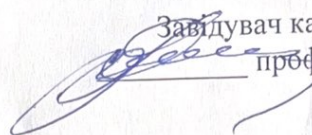


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
Львівський національний університет імені Івана Франка  
Факультет економічний  
Кафедра менеджменту

Затверджено  
На засіданні кафедри менеджменту  
економічного факультету  
Львівського національного  
університету імені Івана Франка  
(протокол № 1 від 31.08.2021 р.)

Завідувач кафедри  
  
проф. Кундицький О.О.

Силабус з навчальної дисципліни  
**«УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЙНИМИ ПРОЦЕСАМИ НА  
ПІДПРИЄМСТВІ»,**

що викладається в межах освітньо-наукової програми  
другого (освітньо-наукового) рівня вищої освіти для здобувачів  
з галузі знань 07 «Управління та адміністрування»  
за спеціальністю 073 «Менеджмент»

Львів 2021 р.

<b>Назва курсу</b>	<b>УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЙНИМИ ПРАЦЕСАМИ</b>
<b>Адреса викладання курсу</b>	79000, Україна, м. Львів, пр. Свободи, 18, економічний факультет Львівського національного університету імені Івана Франка
<b>Факультет та кафедра, за якою закріплена дисципліна</b>	Кафедра менеджменту
<b>Галузь знань, шифр та назва спеціальності</b>	07 «Управління і адміністрування» 073 Д «Менеджмент»
<b>Викладачі курсу</b>	<b>ДАНИЛЕВИЧ Наталія Михайлівна</b> , кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри менеджменту
<b>Контактна інформація викладачів</b>	Nataliya. <a href="mailto:Danylevych@lnu.edu.ua">Danylevych@lnu.edu.ua</a> ; <a href="mailto:danylevychnatali@gmail.com">danylevychnatali@gmail.com</a> ; <a href="https://econom.lnu.edu.ua/employee/danylevych-n-m">https://econom.lnu.edu.ua/employee/danylevych-n-m</a>
<b>Консультації по курсу відбуваються</b>	Щопонеділка, 12:00 – 14:30 год. (адреса економічного факультету: 79000, Україна, м. Львів, пр. Свободи, 18, ауд. 304) Також консультації проводяться в день проведення лекцій (за попередньою домовленістю). Також можливі он-лайн консультації через Skype або подібні ресурси. Для погодження часу он-лайн консультацій слід писати на електронну пошту викладача або дзвонити.
<b>Сторінка курсу</b>	<a href="https://econom.lnu.edu.ua/employee/danylevych-n-m">https://econom.lnu.edu.ua/employee/danylevych-n-m</a>
<b>Інформація про курс</b>	У поданому курсі розглянуто сутність теоретико-практичних засад налагодження комунікативних процесів на підприємстві; здійснення аналізу основних проблем комунікацій на сучасному підприємстві; налагодження комунікаційних зв'язків на підприємстві та аналіз міжнародного досвіду комунікацій.
<b>Коротка анотація курсу</b>	Дисципліна «Управління комунікаційними процесами на підприємстві» є вибірковою дисципліною для освітньої-наукової програми підготовки магістра з спеціальності 073 «Менеджмент», яка викладається в 1-му семестрі в обсязі 3-х кредитів (за Європейською Кредитно-Трансферною Системою ECTS).
<b>Мета та цілі курсу</b>	<b>Метою</b> викладання навчальної дисципліни «Управління комунікаційними процесами на підприємстві» є формування сучасних теоретичних і практичних знань, умінь і навичок щодо застосування комунікативних механізмів у процесі управлінської діяльності, забезпечення управління відкритості й прозорості комунікації на підприємстві. <b>Основними завданнями</b> вивчення дисципліни «Управління комунікаційними процесами на підприємстві» є: <ul style="list-style-type: none"> <li>- здатність організувати працю в первинних робочих групах з метою досягнення цілей організації.</li> <li>- здатність забезпечувати належний рівень вироблення та використання управлінських продуктів, послуг чи процесів.</li> <li>- здатність здійснювати інформаційно-аналітичне забезпечення управлінських процесів із використанням сучасних інформаційних</li> </ul>

	<p>ресурсів та технологій.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- здатність розробляти тактичні та оперативні плани управлінської діяльності.</li> <li>- здатність готувати проекти управлінських рішень, та їх впроваджувати ефективно.</li> </ul>
<p><b>Література для вивчення дисципліни</b></p>	<p><b>Основна література:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Публічна комунікація та ділова мова в публічному управлінні: метод. рек. для підготовки фахівців за ступенем вищої освіти "Магістр" / уклад. : Шмагун А.В. – К. : УкрСІЧ, 2019. – 28 с.</li> <li>2. Комунікації в публічному адмініструванні : конспект лекцій / [О. В. Шобаніна, В. П. Клочан, С. І. Тищенко та ін.]. – Миколаїв : МНАУ, 2018. – 200 с.</li> <li>3. Химиця М. О. Інформаційна діяльність в органах державної влади та управління: [навч. посіб.] / Н. О. Химиця. – Львів : Видавництво Львівська політехніка, 2014. – 148 с.</li> <li>4. Етика ділового спілкування : навчальний посібник для вузів / за ред. Т. Б. Гриценко, Т. Д. Іщенко, Т. Ф. Мельничук. - К. : Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.</li> <li>5. Дуда А. В. Опорний конспект лекцій з курсу «Зв'язки з громадськістю в державному уууправлінні» / А. В. Дуда, О. В. Загвойська. – К. : НАДУ, 2008. – 72 с.</li> <li>6. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посібник / Г. Л. Чайка. – К. : Знання, 2005. – 442 с.</li> <li>7. Чукут С.А., Джига Т.В. Комунікативна політика в органах державної влади (Опорний конспект лекцій до курсу «Комунікативна політика в органах державної влади»). – К.: Вид-во , 2008. – 72 с.</li> <li>8. Холод О. М. Комунікаційні технології [підруч.] / О. М. Холод – К.: «Центр учбової літератури». – 2013. – 211 с.</li> <li>9. Державна інформаційна політика : навч. посіб. / В. Б. Дзюндзюк, О. І. Крюков, О. В. Радченко – Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ “Магістр”, 2012. – 344 с.</li> <li>10. Інформаційно-комунікаційна демократія : Монографія / В. В. Лісничий, О. В. Радченко, О. Є. Бухтатий та ін. – К. : Видавець СВС Панасенко, 2015. – 400 с.</li> </ol> <p><b>Додаткова література:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Бебик В.М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшнз: монографія / Бебик В.М. – К.: МАУП, 2005 – 438 с.</li> <li>2. Гордієнко Л. Ю. Адміністративний менеджмент : навч. посіб. / Л. Ю. Гордієнко, Л. Г. Шемаєва. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2006. – 212 с.</li> <li>3. 3. Гриценко Т. Б. Етика ділового спілкування. підручник / Т. Б. Гриценко. — К. : Центр учбової літератури, 2007.</li> <li>4. Практичний посібник для працівників комунікаційних структур в органах влади [Електронний ресурс] / уряд. З. Казанжи. – Київ, 2016. – 112 с.</li> <li>5. Інституційне забезпечення державної комунікативної політики: досвід країн Європи / Баровська А. В. – К. : НІСД, 2014. – 72 с.</li> <li>6. Квіт С. Масові комунікації : підруч. для студ. вищ. навч. закл. / С. Квіт ; Нац. ун-т «КиєвоМогилян. акад.». – К. : Києво-Могилян. акад., 2008. – 206</li> </ol>

	<p>7. Ковалевська Т. Ю. Основи ефективної комунікації : навч. посіб. (порадник управлінцеві на щодень) / Т. Ю. Ковалевська, С. А. Бронікова. – Одеса : Фенікс, 2008. – 140 с.</p> <p>8. Комунікація: демократичні стандарти в роботі органів державної влади / Н.К. Дніпренко, Окша Н.В., Андрійчук Т.С. та ін. – К.:ТОВ «Вістка», 2008. - 164 с. 20. Макаренко Є. А. Європейські комунікації: політичні, економічні, правові, безпекові, дипломатичні, суспільні та культурні аспекти : [кол. моногр.] / Є. А. Макаренко, М. А. Ожеван, М. М. Рижков, В. М. Бебик, Н. І. Білан. – К. : Центр вільної преси, 2007. – 535 с.</p> <p>9. Комунікації у державному управлінні: навч. посіб. / О.Б. Коротич. – Х.: Вид-во ХарРІ НАДУ “Магістр”, 2012. 260 с. 22. Комунікативний процес у місцевому самоврядуванні: навч.-метод. матеріали /В.О. Чмига, О.М. Руденко; уклад. В.В. Святненко. – К. : НАДУ, 2013. – 84 с.</p> <p>10. Шарков Ф. Н. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник / Ф.Н. Шарков. 3-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2012. – 592 с. 24. Україна медійна : на порозі інформаційної революції [Текст] : монографія / О. Бухтатий, О. Радченко, Г. Головченко. – К. : Видавець СВС Панасенко, 2015. – 208 с.</p>
<b>Тривалість курсу</b>	90 год.
<b>Обсяг курсу</b>	32 години аудиторних занять. З них 16 годин лекцій, 16 годин практичних занять та 58 години самостійної роботи
<b>Очікувані результати навчання</b>	<p>Після завершення цього курсу студент буде :</p> <p><b>знати :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- організацію групових форм внутрішньо-організаційної комунікації;</li> <li>- принципи комунікативної взаємодії з громадськими інститутами та бізнесом, їх участь у розробці соціальних проектів;</li> <li>- визначення та усунення основних перешкод у комунікаціях органів публічної влади із громадськістю;</li> <li>- механізми підвищення ефективності використання інформаційно- комунікативних технологій для взаємодії з громадськістю та бізнесом;</li> <li>- концептуальні основи функціонування офіційно-ділового стилю;</li> <li>- основні норми ділового мовленнєвого етикету й українського діловодства;</li> </ul> <p><b>вміти :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- організувати комунікативні взаємозв'язки в організації у ході розробки та реалізації управлінських рішень;</li> <li>- застосовувати основні технології зв'язків із засобами масової комунікації;</li> <li>- визначати проблемні питання у комунікації на підприємстві;</li> <li>- використовувати сучасні інформаційні та комунікаційні технології у сфері управління та адміністрування в організації;</li> <li>- здійснювати ефективну комунікацію на підприємстві.</li> </ul>
<b>Ключові слова</b>	Комунікація, управління, підприємство, мислення, компетентність,

	внутрішня мотивація, інтелект
<b>Формат курсу</b>	Очний /заочний
	Проведення лекцій та консультації для кращого розуміння тем
<b>Теми</b>	Тема 1. Теоретичні засади комунікації та комунікаційного процесу Тема 2. Комунікативні компетентності, види та форми комунікації Тема 3. Основні засади формування та реалізації комунікаційної стратегії Тема 4. Публічна інформація: сутність, шляхи формування та доступу Тема 5. Формування комунікаційних стратегій на підприємстві Тема 6. Публічний виступ та технології комунікації з цільовою аудиторією Тема 7. Створення іміджу підприємства
<b>Підсумковий контроль, форма</b>	залік в кінці семестру Контроль за навчально-пізнавальною діяльністю студентів є важливим структурним компонентом навчально-виховного процесу. Підсумкове оцінювання знань студентів здійснюється за поточним та проміжним контролем знань протягом семестру. З метою перевірки якості підготовки, знань, умінь студента з дисципліни використовуються такі засоби оцінювання: - для поточного контролю - усне опитування, проведення тестування, розв'язування задач, розгляд ситуацій; - для проміжного контролю – проведення модульного контролю, що включають тестування, теоретичні питання.
<b>Пререквізити</b>	Для вивчення курсу студенти потребують базових знань з таких дисциплін як менеджмент, лідерство і групова динаміка, психологія, основи креативного мислення, управління персоналом, креативний менеджмент та інших достатніх для сприйняття категоріального апарату цього курсу, розуміння наукових джерел з такої проблематики. _____
<b>Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання курсу</b>	Презентація, лекції, комплексні модулі та завдання; електронні матеріали з відповідного курсу та інших пов'язаних курсів у системі (платформі) Moodle, колаборативне навчання (групові проекти, спільні розробки), проектно-орієнтоване навчання, дискусія, написання спільних наукових праць та розробок.
<b>Необхідне обладнання</b>	Вивчення курсу «Управління комунікаційними процесами на підприємстві» потребує використання загально вживаних програм і операційних систем та електронних матеріалів платформи Moodle.
<b>Критерії оцінювання (окремо для кожного виду навчальної діяльності)</b>	Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за наступним співвідношенням: • практичні заняття: 40 % семестрової оцінки; максимальна кількість балів – 40. • контрольні заміри (модулі): 40 % семестрової оцінки; максимальна кількість балів – 40. • індивідуальне завдання: 20 % семестрової оцінки; максимальна кількість балів – 20. Підсумкова максимальна кількість балів – 100.  <i>Форма підсумкового контролю успішності навчання іспит.</i> При викладанні дисципліни «Основи креативного мислення» використовуються такі методи контролю:

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять й змістових модулів і має за мету перевірку рівня підготовки студента до виконання конкретної роботи. Його інструментами є контрольні роботи і тестування.

Об'єктами поточного контролю знань студентів з дисципліни «Основи креативного мислення»є:

- 1) систематичність та активність роботи на лекційних заняттях;
- 2) виконання модульних (контрольних) завдань;
- 3) виконання самостійних (індивідуальних) завдань;

При оцінці систематичності та активності роботи студента на практичних заняттях враховується:

- рівень знань, продемонстрований у відповідях на практичних заняттях;
- активність при обговоренні дискусійних питань;
- результати виконання практичних робіт, завдань поточного контролю тощо.

При оцінці виконання модульних (контрольних) завдань враховується загальний рівень теоретичних знань та практичні навички, набуті студентами під час опанування відповідного змістовного модуля.

Підсумковий контроль проводиться з метою оцінювання підсумкових результатів навчання і проводиться у формі письмового іспиту.

*Засоби діагностики успішності навчання*

Контроль за навчально-пізнавальною діяльністю студентів є важливим структурним компонентом навчально-виховного процесу. Підсумкове оцінювання знань студентів здійснюється за поточним та проміжним контролем знань протягом семестру.

З метою перевірки якості підготовки, знань, умінь студента з дисципліни використовуються такі засоби оцінювання:

- для поточного контролю - усне опитування, проведення тестування, розв'язування задач, розгляд ситуацій;
- для проміжного контролю – проведення модульного контролю, що включають тестування, теоретичні питання;
- для підсумкового контролю – проведення письмового іспиту.

*Засоби поточного контролю:*

<b>Засоби контролю</b>	<b>Кількість балів</b>
Поточне опитування на лекційних заняттях	40
Тестування за змістовим модулем 1	20
Тестування за змістовим модулем 2	20
Індивідуальне завдання	20

**Письмові роботи:** Очікується, що студенти виконають індивідуальне письмове завдання.

**Академічна доброчесність:** Очікується, що роботи студентів будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикавання джерел, списування, втручання в роботу інших студентів становлять, але не обмежують, приклади можливої

академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату чи обману.

**Відвідання занять** є важливою складовою навчання. Очікується, що всі студенти відвідають усі лекції і практичні заняття курсу. Студенти мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку студенти зобов'язані дотримуватися усіх строків визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених курсом.

**Література.** Уся література, яку студенти не зможуть знайти самостійно, буде надана викладачем виключно в освітніх цілях без права її передачі третім особам. Студенти заохочуються до використання також й іншої літератури та джерел, яких немає серед рекомендованих.

**Політика виставлення балів.** Враховуються бали набрані на поточному тестуванні, самостійній роботі та бали підсумкового тестування. При цьому обов'язково враховуються присутність на заняттях та активність студента під час практичного заняття; недопустимість пропусків та запізень на заняття; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття в цілях не пов'язаних з навчанням; списування та плагіат; несвоєчасне виконання поставленого завдання і т. ін.

#### Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	<b>A</b>	відмінно	зараховано
81-89	<b>B</b>	добре	
71-80	<b>C</b>		
61-70	<b>D</b>	задовільно	
51-60	<b>E</b>		
0-50	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання

#### Питання до заліку

1. Поняття комунікації.
2. Комунікаційна діяльність і спілкування.
3. Види, рівні і форми комунікаційної діяльності.
4. Класифікація комунікацій.
5. Поняття комунікативного процесу.
6. Політичні комунікації.
7. Закономірності спілкування людей.
8. Етапи обміну інформацією в публічній адміністрації.
9. Методи дослідження комунікацій.
10. Методи дослідження психологічних і міжособистісних аспектів комунікації.
11. Комунікативні компетентності.
12. Види комунікацій.
13. Форми комунікацій.

	14. Основні компоненти комунікативної діяльності. 15. Комунікативні бар'єри. 16. Висхідні, низхідні, вертикальні та горизонтальні комунікації. 17. Мистецтво публічного виступу. 18. Причини неефективності комунікативної взаємодії. 19. Технології комунікації з цільовою аудиторією. 20. Особливості управління комунікаційними процесами.
<b>Опитування</b>	Анкету-оцінку з метою оцінювання якості курсу буде надано по завершенню курсу.

## СХЕМА КУРСУ «УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЙНИМИ ПРАЦЕСАМИ»

### Змістовий модуль 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ТЕНДЕНЦІЙ УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЙНИМИ ПРАЦЕСАМИ

Тема	Лекції	Практичні	Самостійна робота
Тема 1. Теоретичні засади комунікації та комунікаційного процесу	2	2	10
Тема 2 Комунікативні компетентності, види та форми комунікації	2	2	10
Тема 3. Основні засади формування та реалізації комунікаційної стратегії	2	2	10
Тема 4. Публічна інформація: сутність, шляхи формування та доступу	2	2	7
<b>Всього</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>37</b>

### Змістовий модуль 2. ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЙНИМИ ПРАЦЕСАМИ

Тема	Лекції	Практичні	Самостійна робота
Тема 5. Формування комунікаційних стратегій на підприємстві	3	3	13
Тема 6. Публічний виступ та технології комунікації з цільовою аудиторією	3	3	13
Тема 7. Створення іміджу підприємства	2	2	11
<b>Всього</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>37</b>



