



Міжнародний гуманітарний університет
Факультет менеджменту, готельно-ресторанної справи та туризму
Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
Комунікативний менеджмент

Галузь знань	_____	24 «Сфера обслуговування»
Спеціальність	_____	241 «Готельно-ресторанна справа»
Назва освітньої програми	_____	Готельно-ресторанна справа
Рівень вищої освіти	_____	перший (бакалаврський) рівень

Розробники і викладачі	Контактний тел.	E-mail
професор кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу, д. е. н., доцент Каламан Ольга Борисівна	093-501-09-66	kalaman.olga@gmail.com

1. АНОТАЦІЯ ДО КУРСУ

Дисципліна «Комунікативний менеджмент» присвячена вивченню теоретичних і прикладних моделей комунікації. В рамках його вивчення передбачається освоєння стратегій усних ділових і письмових ділових комунікацій. Окремо увага приділяється вивченню і відпрацювання навичок ділової риторики в суперечці, дискусії, полеміки. На практичних заняттях відпрацьовуються навички самопрезентації, що включають вербальні і невербальні комунікативні елементи і націлені на імідж ділової людини. Основними ідеями дисципліни є оволодіння теоретичними знаннями та необхідними практичними навичками в ділових комунікаціях, включаючи особисту комунікативну культуру і вміння спілкуватися з колективом, створення сприятливої моральної атмосфери, вміння вести переговори з партнерами.

Метою вивчення дисципліни є отримання як теоретичних знань про сутність і структуру інформаційно-комунікаційної підсистеми управління, так і практичних навичок їх використання при вирішенні конкретних управлінських завдань. Завданнями є: сформулювати уявлення про сутність і структуру інформаційно-комунікаційної підсистеми управління; показати роль інформаційно-комунікаційного забезпечення управління в підвищенні його ефективності, навчитися оптимізувати його; розкрити сутність і способи формування та вдосконалення інформаційно-статистичного забезпечення управління; розкрити зміст інформаційних потоків при розробці політичних і адміністративних управлінських рішень, технології управління ними; сформулювати уявлення про інформаційних і комунікаційних аспектах сучасного управління.

Передумови для вивчення дисципліни є знання, які студенти отримали під час засвоєння дисциплін «Менеджмент готелів і ресторанів» та «Маркетинг».

2. ОЧІКУВАНІ КОМПЕТЕНТНОСТІ, ЯКІ ПЛАНУЄТЬСЯ СФОРМУВАТИ ТА ДОСЯГНЕННЯ ПРОГРАМНИХ РЕЗУЛЬТАТІВ

У процесі реалізації програми дисципліни «Комунікативний менеджмент» формуються наступні компетентності із передбачених освітньою програмою:

Інтегральна компетентність

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності (ЗК)

ЗК 05. Здатність працювати в команді.

ЗК 06. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

Спеціальні (фахові) компетентності

СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК 02. Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

СК 05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

СК 07. Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.

СК 08. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів

СК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності;

Навчальна дисципліна «Комунікативний менеджмент» забезпечує досягнення **програмних результатів навчання (РН)**, передбачених освітньою програмою:

РН 03. Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово.

РН 04. Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

РН 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

РН 07. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

РН 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.

РН 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.

РН 13. Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.

PH 15. Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

PH 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

PH 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

PH 18. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.

PH 19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.

Заплановані результати навчання за навчальною дисципліною

Знати:

- основи комунікативного менеджменту;
- особливості ділових і наукових комунікацій;
- соціальні, психологічні та етичні засади ділових комунікацій;

Уміти:

- використовувати положення психології спілкування та етики у сфері ділових і наукових комунікацій;
- використовувати комунікації в усній та письмовій формах українською та іноземною мовами для вирішення професійних завдань;
- здійснювати основні види ділових і наукових комунікацій у професійній сфері;
- здійснювати ділові та наукові комунікації українською та іноземною мовами з урахуванням соціально-культурних відмінностей;
- використовувати навички ділових комунікацій у процесі управління організаціями, підрозділами, групами (командами) співробітників, проектами та мережами;

Навички:

- комунікації в усній та письмовій формах українською та іноземною мовами для вирішення завдань професійної діяльності;
- ділових комунікацій у процесі управління організаціями, підрозділами, групами співробітників, проектами та мережами;
- комунікації в усній та письмовій формі у сфері ділових комунікацій для вирішення завдань професійної діяльності;
- представлення результатів проведеного дослідження українською та англійською мовами в процесі ділових комунікацій.

3. ОБСЯГ ТА ОЗНАКИ КУРСУ

Загалом		Вид заняття (денне відділення / заочне відділення)			Ознаки курсу		
ЄКТС	годин	Лекційні заняття	Практичні заняття	Самостійна робота	Курс, (рік навчання)	Семестр	Обов'язкова / вибіркова
3	90	24	30	42	4	8	Обов'язкова

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин							
	денна форма				Заочна форма			
	усього	у тому числі			усього	у тому числі		
		лекц.	прак	сам.роб.		лекц.	прак	сам.роб.
Тема 1. Наукові витоки комунікативного менеджменту	15	4	4	7	12	1	1	10
Тема 2. Комунікативний менеджмент: сутність, структура, функції	15	4	4	7	12	1	1	10
Тема 3. Управління зовнішніми та внутрішніми комунікаціями компанії	15	4	4	7	16,5	0,5	1	15
Тема 4. Управління інформаційними ресурсами в організації	17	4	6	7	16,5	0,5	1	15
Тема 5. Способи вдосконалення організаційних комунікацій	17	4	6	7	16,5	0,5	1	15
Тема 6. Комунікаційний етикет	17	4	6	7	16,5	0,5	1	15
Усього годин	90	24	30	42	90	4	6	80
ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ - ЕКЗАМЕН								

5. ТЕХНІЧНЕ Й ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ / ОБЛАДНАННЯ

Студенти отримують теми та питання курсу, основну і додаткову літературу, рекомендації, завдання та оцінки за їх виконання як традиційним шляхом, так і з використанням університетської платформи он-лайн навчання на базі Moodle. Окрім того, практичні навички у пошуку та аналізу інформації за курсом, з оформлення індивідуальних завдань, тощо, студенти отримують, користуючись університетськими комп'ютерними класами та бібліотекою.

6. ПИТАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	Тема 1. Наукові витоки комунікативного менеджменту 1. Комунікативний менеджмент як предмет вивчення. 2. Комунікативний менеджмент як наука та навчальна дисципліна. 3. Види комунікаційних мереж та їхні базові характеристики. 4. Формування комунікаційних мереж. 5. Сутність, види, специфіка сучасних комунікацій українською та іноземною мовами. 6. Основні парадигми та підходи до вивчення комунікації. 7. Визначення комунікації. 8. Місце комунікативного менеджменту в суспільному устрої. 9. Інформація. 10. Види інформації: основна класифікація. 11. Зовнішні та внутрішні комунікації. 12. Письмові та усні комунікації українською та іноземною мовами.	4	1
2	Тема 2. Комунікативний менеджмент: сутність, структура, функції 2.1. Визначення поняття "комунікативний менеджмент".	4	1

	<p>2.2. Складові та напрями комунікативного менеджменту.</p> <p>2.3. Функції та завдання комунікативного менеджменту.</p> <p>2.4. Концепція комунікативного менеджменту: основні положення.</p> <p>2.5. Вплив корпоративної ідентичності та організаційної культури компанії на комунікативний менеджмент.</p> <p>2.6. Сфери застосування комунікативного менеджменту.</p> <p>2.7. Комунікативний менеджмент як управлінська технологія.</p> <p>2.8. Суб'єкти відповідальності в комунікативному менеджменті.</p> <p>2.9. Причини негативних тенденцій у комунікативному менеджменті.</p> <p>2.10. Переваги та недоліки комунікативного менеджменту як інформаційно-комунікативної технології в комерційній структурі.</p> <p>2.11. Сучасні засоби комунікації та їх класифікація.</p>		
3	<p>Тема 3. Управління зовнішніми та внутрішніми комунікаціями компанії</p> <p>3.1. Управління зовнішніми комунікаціями компанії українською та іноземною мовами.</p> <p>3.2. Визначення поняття "зовнішні комунікації".</p> <p>3.3. Структура зовнішніх комунікацій в організації залежно від типу та галузевої приналежності організації.</p> <p>3.4. Класифікація родових груп суб'єктів комунікаційної взаємодії в суспільстві.</p> <p>3.5. Зв'язки родових відносин у комунікативному менеджменті. Інфраструктура бізнесу та комунікативний менеджмент.</p> <p>3.6. Бізнес-середовище і комунікативний менеджмент.</p> <p>3.7. Зв'язки комерційної організації з державними органами.</p> <p>3.8. Взаємодія комерційної організації з некомерційними організаціями.</p> <p>3.9. Взаємодія комерційної організації з партнерами українською та іноземною мовами.</p> <p>3.10. Взаємодія комерційної організації з конкурентами.</p> <p>3.11. Відносини комерційних організацій з приватними особами.</p> <p>3.12. Управління внутрішніми комунікаціями компанії.</p> <p>3.13. Внутрішні комунікації організації. Поняття "внутрішні комунікації".</p> <p>3.14. Цілі комунікаційного спілкування всередині організації.</p> <p>3.15. Формальна структура та нормативні комунікаційні канали всередині організації.</p> <p>3.16. Неформальні комунікації всередині організації.</p>	4	1
4	<p>Тема 4. Управління інформаційними ресурсами в організації</p> <p>4.1. Інформаційні ресурси організації та їхня типологія.</p> <p>4.2. Три способи зберігання інформації: цифровий (електронний накопичувач), оригінальний (архів спеціальних документів), аналоговий (архів магнітних та інших подібних носіїв) та їхні специфічні характеристики.</p> <p>4.3. Документована інформація та її властивості. Відмінні якості документів.</p>	6	1
5	<p>Тема 5. Способи вдосконалення організаційних комунікацій</p> <p>5.1. Етапи підготовки до розроблення програми вдосконалення комунікацій в організації.</p>	6	1

	<p>5.2. Основні пункти програми вдосконалення комунікацій.</p> <p>5.3. Фільтрація інформаційних потоків.</p> <p>5.4. Принципи ефективної внутрішньоорганізаційної комунікації.</p> <p>5.5. Регулювання інформаційних потоків.</p> <p>5.6. Управлінські дії. Системи зворотного зв'язку. Система збору пропозицій.</p> <p>5.7. Інформаційні бюлетені.</p> <p>5.8. Сучасні інформаційні технології, що використовуються всередині організацій для оптимізації комунікаційного процесу.</p> <p>5.9. Способи вдосконалення конкретних форм організаційних комунікацій.</p> <p>5.10. Відеоконференції або селекторні наради українською та іноземною мовами. Ділові бесіди.</p> <p>5.11. Переговори українською та іноземною мовами. Загальні збори. Збори акціонерів. Річний звіт.</p> <p>5.12. Принципи взаємодії з партнером у бізнесі українською та іноземною мовами. Типи ділових співрозмовників.</p> <p>5.13. Технології комунікативного впливу на співробітників.</p> <p>5.14. Практичні рекомендації щодо ведення ділових бесід і переговорів українською та іноземною мовами. Управління формальними та неформальними комунікаціями в організаціях.</p> <p>5.15. Інформаційно-психологічні канали зв'язків із персоналом.</p> <p>5.16. Роль комунікацій у формуванні корпоративної культури.</p> <p>5.17. Складові інформаційних компонентів "поваги до особистості". Фахівці, що забезпечують комунікаційний процес.</p>		
6	<p>Тема 6. Комунікаційний етикет</p> <p>6.1. Обов'язкові комунікаційні процедури.</p> <p>6.2. Очне та заочне знайомство. Контрагенти. Підтримка відносин українською та іноземною мовами.</p> <p>6.3. Службові та особисті візитки. Стандарти написання тексту на візитці українською та англійською мовами.</p> <p>6.4. Правила вручення візитних карток.</p> <p>6.5. Особливості телефонної комунікації українською та іноземною мовами. Правила комунікації по телефону. Алгоритм переговорів українською та іноземною мовами.</p>	6	1
	Всього	30	10

7. САМОСТІЙНА РОБОТА

1. До самостійної роботи студентів щодо вивчення дисципліни «Комунікативний менеджмент» включаються:
2. Знайомство з науковою та навчальною літературою відповідно зазначених у програмі тем.
3. Опрацювання лекційного матеріалу.
4. Підготовка до практичних занять.
5. Консультації з викладачем протягом семестру.
6. Самостійне опрацювання окремих питань навчальної дисципліни.
7. Підготовка та виконання індивідуальних завдань у вигляді есе, рефератів тощо.

8. Підготовка до підсумкового контролю.

Тематика та питання до самостійної підготовки та індивідуальних завдань

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	<p>Тема 1. Наукові витоки комунікативного менеджменту</p> <p>Реферат</p> <p>1. Безпосередні та опосередковані комунікації українською та іноземною мовами.</p> <p>2. Формальні та неформальні комунікації.</p> <p>3. Низхідні та висхідні комунікації.</p> <p>4. Вертикальні та горизонтальні комунікації та їхні типологічні особливості. Різновиди комунікаційних структур.</p> <p>5. Структура та особливості побудови комунікативного процесу українською та іноземною мовами.</p> <p>6. Джерела ділової інформації, їхні переваги та недоліки.</p>	7	10
2	<p>Тема 2. Комунікативний менеджмент: сутність, структура, функції</p> <p>Реферат</p> <p>1. Організація як комунікативний суб'єкт.</p> <p>2. Організація як ініціатор комунікативного процесу.</p> <p>3. організаційна структура. Типи організаційних структур.</p> <p>4. Комунікаційні проблеми організації.</p> <p>5. Комунікаційні ресурси організації. Управління комунікаціями в організаціях різного типу, у т.ч. комерційних</p> <p>6. Комунікаційний менеджмент як частина системи управління організацією.</p> <p>7. Технологічне забезпечення ділової структури.</p> <p>8. Комунікаційна безпека.</p> <p>9. Інформаційний захист бізнесу.</p>	7	10
3	<p>Тема 3. Управління зовнішніми та внутрішніми комунікаціями компанії</p> <p>Реферат</p> <p>1. Стандартизовані та не стандартизовані форми комунікації всередині компанії.</p> <p>2. Комунікаційні ролі в організації. Лідери думок і способи їх виявлення.</p> <p>3 Типи та форми інформаційних контактів. Сформовані компетенції співробітників українською та іноземною мовами.</p> <p>4. Ієрархія в комунікації.</p> <p>5. Поняття "управлінська інформація" та її структура.</p> <p>6. Документація в організаціях різного типу та її класифікація.</p>	7	15
4	<p>Тема 4. Управління інформаційними ресурсами в організації</p> <p>Реферат</p> <p>1. Властивості документованої інформації: релевантність, повнота, корисність, своєчасність, достовірність,</p>	7	15

	новизна, доступність, захищеність, цінність, ергономічність. 2. Надлишкова інформація в організації. 3. Своєчасність інформації. 4. Ефективність документування управлінської діяльності підприємства. 5. Підготовка (складання) тексту управлінського документа українською та англійською мовами.		
5	Тема 5. Способи вдосконалення організаційних комунікацій Реферат 1. Управління формальними комунікаціями: технології та інструменти. 2. Ділове листування, ділові розмови, ділова бесіда українською та іноземною мовами. 3. Ділова нарада. Правила поведінки на нараді для керівника. 4 Ефективність ведення переговорів українською та іноземною мовами. 5. Управління неформальними комунікаціями українською та іноземною мовами: технології та інструменти. 6. Чутки як вид неформальних комунікацій. 7. Соціально-психологічні обставини, що спонукають людей поширювати чутки. 8. Соціально-психологічними обставинами, що спонукають людей сприймати слух. 9. Принципи профілактики виникнення чуток усередині організації. 10. Управління персоналом через неформальні комунікації. 11. Можливе використання чуток для конструктивного вирішення організаційних проблем. 12. Інтерактивні внутрішні засоби комунікації. 13. Мовленнєві та друковані засоби українською та іноземною мовами.	7	15
6	Тема 6. Комунікаційний етикет Реферат 1. Класична формула переговорів українською та іноземною мовами. 2. Мотивація сторін у переговорах. 3. Особливості комунікації електронною поштою українською та іноземною мовами. 4. Особливості та правила комунікації в месенджерах і соціальних мережах українською та іноземною мовами. 5. Подарунки, які прийнято і не прийнято дарувати діловим партнерам.	7	15
	Всього	42	80

8. ВИДИ ТА МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Робоча програма навчальної дисципліни передбачає наступні види та методи контролю:

Види контролю	Складові оцінювання
поточний контроль , який здійснюється у ході: проведення практичних занять, виконання індивідуального завдання; проведення консультацій та відпрацювань.	50%
підсумковий контроль , який здійснюється у ході проведення іспиту.	50%

Методи діагностики знань (контролю)	фронтальне опитування; наукова доповідь, реферати, усне повідомлення, індивідуальне опитування; робота у групах; ділова гра, розв'язання ситуаційних завдань, кейсів, практичних завдань, іспит.
--	--

Питання до іспиту

1. Комунікація як структура (школа наукового управління, школа людських відносин, школа соціальних систем)
2. Структура комунікацій в організації
3. Комунікація як елемент управлінської діяльності
4. Завдання та принципи комунікативного менеджменту.
5. Роль комунікативного менеджменту у формуванні корпоративної культури.
6. Етапи комунікації
7. Система зовнішніх комунікацій організації.
8. Особливості комунікативного менеджменту при роботі з персоналом організації
9. Види інформування, поняття ключової та цільової аудиторії.
10. Особливості проведення інформаційних кампаній
11. Комунікативний менеджмент у стратегічному управлінні організацією
12. Види міжособистісної комунікації
13. Етапи процесу міжособистісної комунікації
14. Механізми розуміння людьми один одного в міжособистісній комунікації
15. Чинники, що впливають на сприйняття людей у міжособистісній комунікації
16. Робота з персоналом у кризових ситуаціях
17. Етнопсихологічні особливості управління в багатонаціональних колективах.
18. Завдання комунікативного менеджменту у формуванні корпоративної культури.
19. Комунікативний менеджмент при вирішенні конфліктів
20. Особливості комунікативного менеджменту в дифузній групі, конгломераті, натовпі, кооперації, корпорації та колективі
21. Особливості комунікативного менеджменту в групах різної чисельності: діади, тріади, з 4-х, 5-и та більше осіб
22. Поняття про комунікаційні мережі
23. Основні поняття масової комунікації: комунікативний резонанс, лідери думок, стійкі форми комунікативного управління.
24. Методи маніпуляції суспільною свідомістю через ЗМІ.
25. Види публічного спілкування. Засоби публічної комунікації. Методи комунікативного впливу.
26. Комунікативний менеджмент у роботі з клієнтами, конкурентами, інвесторами
27. Комунікативний менеджмент у роботі з громадськістю в мезо-середовищі фірми, у взаєминах з органами державного та місцевого самоврядування.
28. Зв'язки з громадськістю в державних організаціях, лобізм
29. Розвиток форм роботи з громадськістю в політичних і громадських організаціях.
30. Попередній аналіз вихідної та бажаної ситуації, аналіз можливостей і ризиків.
31. Технологія планування робіт.
32. Стратегічне планування і тактичний розподіл заходів та інструментів.

33. Планування термінів і визначення бюджету комунікацій. Реалізація комунікаційної політики.
34. Техніка проведення комунікаційної політики
35. Контроль успіху та вимірювання результатів комунікаційної політики
36. Призначення, структура і склад відділу зв'язків із громадськістю
37. Організація поточної роботи відділу зі зв'язків із громадськістю
38. Основні знання та вміння фахівця у сфері PR.
39. Особливості комунікативного менеджменту в корпоративних культурах різних країн.
40. Урахування національних особливостей менталітету представників різних країн у комунікативному менеджменті

9. ОЦІНЮВАННЯ ПОТОЧНОЇ, САМОСТІЙНОЇ ТА ІНДИВІДУАЛЬНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ З ПІДСУМКОВИМ КОНТРОЛЕМ У ФОРМІ ЕКЗАМЕНУ/ ЗАЛІКУ

Денна форма навчання			
<i>Поточний контроль</i>			
Види роботи	Планові терміни виконання	Форми контролю та звітності	Максимальний відсоток оцінювання
Систематичність і активність роботи на семінарських (практичних) заняттях			
1.1. Підготовка до практичних занять	Відповідно до робочої програми та розкладу занять	Перевірка обсягу та якості засвоєного матеріалу під час практичних занять	25
Виконання завдань для самостійного опрацювання			
1.2. Підготовка програмного матеріалу (тем, питань), що виносяться на самостійне вивчення	-//-	Розгляд відповідного матеріалу під час аудиторних занять або ІКР ¹ , перевірка конспектів навчальних текстів тощо	10
Виконання індивідуальних завдань (науково-дослідна робота студента)			
1.3. Підготовка реферату (есе) за заданою тематикою	Відповідно до розкладу занять і графіку ІКР	Обговорення (захист) матеріалів реферату (есе)	10
1.4. Інші види індивідуальних завдань, в т.ч. підготовка наукових публікацій, участь у роботі круглих столів, конференцій тощо.	-//-	Обговорення результатів проведеної роботи під час аудиторних занять або ІКР, наукових конференцій та круглих столів.	5
Разом балів за поточний контроль			50
Підсумковий контроль: <i>екзамен</i>			50
Всього балів			100

Заочна форма навчання			
<i>Поточний контроль</i>			
Види самостійної роботи	Планові терміни виконання	Форми контролю та звітності	Максимальний відсоток оцінювання
Систематичність і активність роботи під час аудиторних занять			
1.1. Підготовка до аудиторних занять	Відповідно до розкладу	Перевірка обсягу та якості засвоєного матеріалу під час аудиторних занять	15

¹ Індивідуально-консультативна робота викладача зі студентами

За виконання контрольних робіт (завдань)			
1.2. Підготовка контрольних робіт	-//-	Перевірка контрольних робіт (завдань)	15
Виконання завдань для самостійного опрацювання			
1.3. Підготовка програмного матеріалу (тем, питань), що виноситься на самостійне вивчення	-//-	Розгляд відповідного матеріалу під час аудиторних занять або ІКР ² , перевірка конспектів навчальних текстів тощо	10
Виконання індивідуальних завдань (науково-дослідна робота студента)			
2.1. Підготовка реферату (есе) за заданою тематикою	Відповідно до графіку ІКР	Обговорення (захист) матеріалів реферату (есе) під час ІКР	5
2.3. Інші види індивідуальних завдань, в т.ч. підготовка наукових публікацій, участь у роботі круглих столів, конференцій тощо.	-//-	Обговорення результатів проведеної роботи під час ІКР, наукових конференцій та круглих столів.	5
Разом балів за поточний контроль			50
Підсумковий контроль: <i>екзамен</i>			50
Всього балів підсумкової оцінки			100

10. КРИТЕРІЇ ПІДСУМКОВОЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ (для іспиту / заліку)

Рівень знань оцінюється:

- «відмінно» / «зараховано» А - від 90 до 100 балів. Студент виявляє особливі творчі здібності, вміє самостійно знаходити та опрацьовувати необхідну інформацію, демонструє знання матеріалу, проводить узагальнення і висновки. Був присутній на лекціях та семінарських заняттях, під час яких давав вичерпні, обґрунтовані, теоретично і практично правильні відповіді, має конспект з виконаними завданнями до самостійної роботи, презентував реферат (есе) за заданою тематикою, проявляє активність і творчість у науково-дослідній роботі;

- «добре» / «зараховано» В - від 82 до 89 балів. Студент володіє знаннями матеріалу, але допускає незначні помилки у формуванні термінів, категорій, проте за допомогою викладача швидко орієнтується і знаходить правильні відповіді. Був присутній на лекціях та семінарських заняттях, має конспект з виконаними завданнями до самостійної роботи, презентував реферат (есе) за заданою тематикою, проявляє активність і творчість у науково-дослідній роботі;

- «добре» / «зараховано» С - від 74 до 81 балів. Студент відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень, з допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, але дає недостатньо обґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає помилки. При цьому враховується наявність конспекту з виконаними завданнями до самостійної роботи, реферату та активність у науково-дослідній роботі;

- «задовільно» / «зараховано» D - від 64 до 73 балів. Студент був присутній не на всіх лекціях та семінарських заняттях, володіє навчальним матеріалом на середньому рівні, допускає помилки, серед яких є значна кількість суттєвих. При цьому враховується наявність конспекту з виконаними завданнями до самостійної роботи, рефератів (есе);

- «задовільно» / «зараховано» E - від 60 до 63 балів. Студент був присутній не на всіх лекціях та семінарських заняттях, володіє навчальним матеріалом на рівні, вищому за початковий, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні, на всі запитання дає необґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає помилки, має неповний конспект з завданнями до самостійної роботи.

- «незадовільно з можливістю повторного складання» / «не зараховано» FX – від 35 до 59 балів. Студент володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу.

² Індивідуально-консультативна робота викладача зі студентами

- «незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни» / «не зараховано» F – від 0 до 34 балів. Студент не володіє навчальним матеріалом.

Таблиця відповідності результатів контролю знань за різними шкалами

100-бальною шкалою	Шкала за ECTS	За національною шкалою	
		екзамен	залік
90-100 (10-12)	A	Відмінно	зараховано
82-89 (8-9)	B	Добре	
74-81(6-7)	C		
64-73 (5)	D	Задовільно	
60-63 (4)	E		
35-59 (3)	Fx	незадовільно	не зараховано
1-34 (2)	F		

11. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Акайомова А. Комунікативні властивості іміджу та його класифікація/ А.Акайомова. //Віче, 2011.- №22. - С.2-5.
2. Андрушків, Б. М. Корпоративне управління [Текст]: навч. посіб. / Б.М.Андрушків, С.П.Черничинець. – К.: Кондор, 2011. – 528с.
3. Брич, В. Я. Психологія управління : навч. посіб. / В. Я. Брич, М. М. Корман. - К. : Кондор, 2013. - 384 с.
4. Ващенко І. В., Кляп М. І. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. - К. : Знання, 2013. - 407 с.
5. Вежелъ Л. М. Основи зв'язків із громадськістю : навч. посіб. - К. : Київський університет, 2011. - 123 с.
6. Виноградський, М. Д. Організація праці менеджера : навч. посіб.для студ. екон. вузів / М. Д. Виноградський, А. М. Виноградська, О. М. Шканова. - К. : Кондор, 2010. - 414 с.
7. Грайворонський М. В., Новіков О. М. Безпека інформаційнокомунікаційних систем: підруч. - К. : Видавнича група ВНУ, 2009. - 608 с.
8. Діденко А.Н. Сучасне діловодство : навч. посіб. / А. Н. Діденко ; Діденко А. Н. - 5-те вид.,. - К. : Либідь, 2009. - 384 с.
9. Ділові контакти з іноземними партнерами: Навч.-практ. посібник для бізнесмена. – К.: Видво Європ. Ун-ту, 2004. – 284 с.
10. Дороніна М. С. Культура ділового спілкування і партнерства: навчальний посібник / М. С. Дороніна, А. В. Доронін. – Харків: Вид. ХНЕУ, 2008. – 204с.
11. Етика ділового спілкування : навч. посіб./ [За ред. Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук]. - К. : ЦУЛ, 2017. - 344 с.
12. Жигайло Н. Комунікативний менеджмент: Навч. посіб. / Н. Жигайло. - Львів. : ЛНУ, 2012. -368с.
13. Засекіна Л. В., Пастрик Т. В. Основи психології та міжособове спілкування: навч. посіб. - К.: Медицина, 2015. - 216 с.
14. Квіт С. Масові комунікації : підруч./ [Квіт С.]. - К. : КМ Академія, 2008. - 206 с.
15. Комп'ютерні технології обробки облікової інформації : навч. посіб. / [Під ред. В. Є. Ходакова]. - Херсон; К. : Олді-плюс; Ліра-К, 2012. - 534 с.
16. Корж, А. В. Документознавство. Зразки документів праводілової сфери : навч. посіб. / [Корж А. В.]. - 3-тє вид, стереотип. - К. : КНТ, 2009. - 372 с.
17. Ломачинська І. М., Якимюк Ю. П., Ломачинська Л. В. Документально-інформаційні комунікації в системі соціальних комунікацій : навч. посіб. - 3-тє вид., перероб. і доп. - К. : ЦУЛ, 2014. - 336 с.
18. Новак В. О. Організаційна поведінка : підруч. / О.О. Новак, Т.Л. Мостенська, О.В. Ільєнко. - К. : Кондор, 2013. - 498 с.

19. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія професійної комунікації : навч. посіб./ [Л. Е. Орбан-Лембрик]. – Чернівці : Книги-XXI, 2010. - 528 с.
20. Основи реклами і зв'язків із громадськістю : підруч./ [за заг. ред. В. Ф. Іванова, В. В. Різуна]. - К. : Київський університет, 2011. - 431 с.
21. Осовська Г.В. Комунікації в менеджменті : курс лекцій/ Г.В. Осовська. - К. : Кондор, 2008. - 218 с.
22. Осовська Г.В. Комунікації в менеджменті : / Г.В. Осовська. - Київ : Наука, 2008. - 453 с.
23. Палеха Ю. І., Мурейко Н. В., Оксіюк О. Г. Документально-інформаційні комунікації : навч. посіб. - К. : Ліра-К, 2014. - 386 с.
24. Палеха, Ю. І. Загальне діловодство : навч. посіб. навч. посіб. / Ю. І. Палеха. - вид. 4-те, випр. і доп. - К. : Ліра-К, 2014. - 624 с.
25. Семенюк О. А., Паращук В. Ю. Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб. - К. : Академія, 2010. - 240 с. - Альма-матер.
26. Цюрупа М.В. Основи конфліктології та теорії переговорів : навч. посіб. - 2-ге вид., перероб., доп. - К. : Кондор, 2009. - 192 с.
27. Чайка Г.Л. Культура ділового спілкування менеджера: Навч. посібник / Г.Л. Чайка. - Київ : Знання, 2005. - 442 с.
28. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення: навч. посіб. - вид. 9-те, випр. і доп. - К.: Алерта, 2018. - 302 с.
29. Шевчук С. В. Усне і писемне ділове спілкування (для державних службовців) : навч. посіб. - К. : Алерта, 2015. - 448 с.
30. Яхно Т. П., Куревіна І. О. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. - К. : ЦУЛ, 2012. - 168 с.

Допоміжна

31. Байдулін О. В. Формування іміджу підприємства // Менеджмент і адміністрування: тенденції розвитку. - К. : ДП "Видавничий дім «Персонал», 2014. - С.14-16.
32. Борисенко Л. Прес-служба в діяльності сучасної компанії: інструмент маркетингу, імідж чи додатковий засіб мотивації персоналу?// Консалтинг в Україні, 2007.- №1. - С.26-28.
33. Богуш Л. Мастерство публичних презентацій: иметь или не иметь?// Отдел Кадров, 2004.- №8. - С.37-38
42. Гавкалова Н.Л. Організаційна та корпоративна культура: визначення та особливості // Інвестиції: практика та досвід, 2012.- №19. - С.4-6.
34. Комова, М. В. Діловодство : навч. посіб. / [М.. В. Комова]. - 4-те вид. - Львів-К. : Тріада плюс, «Алерта», 2011. - 220 с.
35. Лукашевич М. П., Шандор Ф. Ф. Соціологія масової комунікації : підруч. - 2-ге вид., перероб. і доп. - К. : Знання, 2015. - 367 с.
36. Максименко В. Ф. Мова професійного спілкування / В. Ф. Максименко. - Х. : Торсінг Плюс, 2008. - 512 с.
37. Пашутинський, Є. К. Діловодство кадрової служби : практич. посіб. / Є. К. Пашутинський. - 5-те вид., стереотип. - К. : КНТ, 2010. - 332 с.
38. Піл М. Успішна презентація: за тиждень.- 2-ге вид. - К. : Британська Рада в Україні, 2000.- 96 с.
39. Савельєва В. С., Ськов О. Л., Вакуленко В. М. Організаційна поведінка: навч. посіб. - К.: ЦУЛ, 2012. - 240 с.
40. Снітинський В. В., Завальницький Н. Б., Брух О. О. Діловий етикет у міжнародному бізнесі: навч. посіб. - Л. : Магнолія 2006, 2012. - 300 с.
41. Філоненко М. М. Психологія спілкування : підруч./ М. М. Філоненко. - К. : ЦУЛ, 2008. - 224 с.
42. Шестопалов К.Р. Проблеми формування комунікацій в сучасній організації // Управління персоналом. – 2006. – №7. – с.12.
43. Шморгун Л. Г. Менеджмент організацій : навч. посіб./ [Шморгун Л. Г.]. - К. : Знання, 2010. - 452 с.
44. Яшенкова О. В. Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб./ [О. В. Яшенкова]. - К. : Академія, 2011. - 304 с.

Інформаційні ресурси

45. Офіційний сайт ВРУ // [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://www.rada.gov.ua/>
46. Інтернет-портал для управлінців // [Електронний ресурс]. - <https://www.management.com.ua/about.php>
47. Офіційний сайт Національної бібліотеки України ім. В.І.Вернадського // [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/>
48. Сайти періодичних видань: “Менеджмент”. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.management.com.ua>
49. Науково-практичний журнал «Менеджмент сьогодні» <http://grebennikon.ru/journal-6.html>