

**Донецький національний університет імені Василя Стуса**  
**Факультет філології, психології та іноземних мов**  
**Кафедра менеджменту та поведінкової економіки**

**СИЛАБУС**  
**навчальної дисципліни «КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»**

Кількість кредитів ЄКТС	5 кредитів ЄКТС
Період викладання	3 семестр
Рівень вищої освіти	Третій (освітньо-науковий)
Спеціальність	073 Менеджмент
Освітня програма	Менеджмент організацій та адміністрування
Викладач(і)	Якимова Наталія Сергіївна, д.е.н., доцент
Профайл викладача(ів)	<a href="http://rang.donnu.edu.ua/?pg=kt&amp;nu=198#search">http://rang.donnu.edu.ua/?pg=kt&amp;nu=198#search</a>
Доступ до матеріалів курсу	Матеріали курсу на порталі економічного факультету
Контактна інформація	n.yakimova@donnu.edu.ua

**Анотація**

Дисципліна «Комунікативний менеджмент» є вибірковою дисципліною, що призначена для формування у здобувачів вищої освіти загальних та фахових компетентностей, що відповідають змісту та фокусу освітньо-наукової програми.

Здобувачі отримують базові знання щодо виокремлення особливостей складання різних видів ділових документів, визначення способів ділового спілкування в колективі, формування основних навичок презентації та самопрезентації, виокремлення національних особливостей ділового спілкування.

**Метою вивчення** навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент» є формування фахових знань і умінь здобувачів вищої освіти в сфері ділової комунікації.

**Компетентності, що формуються у здобувача в результаті вивчення навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент»:**

- здатність бути критичним і самокритичним;
- навички міжособистісної взаємодії;
- здатність працювати в команді;
- здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів);
- здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу, генерування нових ідей.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач повинен набути таких **результатів навчання**:

- 1) навички складання ділових текстів, знання правил та етикету ділової поведінки;
- 2) уміння ведення ділових переговорів, ділової дискусії або ділової розмови;
- 3) уміння взаємодіяти і налагоджувати контакти;
- 4) уміння володіти способами ділового спілкування в колективі;
- 5) навички презентації та самопрезентації;
- 6) уміння визначати національні особливості ділового спілкування.

### **Організація та оцінювання навчання**

Організацію навчання та оцінювання за дисципліною «Комунікативний менеджмент» визначено «Порядком оцінювання знань здобувачів вищої освіти у Донецькому національному університеті імені Василя Стуса», «Положенням про організацію освітньої діяльності у Донецькому національному університеті імені Василя Стуса», «Методичними рекомендаціями до розробки критеріїв оцінювання типових завдань у Донецькому національному університеті імені Василя Стуса». Організація навчання за дисципліною відбувається в наступних формах:

- 1) аудиторні заняття (лекції та практичні заняття), що відбуваються згідно розкладу занять;
- 2) самостійна робота здобувача вищої освіти (виконання індивідуальних та практичних завдань поза межами аудиторії).

*Технічні засоби комунікації:* корпоративна пошта Outlook, платформа Microsoft Teams, месенджери Viber, Telegram.

### **Календарно-тематичний план вивчення дисципліни «Комунікативний менеджмент»**

Дата / тиждень / ауд.години	Тема	Форма проведення заняття	Зміст та завдання заняття	Кількість балів
<i><b>Змістовний модуль 1. Теоретико-методологічні основи комунікативного менеджменту</b></i>				
1-й тиждень 2 години	Тема 1. Теоретичні та методологічні засади менеджменту комунікацій	Лекція	Опрацювання питань до теми 1	
2-й тиждень 4 години		Лекція	Опрацювання питань до теми 1	
		Практичне заняття	Ділова гра: «Вербальна і невербальна ділова комунікація»	10
3-й тиждень 2 години	Тема 2. Типологічні моделі комунікативного менеджменту	Лекція	Опрацювання питань до теми 2	
4-й тиждень 4 години		Лекція	Розв'язання задач/ситуацій до тем 1, 2 / Виконання кейсових завдань до тем 1, 2	5
		Практичне заняття	Ділова гра: «Ведення ділових переговорів»	10
5-й тиждень	Тема 3. Засоби та бар'єри комунікацій у менеджменті	Лекція	Опрацювання питань до теми 3	

2 години				
6-й тиждень 4 години		Лекція	Розв'язання задач/ситуацій до теми 3 / Виконання кейсових завдань до теми 3	5
		Практичне заняття	Дебати на тему: «Напрями подолання комунікативних бар'єрів»	10
7-й тиждень 2 години	Тема 4. Особливості управління комунікаціями на різних рівнях організаційного середовища	Лекція	Опрацювання питань до теми 4 Модульна контрольна робота №1	10
Загалом за 1 змістовний модуль				50
<b>Змістовний модуль 2. Основні напрями ділових комунікацій організації. Соціально-психологічні аспекти ділової комунікації</b>				
8-й тиждень 4 години	Тема 5. Комунікативні технології побудови персонального та організаційного бренду	Лекція	Опрацювання питань до теми 5	
		Практичне заняття	Дебати на тему: «Місце і роль особистого іміджу керівника (лідера) у формуванні корпоративного іміджу»	10
9-й тиждень 2 години		Лекція	Розв'язання задач/ситуацій до тем 4, 5 / Виконання кейсових завдань до тем 4, 5	5
10-й тиждень 4 години	Тема 6. Сфери прикладного застосування комунікативного менеджменту	Лекція	Опрацювання питань до теми 6	
		Практичне заняття	Ділова гра: «Організація роботи з місцевими органами держуправління і громадськістю»	10
11-й тиждень 2 години	Тема 7. Специфіка формування внутрішніх комунікативних систем	Лекція	Опрацювання питань до теми 7	
12-й тиждень 4 години		Лекція	Розв'язання задач/ситуацій до тем 6, 7 / Виконання кейсових завдань до тем 6, 7	5
		Практичне заняття	Дебати на тему: «Удосконалення комунікацій в організаціях. Регулювання інформаційних потоків»	10
13-й тиждень 2 години	Тема 8. Управління зовнішніми системами комунікацій	Лекція	Опрацювання питань до теми 8	
14-й тиждень 4 години	Тема 9. Організація ефективного комунікативного процесу в організаціях	Лекція	Опрацювання питань до теми 9	
		Практичне заняття	Модульна контрольна робота №2	10
Загалом за 2 змістовний модуль				50
				Залік
				100

### **Система оцінювання знань та алгоритм реалізації форм контролю**

**Поточний контроль** націлений на перевірку розуміння і засвоєння матеріалів лекцій та результатів самостійної роботи, вироблення у здобувачів необхідних аналітичних навичок, уміння розробляти та обґрунтовувати альтернативи прийняття управлінських рішень, здатності осмислювати зміст тем та опрацьовувати кейсові ситуації, публічно представляти результати власних наукових пошуків.

Об'єктами оцінювання даного виду контролю виступають:

- системна робота здобувача на практичних заняттях (ділові ігри та дебати);
- вчасне та якісне виконання практикумів (розв'язання кейсів);

- рівень теоретичної підготовки (тестування);
- вчасне та якісне виконання здобувачем завдань, передбачених для індивідуального творчого опрацювання (розв'язання задач/ситуацій);
- модульні контрольні роботи.

За дисципліною «Комунікативний менеджмент» передбачений залік, який виставляється шляхом підсумовування балів, отриманих здобувачами за виконання завдань поточного контролю знань (табл. 1).

Таблиця 1 – Система оцінювання знань (залік)

Поточний контроль (макс.100 балів)								Загальна сума балів
Змістовний модуль 1 (макс. 50)				Змістовний модуль 2 (макс. 50)				
Системна робота здобувача на практичних заняттях в аудиторії	Вчасне та якісне виконання практикумів	Індивідуальна робота	Рівень теоретичної підготовки (МКР)	Системна робота здобувача на практичних заняттях в аудиторії	Вчасне та якісне виконання практикумів	Індивідуальна робота	Рівень теоретичної підготовки (МКР)	
Ділові ігри та дебати	Розв'язання кейсів	Розв'язання задач/ситуацій	Тестування	Ділові ігри та дебати	Розв'язання кейсів	Розв'язання задач/ситуацій	Тестування	
<b>30</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>30</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

При оцінюванні завдань поточного контролю застосовуються наступні критерії (табл. 2).

Таблиця 2 – Критерії оцінювання знань поточного контролю

Вид контролю	Форма роботи	Критерії оцінювання	К-ть балів
Системна робота здобувача на практичних заняттях в аудиторії	Ділова гра <i>Макс. 10 балів за одну</i> <i>Макс. 30 балів загалом</i>	інформативна місткість, повнота виступів	2 бали
		вільна орієнтація у матеріалі	2 бали
		аргументованість, доказовість, переконливість висновків	2 бали
		якість представлення результатів (чіткість, логічність, уміння виділити головне)	2 бали
		активність	1 бал
		оригінальність, креативність та інноваційність підходу	1 бал
	Дебати <i>Макс. 10 балів за одну</i> <i>Макс. 30 балів загалом</i>	Розуміння завдання	2 бали
		Аргументація позиції	2 бали
		Злагодженість роботи у групах	2 бали
		Культура мовлення, вміння триматися перед аудиторією	2 бали
		Ділові якості спікера	2 бали

<b>Виконання практикумів</b>	Розв'язання кейсових ситуацій під керівництвом викладача <i>Макс. 5 балів за одне</i> <i>Макс. 10 балів загалом</i>	Високий – уміння чітко виявляти проблеми, висловлювати ґрунтовні оригінальні пропозиції або думки щодо розвитку проблемної ситуації, заданої у кейсі, проявляти високу спроможність застосування проявлених теоретичних знань з дисципліни у практичних ситуаціях, якісно подавати позицію у різних формах.	5 балів
		Середній – уміння чітко виявляти проблеми, наявні пропозиції щодо вирішення проблемної ситуації, заданої у кейсі, наявність у відповіді теоретичних знань з дисципліни, застосованих у практичних ситуаціях, уміння викладати власне бачення у процесі обговорення, результат поданий у заданій формі.	4 бали
		Достатній – пропозиції, що частково вирішують ситуацію, задану у кейсі, присутність у відповіді теоретичних знань з дисципліни, однак допущено суттєві недоліки щодо обґрунтування позиції, мови викладення, форм подання.	3 бали
		Низький – пропозиції, що або взагалі не мають стосунку до вирішення проблеми або частково вирішують (характеризують) проблемну ситуацію, задану в кейсі, слабка присутність у відповіді теоретичних знань з дисципліни, допущені суттєві недоліки щодо обґрунтування пропозицій, що ставлять під сумнів висновки, мова викладу і форма подання частково відповідають професійному рівню або взагалі не відповідають.	0 – 2 бали
<b>Індивідуальна робота здобувача вищої освіти</b>	Розв'язання задач/ ситуацій <i>Макс. 5 балів за одну</i> <i>Макс. 10 балів загалом</i>	Високий – задача/ситуація виконана вірно, містить логічну послідовність дій, при вирішенні застосовано відповідний інструментарій, зроблено логічні висновки.	5 балів
		Середній – задача/ситуація виконана вірно, дії послідовні, при вирішенні застосовано відповідний інструментарій, є висновки.	4 бали
		Достатній – задача/ситуація виконана частково вірно, містить логічну послідовність дій, при вирішенні частково застосовано методичний інструментарій, висновки відсутні.	3 бал
		Низький – задача/ситуація виконана невірно, розрахунки епізодичні, відсутній методичний інструментарій, сумнівні висновки.	0 - 2 бали
<b>Рівень теоретичної підготовки (МКР)</b>	Виконання тестових завдань <i>Макс. 10 балів за змістовний модуль</i> <i>Макс. 20 балів загалом</i>	Правильна відповідь на питання тесту	1
		Неправильна відповідь на питання тесту	0
<b>За лік</b>	За результатами поточного та підсумкового контролю ( <i>макс. 100 балів</i> )		100

	Залік = Системна робота в аудиторії (60) + індивідуальна робота (10) + практична робота (10) + МКР (тестування) (20)	
--	--	--

Результати навчальних досягнень за навчальною дисципліною здобувачів вищої освіти здійснюється за критеріями, що запроваджені в університеті за 100-бальною шкалою, шкалою ЄКТС та національною шкалою, що доводяться до відома студентів на першому занятті. Загальна оцінка визначається як сума балів за всі виконані завдання.

*Таблиця 3 – Система оцінювання результатів навчальних досягнень*

За 100-бальною шкалою	Шкала ECTS	Національна шкала	
		для екзамену	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
75-81	C	задовільно	
67-74	D		
60-66	E		
0-59	FX	незадовільно	не зараховано

### **Політика дотримання дедлайнів**

Завдання модульного та поточного контролю складаються відповідно до наведеного вище календарного графіку вивчення дисципліни. У разі, коли завдання складаються з порушенням терміну (без поважної причини), кількість балів за їх виконання може знижуватися залежно від терміну подання роботи, але не більше ніж на 50% максимально можливої кількості балів за даний вид роботи/завдання.

Пропущені лекції здобувач самостійно опрацьовує, використовуючи надані викладачем лекційні матеріали та рекомендовану літературу.

Здобувачі, які навчаються за індивідуальним графіком можуть відвідувати пари за вільним графіком, але повинні повністю виконати обсяг практичних завдань з навчальної дисципліни відповідно до узгодженого графіку очно, або за допомогою Microsoft Teams, Outlook.

Всі завдання з практичних робіт першого модулю необхідно виконати до початку розглядання першої теми другого модуля.

### **Політика дотримання академічної доброчесності**

Усі роботи мають бути виконані самостійно здобувачем, не допускається привласнення чужих ідей, розробок, презентацій без посилання на джерела інформації, інформація має бути достовірною і правдивою відповідно до Кодексу академічної доброчесності та корпоративної етики Університету (<https://cutt.ly/wa1fgU1>).

Надіслані здобувачами виконані завдання, які є плагіатом, відповідно до визначень, що містяться в Кодексі, не оцінюються викладачем та повертаються на перероблення здобувачеві.

## Список рекомендованих джерел

### Основна література

1. Вовк Н. С., Голощук Р. О. Ділова документація: навч. посіб.; Нац. ун-т "Львів. політехніка". Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2019. 199 с.
2. Ділове спілкування: усна і писемна форми: навч. посіб. / О. О. Тележкіна, Н. О. Лисенко, О. О. Кушнір, О. О. Литвиненко, Н. В. Піддубна. Харків : Смугаста типографія, 2015. 383 с.
3. Доброскок І. І., Овсієнко Л. М. Організація сучасної ділової комунікації: навч. посіб.; Держ. ВНЗ "Переяслав-Хмельниц. держ. пед. ун-т ім. Григорія Сковороди", Фінанс.-гуманітар. ф-т, Каф. проф. освіти. Переяслав-Хмельницький : Вид-во КСВ, 2015. 445 с.
4. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування: навч. посіб. / [уклад.: Гошовська В. А., Пашко Л. А., Ларіна Н. Б.]. Київ : К. І. С., 2016. 129 с.
5. Сагер Л. Управління внутрішніми комунікаціями підприємств: теорія, методика, практика. Київ: Центр навчальної літератури, 2017. 196 с.
6. Сапожнікова Л.Я, Руденко С.М. Фахова мова та ділова комунікація: методичні рекомендації. Харків: Харківський держ. ун-т харчування та торгівлі, 2017. 96 с.
7. Химиця Н. О., Морушко О. О. Ділова комунікація: навч. посіб.; Нац. ун-т "Львів. політехніка". Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2016. 207 с.
8. Шебаніна О. В., Клочан В. П., Тищенко С. І., Клочан І. В., Ручинська Н. С., Могильницька А. М., Хилько І. І. Комунікації в публічному адмініструванні: конспект лекцій. Миколаїв: Миколаївський національний аграрний університет (МНАУ), 2018. 200 с.
9. Якимчук А. Ю., Валюх А. М. Документно-інформаційні комунікації: навч. посіб.; Нац. ун-т вод. госп-ва та природокористування. Рівне: НУВГП, 2015. 245 с.
10. Ятчук О.М. Інтерактивне телебачення: соціально-комунікаційні моделі та технології: монографія. Дніпро: УМСФ, 2018. 136 с.

### Допоміжна література

1. Белей С. І., Бладзевич С. С. Дебіторська та кредиторська заборгованості в контексті забезпечення ділової комунікації підприємства. *Молодий вчений*. 2018. № 10(2). С. 712-716.
2. Бондар Г. Л. НЛП та психотехнології здійснення ефективної ділової комунікації сучасним менеджером. *Наукові праці Чорноморського державного університету імені Петра Могили комплексу "Києво-Могилянська академія". Серія : Державне управління*. 2016. Т. 281, Вип. 269. С. 46-53.
3. Ковальська Н. В., Ковальова О. Б. Офіційно-ділова комунікація як комплексний та багатоплановий процес: ознаки та характеристика. *Вісник Маріупольського державного університету. Серія : Філологія*. 2018. Вип. 18. С. 215-222.

4. Коханова О. П. Віртуальне спілкування як вид ділової комунікації. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Психологічні науки*. 2017. Вип. 2(3). С. 54-59.

5. Морушко О. О., Химиця Н. О. Використання методу соціонічного аналізу в діловій комунікації. *Науковий вісник НЛТУ України*. 2017. № 27(2). С. 186-188.

6. Наумік-Гладка К. Г. Нейропсихологічний підхід до розвитку менеджменту та маркетингу ділових комунікацій. *Комунальне господарство міст. Серія : Економічні науки*. 2017. Вип. 138. С. 39-41.

7. Овсієнко Л. М. Особливості поетапного навчання ділової комунікації майбутніх фахівців сфери обслуговування. *Молодий вчений*. 2016. № 12.1. С. 487-491.

8. Хачатрян Є. Л. Діловий дискурс у професійній діяльності майбутнього економіста: аспект формування досвіду міжкультурної комунікації. *Збірник наукових праць Херсонського державного університету. Педагогічні науки*. 2017. Вип. 76(3). С. 91-96.

9. Якимова Л. П., Карелова О. В. Формування обліково-аналітичної інформації комунального підприємства щодо дебіторської і кредиторської заборгованості в контексті забезпечення ділової комунікації. *Інноваційна економіка*. 2019. № 5-6. С. 144-149.

10. Яценко С. С. Сучасна концепція ділової комунікації. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2017. № 4. С. 81-86.



### *Інформаційні ресурси в Інтернет*

1. Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua>.
2. Професійний портал кадровиків України «Гаряча лінія кадровика». URL: <http://kadrovik01.com.ua/>.
3. Спільнота кадровиків та фахівців з управління персоналом HR-ліга. URL: <http://hrliga.com/>.
4. Урядовий портал. URL: <http://www.kmu.gov.ua>.

*Затверджено на засіданні кафедри загального та прикладного мовознавства і слов'янської філології (протокол №21 від 26.08.2022 р.)*

Викладач



Наталія ЯКИМОВА

В.о. завідувача кафедри загального та прикладного мовознавства і слов'янської філології



Ірина ГАРБЕРА

Гарант освітньо-наукової програми



Анатолій ЗАГНІТКО

Керівник спеціальності



Анатолій ЗАГНІТКО