навчання, що передбачає застосування теорій та методів соціальних та поведінкових наук.

Загальні компетентності:

5. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.
8. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.
13. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності
15. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

5. Здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту.
6. Здатність діяти соціально відповідально і свідомо.
7. Здатність обирати та використовувати сучасний інструментарій менеджменту.
9. Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.
11. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.
15. Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички.

Програмні результати навчання:

3. Демонструвати знання теорій, методів і функцій менеджменту, сучасних концепцій лідерства.

8. Застосовувати методи менеджменту для забезпечення ефективності діяльності організації.
9. Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи.
10. Мати навички обґрунтування дієвих інструментів мотивування персоналу організації.
11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.

5. Інформаційний обсяг освітнього компоненту

5.1 Перелік лекційних завдань

Тема	Зміст теми	Кількість годин	
		денна	заочна
Змістовний модуль 1. Теоретичні основи комунікаційного менеджменту			
1.	Тема1. Сутність, роль та методологічні основи менеджменту комунікацій. Комунікаційний менеджмент як предмет вивчення: поняття та підходи. Основні парадигми теорії комунікації. Сутність комунікаційних революцій та ключові чинники їх детермінації.	2	1
2.	Тема 2. Основні види комунікацій в організаціях. Комунікація: визначення та специфіка поняття. Характеристика основних видів комунікації в організаціях. Вербальні та невербальні комунікації. Комунікаційна політика щодо неформальної комунікації.	2	1
3.	Тема 3. Сутність і поняття комунікаційного процесу в організаціях. Комунікаційний процес: поняття, основні елементи, етапи, їх характеристика. Моделі комунікації та комунікаційного акту. Теорія комунікації Гарольда Д. Лассвелла. Модель комунікації К. Шеннона та У. Уівера. Функціональна модель комунікації Р. О. Якобсона. Нелінійні моделі комунікації.	2	1
4.	Тема 4. Бар'єри комунікації. Бар'єри комунікації та спотворення інформації: визначення поняття та специфіка. Типи бар'єрів: фізичні, психологічні, соціальні та організаційні. Стратегії подолання бар'єрів комунікації.	2	1
Змістовний модуль 2. Комунікативний менеджмент як бізнес-процес			
5	Тема 5. Переговори і стратегії їх ведення. Підготовка до ділових переговорів. Технологія ведення переговорів. Тактичні прийоми ведення переговорів. Завершення та аналіз результатів переговорів. Нарада та загальні збори як оптимальні засоби обміну інформацією. Ділова бесіда як різновид спілкування. Типи ділових співрозмовників. Практичні рекомендації щодо ведення ділових розмов та переговорів.	2	1
6	Тема 6. Корпоративний імідж як складна комунікативна структура. Суть поняття «імідж» та його основні різновиди. Основні проблеми та технології конструювання іміджу. Найважливіші завдання PR у процесі корекції, модифікації іміджу.	2	1
7	Тема 7. Лідерство і комунікація. Комунікація як ключовий інструмент керування командою. Стратегії лідерів використання комунікації для впливу на мотивацію, натхнення та залучення співробітників. Основні стилі лідерства та їх особливості у процесі комунікації. Навички ефективного спілкування для лідера.	2	1
8	Тема 8. Особливості комунікаційного менеджменту у кризових та конфліктних ситуаціях. Визначення кризових та конфліктних ситуацій. Відмінність між кризою та конфліктом. Важливість ефективних комунікацій в управлінні кризами та конфліктами. Принципи комунікаційного менеджменту у кризових ситуаціях.	2	1

	Етапи розробки стратегії комунікацій за умов кризи. Приклади ефективного управління кризовими комунікаціями.		
9	Тема 9. Мистецтво аргументації: як вести переконливі дебати у комунікаціях. Громадські дебати та їх роль у управлінні корпоративною репутацією. Критичне мислення та дебати: стратегії побудови переконливих аргументів. Дебати в епоху соціальних медіа: управління діалогом у цифровому просторі. Етика та маніпуляції в дебатах.	2	1
10	Тема 10. Публічний виступ як форма соціальної комунікації. Виступ перед аудиторією як комунікативний процес. Основні етапи підготовки публічного виступу. Методи викладення матеріалу публічного виступу. Форми репетиції публічного виступу. Критерії оцінки ефективності публічного виступу. Способи управління увагою слухачів під час публічного виступу.	2	1
Разом за ОК:		20	10

5.2 Перелік практичних робіт

№ з/п	Назва практичної/лабораторної роботи	Кількість годин	
		денна	заочна
Змістовний модуль 1. Теоретичні основи комунікаційного менеджменту			
1	Тема1. Сутність, роль та методологічні основи менеджменту комунікацій	2	1
2	Тема 2. Основні види комунікацій в організаціях	2	1
3	Тема 3. Сутність і поняття комунікаційного процесу в організаціях.	2	1
4	Тема 4. Бар'єри комунікації.	2	1
Змістовний модуль 2. Комунікативний менеджмент як бізнес-процес			
5	Тема 5. Переговори і стратегії їх ведення.	2	1
6	Тема 6. Корпоративний імідж як складна комунікативна структура.	2	1
7	Тема 7. Лідерство і комунікація.	2	1
8	Тема 8. Особливості комунікаційного менеджменту у кризових та конфліктних ситуаціях.	2	1
9	Тема 9. Мистецтво аргументації: як вести переконливі дебати у комунікаціях.	2	1
10	Тема 10. Публічний виступ як форма соціальної комунікації.	2	1
	Всього за ОК:	20	10

5.3 Перелік завдань до самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1	Опрацювання лекційного матеріалу	25	40
2	Підготовка до практичних занять	25	40
3	Опрацювання окремих розділів програми, які не виносяться на лекції. Написання реферату (за 1 темою в кожному модулі)	30	20
Всього за ОК:		80	100

6. Система оцінювання та вимоги

Контроль успішності навчання здобувача проводиться у формах вхідного, поточного і підсумкового контролів.

Вхідний контроль якості навчання здійснюється на початку курсу проведенням перевірки залишкових знань здобувачів за ОК, що забезпечують вивчення даного освітнього компоненту (діагностика первинних знань здобувачів).

Формами поточного контролю є:

- опитування та доповіді на практичних заняттях;
- оцінювання виконаного індивідуального навчального завдання;
- модульний контроль.

Підсумковий контроль – **екзамен**

Нарахування балів:

Вид роботи, що підлягає контролю	Максимальна кількість оціночних балів	
	денна	заочна
Змістовний модуль 1. Теоретичні основи комунікаційного менеджменту		
Практичні роботи*	8	8
Самостійна робота*	5	5
Модульна контрольна робота	20	20
Всього за змістовний модуль 1	33	33
Змістовний модуль 2. Комунікативний менеджмент як бізнес-процес		
Практичні роботи*	12	12
Самостійна робота*	5	5
Модульна контрольна робота	20	20
Всього за змістовний модуль 2	37	37
Екзамен	30	30
Всього	100	100

*Є можливість визнання результатів неформальної освіти відповідно до п.2 [Положення про порядок перезарахування результатів навчання \(навчальних дисциплін\) в Одеському національному технологічному університеті](#).

Критерії оцінювання програмних результатів навчання здобувачів

Підсумковий контроль – екзамен

22,6-30 балів	якщо здобувач демонструє повні й глибокі знання навчального матеріалу, достовірний рівень розвитку умінь і навичок, правильне й обґрунтоване формулювання практичних висновків, уміння приймати необхідні рішення в різних нестандартних ситуаціях, вільне володіння науковими термінами, високу комунікативну культуру	відмінно
15,1-22,5 балів	якщо здобувач виявляє дещо обмежені знання навчального матеріалу, допускає окремі несуттєві помилки й неточності	добре
7,6-15 бали	якщо здобувач засвоїв основний навчальний матеріал, володіє необхідними вміннями та навичками для вирішення стандартних завдань, проте при цьому допускає неточності, не виявляє самостійності суджень, демонструє недоліки комунікативної культури	задовільно
0-7,5 балів	якщо здобувач не володіє необхідними знаннями, вміннями й навичками, науковими термінами, демонструє низький рівень комунікативної культури	незадовільно

Критерії оцінювання програмних результатів навчання здобувачів
Практичні роботи (оцінювання однієї роботи)

1,7 - 2 балів	Практична відпрацьована та вчасно захищена, надані повні обґрунтовані відповіді	відмінно
1 – 1,6 балів	Практична відпрацьована, відповіді неповні, допущені помилки	добре
0,5 – 0,9 балів	Практична відпрацьована, відповіді незадовільні, допущені грубі помилки	задовільно
0-0,4 балів	Практична не відпрацьована або дані незадовільні відповіді	незадовільно

Самостійна робота

4,6 - 5 балів	Реферат виконано самостійно, не містить плагіату, тема розкрита повністю; логічність та послідовність викладання матеріалу, використання сучасних літературних джерел, статистичних даних тощо. Зроблено презентацію.	відмінно
4-4,5 балів	В цілому правильно виокремлено основні положення кожного з джерел, але не зроблено їх відповідного аналізу та узагальнюючих висновків.	добре
2-3 балів	Завдання відпрацьовано частково: тема розкрита не в повному обсязі.	задовільно
0-1 балів	Завдання не виконано	незадовільно

Критерії оцінювання до модульної контрольної роботи
Загальні критерії оцінювання

№ з\п	Вид роботи	Максимальний бал	Пояснення до нарахування балів
1	Відповіді на теоретичні питання (4 питання)	10	За надану повну обґрунтовану відповідь (максимальний бал – 2,5 бали за кожную відповідь)
2	Розв'язання практичних кейсів	10	Максимальний бал нараховується за умов, що завдання виконано повністю, відповідь обґрунтовано, висновки та пропозиції аргументовано і оформлено належним чином
	Разом	20	

Критерії оцінювання відповідей на одне теоретичне питання

2 -2,5 балів	за умови, якщо здобувач показав глибокі знання, чітко, грамотно, логічно і послідовно його викладає; вільно оперує термінологією, знайомий із законодавчими та нормативними документами, вміє аналізувати ситуацію та має альтернативні погляди на викладений матеріал	відмінно
1 – 1,9 балів	за умови, якщо здобувач має тверді знання, грамотно і по суті викладає відповіді на поставленні питання, не допускає грубих помилок при відповіді на них, але не повністю розкриває зміст	добре
0,6 – 0,9 бали	за умови, якщо здобувач знає теоретичний матеріал на рівні репродуктивного відтворення, але не надає належної оцінки процесів та явищ, не чітко формулює категорії та допускає незначні помилки при відповідях	достатньо
0 – 0,5 балів	за умови, якщо здобувач при відповіді допускає суттєві помилки, матеріал викладає не послідовно, з припущенням неточностей у формулюваннях та відсутності термінології.	незадовільно

Критерії оцінювання результатів виконання кейсу

8-10	Здобувач самостійно розв'язує стандартні, комбіновані й нестандартні проблеми рейсового завдання, здатний проаналізувати й узагальнити отриманий результат. Крім того, його дії відрізняються раціональністю, вмінням оцінювати помилки й аналізувати результати. Відповідь базується на рівні творчого мислення. Визначає суттєві елементи, які повинні враховуватися при аналізі завдання. Здобувач виявив всебічні і глибокі знання програмного матеріалу, демонструє вміння логічно мислити, робити логічні висновки. Завдання виконано повністю, відповідь обґрунтовано, аргументовано і оформлено належним чином.	відмінно
5-7	Здобувач при виконанні завдання виявив знання основного програмного матеріалу в обсязі, що необхідний для подальшого навчання і роботи. Обрав правильний напрямок дій для розв'язку кейсу, але з наявністю несуттєвих помилок в розкритті окремих питань та поверховому обґрунтуванні висновків. Завдання виконано не менше ніж на 80 %, якщо допущені незначні помилки у розрахунках або оформленні.	добре
2-4	Здобувач розв'язав найпростіші типові елементи завдання, виявив здатність виконувати основні елементарні операції, але не спроможний самостійно сформулювати проблему і визначити метод її розв'язання, та прийняти управлінське рішення. Завдання виконано не менше ніж на 60 % за умови належного оформлення. Відповідь здобувача та виконання завдань відповідають мінімальним вимогам. Здобувач демонструє здатність впоратися з завданнями, передбаченими програмою, на рівні репродуктивного відтворення.	задовільно
0-1	Здобувач відмовився від розв'язання кейсового завдання.	незадовільно

7. Засоби діагностики успішності навчання

Методи навчання, які використовуються у процесі проведення занять, а також самостійних робіт за ОК:

Лекційні заняття: словесні методи (лекція, дискусія, співбесіда); пояснювально-демонстраційний матеріал- презентації, відео-лекції; інтерактивні методи навчання (проблемне навчання, робота в малих групах).

Практичні заняття: практичний метод; інтерактивні методи навчання (тренінг, кейс-метод, мозковий штурм, проблемне навчання).

Самостійна робота: складання реферату, доповіді, виконання індивідуально-дослідницького завдання, науково-дослідна робота студентів (методи пізнання, аналогій, оцінка, ілюстрація тощо).

8. Інформаційні ресурси

Базові (основні):

1. Комунікативний менеджмент [Електронний ресурс]: навч. посіб. / С. В. Панченко, О. В. Дикань, О. В. Громова, О. В. Семенцова; Укр. держ. ун-т залізн. трансп. — Харків, 2024. — 184 с.

2. Савченко Т.В. Конспект лекцій з дисципліни "Бізнес-комунікації та мотивація персоналу у підприємницькій діяльності" [Електронний ресурс]: галузь знань 07 "Управління та адміністрування" спец. 076 "Підприємництво та торгівля" ступінь магістр / Т. В. Савченко, О. В. Ніколюк; Каф. маркетингу підприємництва і торгівлі. — Одеса:

ОНТУ, 2023. — 98 с.

3. Хоменко О. Ефективні бізнес комунікації [Електронний ресурс] = Effective Business Communication Speak up & Succeed : навч. посіб. для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти за освітньою програмою “Маркетинговий менеджмент” / О. Хоменко ; Київ. нац. лінгвіст. ун-т. — Електрон. навч. вид. — Київ : Вид. центр КНЛ, 2023. — 113 с.

4. Менеджмент: теорія, практика і мистецтво управління [Текст] : навч. посіб. / І. О. Седікова, Н. М. Корсікова, Є. М. Коренман та ін. ; Одес. нац. технол. ун-т. — Одеса, 2024. — 452 с.

5. Заушнікова М.Ю. Бізнес-переговори та посередництво: психологічний аспект [Електронний ресурс] : навч. посіб. / М. Ю. Заушнікова, Р. А. Калениченко, А. С. Коханець ; Держ. податк. ун-т. — Ірпінь, 2024. — 196 с.

6. Кісіль, З. Р. Психологія управління [Електронний ресурс] : навч. посіб. у схемах, таблицях, коментарях / З. Р. Кісіль, Д. В. Швець ; Одес. держ. ун-т внутрішніх справ. — Одеса, 2023. — 208 с.

7. Бакаленко, Олена Анатоліївна. Психологія управління [Електронний ресурс] : навч. посіб. / О. А. Бакаленко ; Харків нац. ун-т радіоелектроніки. — Харків : ХНУРЕ, 2020. — 120 с.

Додаткові:

1. Громова О. В., Бічева Є. В. Методологічні основи формування системи репутаційного менеджменту підприємства. Держава та регіони. Серія: Економіка та підприємництво. 2019. Вип. 5 (110). С. 95–99. URL: <http://www.econom.stateandregions.zp.ua>.

2. Воронкова В.Г., Беліченко А.Г., Мельник В.В., Ажажа М.А. Етика ділового спілкування : навчальний посібник. Львів : Магнолія, 2021. 312 с.

3. Гіл Л., Брандо Г., Трулав Е, Лейнбек К. Командна робота. Як впровадити зміни в компанії, щоб вас підтримали. Київ : Наш Формат, 2019. 328 с.

4. Глазгл Ф. Конфлікт менеджмент. Довідник для керівників та консультантів. Київ : АДЕФ – Україна, 2020. 528 с.

5. Грабовська С.Л. Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації. Львів : Видавництво ЛНУ імені Івана Франка, 2014. 544 с.

Громова О. В., Носик С. О. Організаційні аспекти створення системи мотивації на підприємстві. Збірник наукових праць УкрДАЗТ. 2015. Вип. 152. С. 79–84.

6. Громова О. В. Роль координаційної функції в процесі управління організацією. Економіка і суспільство. 2016. № 7. С. 256–259.

7. Карлгаард Р. Людський фактор. Секрети тривалого успіху видатних компаній. Київ : Книголав, 2017. 336 с.

8. Крихтіна Ю. О., Савченко О. В., Ткаченко І. М. Політика управління персоналом АТ «Укрзалізниця» та шляхи її вдосконалення. Теорія та практика державного управління ХарPI НАДУ 2019. № 3(66). С. 172–180. URL: <http://tpdu.journal.kharkiv.ua/index.php/tpdu/article/view/92/80>.

9. Маккрістал С. Команда команд : нові правила взаємодії у складному світі. Київ : Моноліт-Bizz, 2018. 416 с.

10. Менеджмент: навч. посіб. / М. М. Шкільняк, О. Ф. ОвсянюкБердадіна, Ж. Л. Крисько, І. О. Демків. Тернопіль: Крок, 2017. 252 с.

11. Пантелюк М.І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В. Ділове спілкування та культура мовлення. Харків : Видавництво ЦУЛ, 2020. 224 с

12. Форд Г. Моє життя та робота. Київ: Наш Формат, 2015. 384 с.

9.Політика освітнього компоненту

Політика всіх освітніх компонент в ОНТУ є уніфікованою та визначена з урахуванням

законодавства України, [Корпоративному кодексу ОНТУ](#), [Кодексу академічної доброчесності ОНТУ](#), [Положення про організацію освітнього процесу ОНТУ](#), [Положення про порядок перезарахування результатів навчання \(навчальних дисциплін\) в ОНТУ](#), [вимог ISO 9001:2015](#) та [Вимог роботодавців](#).

Викладач

ПІДПИСАНО

Ірина МУНТЯН

Розглянуто та затверджено на засіданні кафедри менеджменту і логістики

Протокол від «30» серпня 2024 р. № 1

Завідувач кафедри МіЛ

ПІДПИСАНО

Ірина СЕДІКОВА

ПОГОДЖЕНО:

Гарант ОП Менеджмент

ПІДПИСАНО

Наталя КОРСІКОВА