

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій  
імені С.З. Гжицького

Факультет економіки та менеджменту

Кафедра інформаційних технологій у менеджменті

ЗАТВЕРДЖУЮ

Декан факультету  
економіки та менеджменту



(прізвище та ініціали, підпис)

.. 26 .. 05 2022 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Комунікаційні технології в управлінні»

рівень вищої освіти	перший (бакалаврський)
галузь знань	07 «Управління та адміністрування»
спеціальність	073 «Менеджмент» (скорочена програма)
освітня програма	«Менеджмент»
вид дисципліни	вибіркова


Робоча програма навчальної дисципліни «Комунікаційні технології в управлінні» для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня спеціальності 07 «Менеджмент» (скорочена програма), за освітньою програмою «Менеджмент».

Укладач:

К.е.н., доцент кафедри інформаційних технологій у менеджменті Кіндрат О.В.


Робоча програма розглянута та схвалена на засіданні кафедри інформаційних технологій у менеджменті

протокол № 8 від «28» 04 2022 року.

Завідувач кафедри інформаційних технологій у менеджменті  Степанюк О.І.

Погоджено навчально-методичною комісією спеціальності 073 «Менеджмент»

протокол № 6 від «04» 05 2022 року.

Голова НМКС  Вовк М.В.

Схвалено рішенням навчально-методичної ради факультету економіки та менеджменту

протокол № 2 від «25» 05 2022 року.

Голова НМРФ  Поперечний С.І.

Ухвалено вченою радою факультету

протокол № 6 від «26» 05 2022 року.

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Всього годин	
	Денна форма навчання	Заочна форма навчання
Кількість кредитів/годин	3/90	3/90
Усього годин аудиторної роботи	48	14
в т.ч.:		
• лекційні заняття, год.	16	6
• практичні заняття, год.	32	8
• лабораторні заняття, год		
семінарські заняття, год		
Усього годин самостійної роботи	42	76
Форма контролю	залік	

Примітка.

Частка аудиторного навчального часу студента у відсотковому вимірі:

для денної форми навчання – 53

для заочної форми навчання – 15

## 2. Предмет, мета та завдання навчальної дисципліни

**2.1.** Метою вивчення курсу «Комунікаційні технології в управлінні» є отримання студентами системи знань сутності, умов, процесів і специфічних особливостей комунікаційних технологій в управлінні.

### 2.2. Завдання навчальної дисципліни

Основними завданнями, що мають бути вирішені у процесі викладання дисципліни є вивчення питань стосовно:

- теорії і практики використання комунікації в управлінні;
- своєрідності управління процесом міжособистісного спілкування;
- видів презентацій і можливості їх використання;
- поняття, видів та форм інформаційної війни.

В результаті вивчення дисципліни студент повинен

#### **Знати:**

- основні поняття теорії комунікації;
- основні види ділових і наукових комунікацій, їх значення в професійній практиці;
- типи комунікативних особистостей, їх роль в комунікації;
- принципи формування ефективних комунікацій організації;
- поняття, види і функції ділових переговорів;
- стратегію і тактику ведення переговорів;
- цілі, функції, принципи організації роботи та технологічну структуру PR-діяльності.

#### **Вміти:**

- застосовувати отримані знання в своїй практичній діяльності;

- налагоджувати ефективні комунікації під час управління;
- читати невербальну інформацію, точно передавати інформацію;
- користуватися різними джерелами інформації;
- працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань;
- планувати і організовувати комунікації з різними групами громадськості, підбираючи відповідні лексичні та граматичні засоби;
- розбиратися в класифікації видів PR і їх специфіку;
- ефективно формувати комунікаційну стратегію під час управління;
- дотримуватися структури і логіки презентації.

### 3. Структура навчальної дисципліни

#### 3.1. Розподіл навчальних занять за розділами дисципліни

Назви змістових модулів	Кількість годин											
	форма здобуття освіти (ДФЗО)						заочна форма здобуття освіти (ЗФЗО)					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с. р.		л	п	лаб	інд	с. р.
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>13</b>
<b>Тема 1.</b> Поняття, види та процес комунікацій в організаціях	8	2	4			2	10	1	1			8
<b>Тема 2.</b> Способи комунікації. Особливості вербальної та невербальної комунікації	6	2	2			2	8	1	1			6
<b>Тема 3.</b> Моделі комунікації.	8	2	4			2	8	1	1			6
<b>Тема 4.</b> Ділова бесіда та ділові переговори як форма ділової комунікації	10	2	6			2	7	-	1			6
<b>Тема 5.</b> Презентації: їх роль і місце в системі управлінської комунікації.	8	2	4			2	10	1	1			8
<b>Тема 6.</b> Комунікаційна а політика.	8	2	4			2	7	-	1			6
<b>Тема 7.</b> Особливості рекламної і PR-комунікації	8	2	4			2	10	1	1			8
<b>Тема 8.</b> Технології інформаційних війн.	8	2	4			2	8	1	1			6
Інші види самостійної роботи	26					26	22					22
<b>Усього годин</b>	<b>90</b>	<b>16</b>	<b>32</b>			<b>42</b>	<b>90</b>	<b>6</b>	<b>8</b>			<b>76</b>



## 3.2.

## Лекційні заняття

№ з/п	Назви тем та короткий зміст за навчальною програмою	Кількість годин	
		ДФЗО	ЗФЗО
1	2	3	4
1	<b>Тема 1. Поняття, види та процес комунікацій в організаціях</b> Суть поняття «комунікація». Комунікаційний процес, його елементи та етапи. Комунікаційні канали та сфери їх використання. Комунікаційні перешкоди і засоби їх подолання.	2	1
2	<b>Тема 2. Способи комунікації. Особливості вербальної та невербальної комунікації</b> Способи комунікації. Міжособистісні комунікації. Комунікаційні перешкоди і засоби їх подолання. Види організаційних комунікацій..	2	1
3	<b>Тема 3. Моделі комунікації</b> Лінійна (класична) модель Г. Лассвелла. Лінійна (вдосконалена) модель К. Шеннона – В. Вівера. Модель всесильної пропаганди Чакотіна. Модель контактування або модель Р. Якобсона.	2	1
4	<b>Тема 4. Ділова бесіда та ділові переговори як форма ділової комунікації</b> Форми ділового спілкування. Ділова бесіда як форма ділової комунікації. Етика ділового спілкування.	2	-
5	<b>Тема 5. Презентації: їх роль і місце в системі управлінської комунікації</b> Поняття і види презентацій. Основні принципи підготовки презентацій.	2	1
6	<b>Тема 6. Комунікаційна політика</b> Основні складові комунікаційної політики, їх характеристика й особливості. Цілі та засоби комунікаційної політики. Інструменти комунікаційної політики.	2	-
7	<b>Тема 7. Особливості рекламної і PR-комунікації</b> Особливості рекламної комунікації. Види рекламного психологічного впливу. Організація роботи із ЗМІ. Організація і проведення спеціальних подій (подієвий PR). Внутрішньокорпоративний PR. Особливості використання PR у внутрішній структурі організацій.	2	1
8	<b>Тема 8. Технології інформаційних війн</b> Інформаційні війни: поняття і роль у житті сучасного суспільства. Мета і завдання інформаційних війн. Види інформаційних війн. Покоління сучасних інформаційних війн та форми їх прояву.	2	1
<b>Усього годин</b>		16	6

## 3.3.

**Практичні (лабораторні, семінарські) заняття**

№ з/п	Назви тем та короткий зміст за навчальною програмою	Кількість годин	
		ДФЗО	ЗФЗО
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	<b>Тема 1. Поняття, види та процес комунікацій в організаціях</b> Поняття «комунікації», їх роль у менеджменті. Елементи та етапи комунікаційного процесу. Характеристика комунікаційних перешкод.	4	1
2	<b>Тема 2. Способи комунікації. Особливості вербальної та невербальної комунікації</b> Характеристика основних способів комунікації, їх переваги та недоліки.	2	1
3	<b>Тема 3. Моделі комунікації</b> Характеристика основних моделей комунікації. Лінійні моделі комунікації. Модель всесильної пропаганди. Модель контактування. Багатоступенева модель.	4	1
4	<b>Тема 4. Ділова бесіда та ділові переговори як форма ділової комунікації</b> Ділові бесіди і їх види. Організація проведення ділової бесіди. Тактика проведення ділових переговорів. Переговори і психологія конфлікту. Приклади різного сприйняття конфліктної ситуації. Підготовка до переговорів. Документ як основна форма письмової комунікації в процесі управління. Види ділових послань. Стиль викладу і мова документа. Структура, стиль і оформлення ділового листа.	6	1
5	<b>Тема 5. Презентації: їх роль і місце в системі управлінської комунікації</b> Поняття і види презентацій. Основні принципи підготовки презентацій. Підготовка текстових слайдів. Презентація з використанням слайдів. П'ять «смертних гріхів» презентації.	4	1
6	<b>Тема 6. Комунікаційна політика</b> Ведення комунікаційної політики: основні принципи та засоби ведення.	4	1
7	<b>Тема 7. Особливості рекламної і PR-комунікації</b> Особливості менеджменту в галузі PR. Формування та реалізація PR-кампанії. Мас-медіа як основний інструмент PR-кампанії: пресконференція прес-реліз, листи в редакцію, виступи на радіо і телебаченні.	4	1
8	<b>Тема 8. Технології інформаційних війн</b> Інформаційна війна у житті сучасного суспільства, її види. Мета і завдання інформаційних війн. Покоління сучасних інформаційних війн та форми їх прояву.	4	1
<b>Усього годин</b>		<b>32</b>	<b>8</b>

## 3.4.

## Самостійна робота

№ з/п	Назви тем та короткий зміст за навчальною програмою	Кількість годин	
		ДФЗО	ЗФЗО
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	<b>Тема 1. Поняття, види та процес комунікацій в організаціях</b> Види організаційних комунікацій. Міжособистісні комунікації. Способи подолання комунікаційних перешкод. Комунікаційні мережі.	2	8
2	<b>Тема 2. Способи комунікації. Особливості вербальної та невербальної комунікації</b> Класифікація соціальної інформації. Історичний розвиток комунікації.	2	6
3	<b>Тема 3. Моделі комунікації</b> Топологічна модель К. Левіна. Багатоступенева модель П. Лазерсфельда – Р. Мертона. Соціологічні моделі комунікації. Модель селекції.	2	6
4	<b>Тема 4. Ділова бесіда та ділові переговори як форма ділової комунікації</b> Міжособистісне спілкування. Його особливості. Рівні міжособистісного спілкування.	2	6
5	<b>Тема 5. Презентації: їх роль і місце в системі управлінської комунікації</b> Нові комунікативні технології. Сучасні прикладні комунікативні технології.	2	8
6	<b>Тема 6. Комунікаційна політика</b> Комунікаційна стратегія. Комунікаційні технології управління репутаційним капіталом в умовах кризи.	2	6
7	<b>Тема 7. Особливості рекламної і PR-комунікації</b> Основні напрямки діяльності сучасного PR.	2	8
8	<b>Тема 8. Технології інформаційних війн</b> Покоління сучасних інформаційних війн та форми їх прояву. Засоби масової комунікації у житті сучасного суспільства. Основні форми організації засобів масової комунікації.	2	6
	Підготовка до навчальних занять та контрольних заходів, виконання індивідуальних завдань	26	22
<b>Усього годин</b>		<b>42</b>	<b>76</b>

## 4. Індивідуальні завдання

З метою покращення успішності студента та підвищення балів за його поточний контроль студенту протягом семестру може додатково надаватися індивідуальне завдання (у вигляді реферату) за такими темами:

1. Ефективність комунікаційного процесу в процесі управління підприємством.

2. Вдосконалення комунікацій – як засіб підвищення ефективності управління підприємством.
3. Методи підвищення якості комунікаційного процесу.
4. Розвиток засобів масової комунікації України.
5. Нові технології засобів масової комунікації за кордоном.
6. Інформаційна війна сучасних ЗМІ.
7. Особливості електронної комунікації.
8. Невербальні засоби ділового спілкування.
9. Політичні комунікації, їх поняття та основні характеристики.
10. Принципи ефективної комунікації.
11. Комунікація в публічному управлінні в умовах криз.
12. Комунікаційні бар'єри електронної комунікації.
13. Глобальна комунікаційна система Інтернет.
14. Кризові комунікації.
15. Комунікативні технології конструювання реальності (медіація).

## **5. Методи навчання**

Вивчення дисципліни проводиться за допомогою наступних методів:

- викладання лекційного матеріалу;
- використання тестів;
- проведення обговорення та дискусій;
- науково-дослідна робота;
- самостійна робота студентів.

Основними видами занять згідно з навчальним планом є:

- лекції;
- практичні заняття;
- самостійна робота студентів.

## **6. Методи контролю**

Система оцінювання здійснюється відповідно до вимог програми дисципліни.

Форми проведення поточного контролю рівня знань студентів впродовж семестру:

- усна співбесіда;
- експрес-контроль (тестовий);
- консультація з метою контролю.

Поточний контроль здійснюється на кожному практичному занятті відповідно до конкретних цілей теми. За поточну навчальну діяльність студенту виставляється оцінка за 4-ти бальною шкалою. Оцінювання самостійної роботи студентів проводиться під час поточного контролю теми на відповідному аудиторному занятті.

## **7. Критерії оцінювання результатів навчання студентів**

Успішність студента оцінюється шляхом проведення поточного та підсумкового контролю.

Дисципліна «Комунікаційні технології в управлінні» завершується **заліком**.



Поточний контроль проводиться за кожною вивченою темою шляхом опитування (тестового, усного тощо).

Результати поточного контролю оцінюються за чотирибальною («2», «3», «4», «5») шкалою.

**Таблиця 1**

**Критерії оцінювання знань студентів**

<b>Оцінка</b>	<b>Критерії оцінювання</b>
<b>1</b>	<b>2</b>
<b>«5» (відмінно)</b>	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу. Має стійкі системні знання та творчо їх використовує у процесі продуктивної діяльності; вільно опановує та використовує нові інформаційні технології для поповнення власних знань та розв'язування задач; має стійкі навички керування інформаційними системами. Правильно вирішив усі тестові завдання.
<b>«4» (добре)</b>	Достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки, використовує електронні засоби для пошуку потрібної інформації. Правильно вирішив більшість тестових завдань.
<b>«3» (задовільно)</b>	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності, має стійкі навички виконання основних дій з опрацювання даних на комп'ютері. Правильно вирішив меншість тестових завдань.
<b>«2» (незадовільно)</b>	Не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань та практичних завдань. Не вирішив жодного тестового завдання.

Максимальна кількість балів за засвоєння змістових модулів дисципліни протягом семестру становить 100:

$$100 (\text{ПК}) = 100,$$

де:

**100 (ПК)** – 100 максимальних балів з поточного контролю, які може набрати студент за семестр.

$$\text{ПК} = \frac{100 \cdot \text{САЗ}}{5} = 20 \cdot \text{САЗ}$$

За підсумками семестрового контролю в залікову відомість студентів у графі «за національною шкалою» виставляється оцінка «зараховано / незараховано».

Присутність студента при виставленні підсумкової оцінки не обов'язкова, якщо ним виконані усі передбачені види робіт.

**Таблиця 2**

**Шкала оцінювання успішності студентів**

За 100-бальною шкалою	За національною шкалою		За шкалою ЄCTS
	Екзамен, диференційований залік	Залік	
90 - 100	Відмінно	Зараховано	A
82 - 89	Добре		B
74 - 81			C
64 - 73			D
60 - 63	Задовільно		E
35 - 59	Незадовільно (незараховано) з можливістю повторного складання		FX
0 - 34	Незадовільно (незараховано) з обов'язковим повторним вивченням дисципліни		F

**Критерії оцінювання студентів заочної форми здобуття освіти**

У зв'язку з тим, що для студентів заочної форми навчання співвідношення обсягу годин, відведених на аудиторні заняття та самостійну роботу, має значні відмінності від денної форми (для кожної дисципліни визначається навчальною та робочою програмами), відповідно є відмінності у розподілі балів для дисциплін та критеріїв оцінювання.

Розподіл балів для дисципліни є таким:

$$30 (\text{ПК}) + 70 (\text{ТСР}) = 100, \text{ де}$$

**30 (ПК)** – 30 максимальних балів з поточного контролю (ПК), які може набрати студент під час настановної та лабораторно-екзаменаційної сесії.

**70 (ТСР)** – бали за виконання тематичної самостійної роботи у міжсесійний період за програмою курсу.

## **8. Навчально-методичне забезпечення**

Для викладання курсу «Комунікаційні технології в управлінні» використовуються навчальні підручники, посібники, робоча програма дисципліни, схематичний матеріал, конспекти лекцій, методичні рекомендації.

## **9. Рекомендована література**

### **Базова**

1. Бурмака Т. М., Великих К. О. Комунікативний менеджмент : конспект лекцій (для студентів бакалавріату всіх форм навчання спеціальності 073 Менеджмент). Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 69 с.

2. Іванов В. Основні теорії масової комунікації і журналістики : Навчальний посібник / Валерій Іванов. К.: Академія Української преси, Центр Вільної Преси, 2010. 258 с.

3. Інформаційно-комунікаційні технології в бізнесі. Навчальний посібник [Електронний ресурс] : конспект лекцій для студентів галузі знань 07 «Управління та адміністрування» спеціальності 073 «Менеджмент» / КПІ ім. Ігоря Сікорського ; уклад. М. О. Чупріна. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020. 116 с.

4. Квіт С. Масові комунікації : 2-е видання, виправлене і доповнене. К. : Києво-Могилянська академія, 2018. 352 с.

5. Осовська Г.В. Комунікації у менеджменті. К: Кондор, 2008. 218 с.

### **Допоміжна**

1. Зовнішньополітичні комунікативні технології. Підручник. Є. А. Макаренко, М. М. Рижков, Н. О. Піпченко. К. : Центр вільної преси, 2016. 416 с.

2. Почепцов Г.Г. Пропаганда 2.0 / Г.Г. Почепцов. Харків : Фолио, 2018. 796 с.

3. Холод О.М. Комунікаційні технології : підручник для вишів. К. : Центр навчальної літератури, 2019. 212 с.

4. Швачич Г.Г., Толстой В.В., Петречук Л.М., Іващенко Ю.С., Гуляєва О.А., Соболєнко О.В. Сучасні інформаційно-комунікаційні технології: Навчальний посібник. Дніпро: НМетАУ, 2017. 230 с.

## **10. Інформаційні ресурси**

1. Електронна бібліотека України. Наука і освіта. URL: <https://uateka.com/uk/article/science>
2. Інформаційні війни. URL: <http://www.infowar.com>
3. Львівська національна наукова бібліотека України імені В. Стефаника URL: <http://www.lsl.lviv.ua/index.php/uk/resursi-ifondi/elektronni-resursy/>
4. Наукова бібліотека Національного університету «Києво-Могилянська академія» URL: <https://library.ukma.edu.ua/>
5. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>