

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.01/XXX.XX.X/МКХ.Х- 1-2025
	Екземпляр № 1	Арк 20 / 1

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою факультету бізнесу
та сфери обслуговування

28 серпня 2025 р., протокол № 7

Голова Вченої ради

Галина ТАРАСЮК



РОБОЧА ПРОГРАМА ВИБІРКОВОЇ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Комунікаційний менеджмент»

Схвалено на засіданні кафедри
менеджменту, бізнесу та
маркетингових технологій
26 серпня 2025 р., протокол № 8

Завідувач кафедри

Тетяна ОСТАПЧУК

Розробник: к.е.н., доц. кафедри менеджменту, бізнесу та маркетингових технологій Ірина ЦАРУК, к.е.н., асистент кафедри менеджменту, бізнесу та маркетингових технологій Максим ОЧЕРЕДЬКО

Житомир
2025 – 2026 н.р.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.01/XXX.XX.X/М/ВКХ.X- 1-2025
	<i>Екземпляр № 1</i>	<i>Арк 20 / 2</i>

Робоча програма навчальної дисципліни «Комунікаційний менеджмент» затверджена Вченою радою факультету бізнесу та сфери обслуговування від 28 серпня 2025 р., протокол № 7.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09-05.01/XXX.XX.X/M/ВКХ.X-1-2025
	Екземпляр № 1	Арк 20 / 3

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма здобуття вищої освіти	заочна форма здобуття вищої освіти
Кількість кредитів – 4		Вибіркова	
Модулів – 1		Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		1-й	1-й
Загальна кількість годин - 120		Семестр	
		2-й	2-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4 самостійної роботи студента -	Освітній ступінь: «магістр»	Лекції	
		32 год.	6 год.
		Практичні	
		32 год.	6 год.
		Лабораторні	
		– год.	– год.
		Самостійна робота	
56 год.	108 год.		
		Вид контролю: залік	

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної та індивідуальної роботи становить:

для денної форми здобуття вищої освіти – 53 % аудиторних занять, 47 % самостійної та індивідуальної роботи;

для заочної форми здобуття вищої освіти – 10% аудиторних занять, 90 % самостійної та індивідуальної роботи.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09-05.01/XXX.XX.X/М/ВКХ.X-1-2025
	Екземпляр № 1	Арк 20 / 4

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

На сучасному етапі комунікаційний менеджмент виступає як один із найбільш інноваційних напрямів управління. Глобалізація ринків, зміцнення демократії та стрімкий розвиток технологій перетворили його на критично важливий інструмент регулювання сучасної економіки.

Мета навчальної дисципліни: оволодіння здобувачами вищої освіти знаннями та компетенціями в застосуванні ефективних форм ділової комунікації; підготовка фахівців, здатних ефективно використовувати ділову взаємодію для розвитку бізнесу в умовах постійних соціально-економічних змін.

Завдання дисципліни:

- вивчення функцій, принципів та видів комунікацій всередині організації.
- опанування форм ділового спілкування та технологій побудови зв'язків із ринковим середовищем.
- освоєння методів контролю за внутрішніми та зовнішніми інформаційними потоками.
- аналіз особливостей вербальної та невербальної комунікації у сучасному бізнесі.
- оволодіння методиками управління даними в різних сферах діяльності.

Предметом курсу є методи та процеси управління сучасними комунікаціями. Об'єктом – регулювання внутрішніх та зовнішніх інформаційних потоків підприємства.

За результатами вивчення дисципліни здобувачі вищої освіти повинні знати:

- теоретичні основи та функції комунікативного менеджменту як виду управлінської діяльності;
- класифікацію та типологію внутрішніх і зовнішніх комунікацій у структурі підприємства;
- методичні засади проектування та моделювання комунікативних систем організації та окремих проектів;
- особливості вербальних і невербальних засобів ділового спілкування в сучасному бізнес-середовищі;
- технології управління інформаційними потоками в умовах неінформаційного суспільства.

вміти:

- аналізувати стан комунікаційної системи підприємства та виявляти бар'єри у процесі передачі інформації;
- розробляти та впроваджувати стратегії внутрішньоорганізаційних та зовнішньо-орієнтованих комунікацій;

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09-05.01/XXX.XX.X/М/ВКХ.X-1-2025
	Екземпляр № 1	Арк 20 / 5

– використовувати сучасні комунікативні технології для формування ефективних зв'язків із представниками ринкового середовища;

– організувати ділову взаємодію через професійне застосування різних форм бізнес-комунікацій;

– здійснювати моніторинг та контроль інформаційної взаємодії для підвищення загальної ефективності управління підприємством.

Під час вивчення навчальної дисципліни здобувачі вищої освіти зможуть отримати додатково наступні Soft skills:

- *комунікативні навички*: письмове, вербальне й невербальне спілкування; уміння грамотно спілкуватися по E-mail; вести дискусію і відстоювати свою позицію; навички працювати в команді;

- *уміння виступати привселюдно*: навички, необхідні для виступів на публіці; навички проведення презентації;

- *керування часом*: уміння справлятися із завданнями вчасно;

- *гнучкість і адаптивність*: гнучкість, адаптивність і здатність змінюватися; уміння аналізувати ситуацію, орієнтування на вирішення проблеми;

- *лідерські якості*: уміння спокійно працювати в напруженому середовищі; уміння ухвалювати рішення; уміння ставити мету, планувати діяльність;

- *особисті якості*: креативне й критичне мислення; етичність, чесність, терпіння, повага до оточуючих.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09-05.01/XXX.XX.X/М/ВКХ.X-1-2025
	Екземпляр № 1	Арк 20 / 6

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовний модуль 1. Теоретичні основи комунікаційного менеджменту

Тема 1. Теоретичні засади комунікативного менеджменту

1. Поняття, об'єкт і предмет комунікативного менеджменту
2. Основними завданнями комунікаційного менеджменту в організації
3. Функції комунікативного менеджменту
4. Методи комунікативного менеджменту

Тема 2. Комунікації в системі управління організацією

1. Наукові підходи щодо сутності, особливостей комунікації як наукового явища

2. Історико-теоретичні етапи розвитку теорій комунікації.
3. Поняття «комунікація» та «інформація»
4. Види комунікацій та їх характеристика
5. Комунікативний процес та його складові
6. Комунікативні бар'єри та їх характеристика

Тема 3. Вербальна та невербальна комунікація в системі комунікаційного менеджменту

1. Поняття та ознаки вербальної комунікації (мова, мовлення, стилі мовлення, сприймання інформації, правила слухання).

2. Стилi вербальної комунікації (асертивний, агресивний, пасивний, маніпулятивний)

3. Мовленнєві прийоми створення атракції

4. Значення невербальних засобів для досягнення ефективності комунікації. Їх класифікація.

5. Суб'єктивні канали сприймання й передачі інформації. Репрезентативні системи (типи модальності), пов'язані з певним каналом сприймання: аудіальна, візуальна, кінестетична, нюхова й смакова системи. –

Тема 4. Комунікаційна структура організації

1. Сутність комунікаційної структури організації
2. Типи комунікаційних мереж
3. Зовнішні комунікації організації
4. Внутрішні комунікації організації
5. Бар'єри та проблеми комунікацій
6. Управління комунікаційною структурою
7. Цифровізація комунікацій

Тема 5. Комунікаційна політика організації

1. Комунікаційна політика: зміст та значення
2. Функції комунікаційної політики
3. Принципи ефективної комунікаційної політики

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09-05.01/XXX.XX.X/M/BKX.X-1-2025
	Екземпляр № 1	Арк. 20 / 7

4. Завдання комунікаційної політики організації

5. Чинники, що визначають ефективність комунікаційної політики підприємства

Тема 6. Формування внутрішніх комунікаційних систем

1. Сутність та значення внутрішніх комунікацій, їх основні характеристики

2. Функції внутрішніх комунікацій

3. Типи та напрями внутрішніх комунікацій

4. Канали внутрішніх комунікацій

5. Бар'єри внутрішніх комунікацій

6. Інструменти та методи оптимізації внутрішніх комунікацій

7. Вимірювання ефективності внутрішніх комунікацій організації

8. Тренди та майбутнє внутрішніх комунікацій

Тема 7. Зовнішні комунікації організації

1. Поняття та роль зовнішніх комунікацій організації

2. Цільові аудиторії зовнішніх комунікацій

3. Основні канали та інструменти зовнішніх комунікацій

4. Паблік релейшнз (PR) як ключовий інструмент

5. Реклама та маркетингові комунікації

6. Цифрові та медіакомунікації

7. Кризові комунікації

8. Корпоративна репутація та бренд

Тема 8. Корпоративний імідж організації

1. Поняття корпоративного іміджу

2. Роль у комунікаційному менеджменті

3. Фактори формування іміджу

4. Інструменти та технології управління іміджем

5. Критерії оцінки іміджу

6. Ризики та виклики

7. Приклади успішного іміджу

Тема 9. Паблік релейшнз (PR) як інструмент зовнішніх комунікацій організації

Поняття PR: сутність, визначення, місце серед інструментів комунікацій

2. Ключові відмінності PR від реклами та маркетингу

3. Функції та завдання PR-діяльності

4. Типи та класифікація PR

5. PR-інструменти: медіарелейшнз

6. PR-інструменти: event-PR та спонсорство

7. Корпоративна соціальна відповідальність (CSR) як PR

8. Кризовий PR

9. Digital PR та управління репутацією онлайн

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09-05.01/XXX.XX.X/M/ВКХ.X-1-2025
	Екземпляр № 1	Арк 20 / 8

10. Вимірювання ефективності PR

11. PR-стратегія: як розробити

12. Актуальні тренди PR

Тема 10. Тема: Брендинг в системі організаційних комунікацій

1. Концепція брендингу в сучасному комунікаційному менеджменті

2. Структура та архітектура бренду

3. Брендинг як інструмент внутрішніх та зовнішніх комунікацій

4. Стратегічний процес управління брендом

5. Ребрендинг та антикризовий брендинг

Змістовний модуль 2. Управління комунікаціями в менеджменті

Тема 11. Ділова комунікація

1. Ділова комунікація: сутність та зміст

2. Особливості ділових комунікацій

3. Основні принципи ділової комунікації в організації

4. Функції ділових комунікацій

5. Стили спілкування під час ділової комунікації

6. Рівні ділового спілкування

7. Стратегія і тактика ділового спілкування

ТЕМА 12. Діловий етикет в системі комунікаційного менеджменту

1. Що таке етикет

2. Принципи ділового етикету

3. Правила вітання та представлення

4. Правила спілкування телефоном та в інтернеті

5. Чоловічий діловий одяг

6. Жіночий діловий одяг

7. Етикет подарунків

8. Етикет спілкування між керівником та підлеглими

Тема 13. Діловий етикет та міжнародний протокол

1. Ділова атрибутика: дрібниці, що формують імідж

2. Етикет національних символів

3. Зустріч іноземних делегацій: Аеропорт та зустріч. Автомобіль (Розсадка). Готель та супровід

4. Ділові прийоми та їх характеристика

5. Цифровий етикет (Digital Etiquette)

Тема 14. Форми ділових комунікацій

1. Ділова бесіда: сутність, різновиди та структура

2. Співбесіда як специфічна форма ділової комунікації

3. Ділова нарада: організація та проведення

4. Ділові переговори. Техніки ведення ділових переговорів

5. Організація та проведення конференцій і презентацій

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.01/XXX.XX.X/М/ВКХ.X- 1-2025
	<i>Екземпляр № 1</i>	<i>Арк 20 / 9</i>

Тема 15. Теорія та практика управління конфліктами в організаційній комунікації

1. Сутність конфлікту. Психологічні особливості. Позитивні та негативні аспекти
2. Структура конфлікту та характеристика основних складових
3. Класифікація конфліктів. Види та їх характеристика

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09-05.01/XXX.XX.X/M/ВКХ.X-1-2025
	Екземпляр № 1	Арк 20 / 10

4. Структура (тематичний план) навчальної дисципліни

Змістовні модулі	Кількість годин							
	денна форма				заочна форма			
	Всього	Лекції	Практичні	Самостійна робота	Всього	Лекції	Практичні	Самостійна робота
2	3	4	5	6				
Змістовний модуль 1. Теоретичні основи комунікаційного менеджменту								
1. Теоретичні засади комунікативного менеджменту	6	2	2	2	6,67			6
Тема 2. Комунікації в системі управління організацією	8	2	2	4	6,67	1	1	6
Тема 3. Вербальна та невербальна комунікація в системі комунікаційного менеджменту	6	2	2	2	6,67			6
Тема 4. Комунікаційна структура організації	8	2	2	4	9	1	1	8
Тема 5. Комунікаційна політика організації	8	2	2	4	9			8
Тема 6. Формування внутрішніх комунікаційних систем	8	2	2	4	9	1	1	8
Тема 7. Зовнішні комунікації організації	8	2	2	4	9			8
Тема 8. Корпоративний імідж організації	8	2	2	4	8,67			8
Тема 9. Паблік рілейшнз (PR) як інструмент зовнішніх комунікацій організації	8	2	2	4	8,67	1	1	8
Тема 10. Брендинг в системі організаційних комунікацій	8	2	2	4	8,67			8
<i>Разом змістовий модуль 1</i>	76	20	20	36	82	4	4	74
Змістовний модуль 2. Управління комунікаціями в менеджменті								
Тема 11. Ділова комунікація	8	2	2	4	6,67			6
Тема 12. Діловий етикет в системі комунікаційного менеджменту	8	2	2	4	6,67	1	1	6
Тема 13. Діловий етикет та міжнародний протокол	8	2	2	4	6,67			6
Тема 14. Форми ділових комунікацій	8	2	2	4	8	-	-	8
Тема 15. Теорія та практика управління конфліктами в організаційній комунікації	12	4	4	4	10	1	1	8
<i>Разом змістовний модуль 2</i>	44	12	12	20	38	2	2	34
ВСЬОГО	120	32	32	56	120	6	6	108

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09-05.01/XXX.XX.X/M/ВКХ.X-1-2025
	Екземпляр № 1	Арк 20 / 11

5. Теми практичних занять

Змістовні модулі	Кількість годин	
	денна форма	заочна форма
Змістовний модуль 1. Теоретичні основи комунікаційного менеджменту		
1. Теоретичні засади комунікативного менеджменту	2	1
Тема 2. Комунікації в системі управління організацією	2	
Тема 3. Вербальна та невербальна комунікація в системі комунікаційного менеджменту	2	
Тема 4. Комунікаційна структура організації	2	1
Тема 5. Комунікаційна політика організації	2	1
Тема 6. Формування внутрішніх комунікаційних систем	2	
Тема 7. Зовнішні комунікації організації	2	
Тема 8. Корпоративний імідж організації	2	1
Тема 9. Паблік рілейшнз (PR) як інструмент зовнішніх комунікацій організації	2	
Тема 10. Брендинг в системі організаційних комунікацій	2	
<i>Разом змістовий модуль 1</i>	20	4
Змістовний модуль 2. Управління комунікаціями в менеджменті		
Тема 11. Ділова комунікація	2	1
Тема 12. Діловий етикет в системі комунікаційного менеджменту	2	
Тема 13. Діловий етикет та міжнародний протокол	2	
Тема 14. Форми ділових комунікацій	2	-
Тема 15. Теорія та практика управління конфліктами в організаційній комунікації	4	1
<i>Разом змістовий модуль 2</i>	12	2
ВСЬОГО	32	6

6. Завдання для самостійної роботи

Самостійна робота студентів є основним засобом оволодіння матеріалом дисципліни, набуття необхідних вмінь і навиків у час, вільний від обов'язкових навчальних занять.

Самостійна робота студентів здійснюється за допомогою:

- навчально-методичної літератури – підручників, навчальних і методичних посібників, конспектів лекцій тощо;
- спеціальної літератури – наукової та фахової монографічної та періодичної літератури.

Основними формами самостійної роботи є:

- опрацювання матеріалу кожної теми за конспектами лекцій та рекомендованою літературою;
- самостійне вивчення певних питань або тем курсу;
- підготовка до практичних занять шляхом вивчення теоретичного матеріалу, опрацювання проблемних аспектів, розв'язання задач та виконання

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09-05.01/XXX.XX.X/M/ВКХ.X-1-2025
	Екземпляр № 1	Арк 20 / 12

практичних завдань.

Змістовні модулі	Кількість годин	
	денна форма	заочна форма
Змістовний модуль 1. Теоретичні основи комунікаційного менеджменту		
Тема 1. Теоретичні засади комунікативного менеджменту Проблеми комунікаційного менеджменту. Спеціалізовані функції комунікаційного менеджменту. Методи комунікаційного менеджменту та їх характеристика.	2	6
Тема 2. Комунікації в системі управління організацією Історико-теоретичні етапи розвитку теорій комунікації. Наукові підходи щодо сутності, особливостей комунікації як наукового явища. Комунікація як процес. Комунікація як передача/обмін інформацією. Комунікація як зв'язок. Загальна класифікація видів інформації та їх характеристика. Класифікація видів інформації за В. Афанасьєвим. Класифікація видів інформаційних повідомлень за Р. Акоффом і Ф. Емері. Модель комунікаційного процесу Гарольда Ласуела.	4	6
Тема 3. Вербальна та невербальна комунікація в системі комунікаційного менеджменту Стили мовлення. Види та форми мови. Типи вербального спілкування. Нереклексивне, рефлексивне, критичне та емпатійне слухання. Правила слухання. Мовленнєві прийоми створення атракції. Національні та культурні особливості невербального спілкування в різних країнах.	2	6
Тема 4. Комунікаційна структура організації Класифікація родових груп суб'єктів комунікаційної взаємодії в суспільстві (О.С. Орлов). Структура організаційних комунікацій. Переваги та недоліки різних типів комунікаційних мереж.	4	8
Тема 5. Комунікаційна політика організації Характеристика підходів до визначення комунікаційної політики. Стратегічні передумови успішної комунікаційної політики. Комунікація як механізм впливу.	4	8
Тема 6. Формування внутрішніх комунікаційних систем Інструменти та методи оптимізації внутрішніх комунікацій. Типові помилки впровадження інструментів внутрішніх комунікацій. Вимірювання ефективності внутрішніх комунікацій організації. Тренди та майбутнє внутрішніх комунікацій.	4	8
Тема 7. Зовнішні комунікації організації Ключові відмінності зовнішніх та внутрішніх комунікацій. Принципи сегментації аудиторій. Характеристика основних компонентів моделі PESO. Переваги використання моделі PESO. Управління кризовими комунікаціями. Компоненти корпоративної репутації (модель RepTrak).	4	8
Тема 8. Корпоративний імідж організації Інструменти та технології управління іміджем. Критерії оцінки іміджу організації. Ризики та виклики. Приклади успішного іміджу організації.	4	8
Тема 9. Паблік рілейшнз (PR) як інструмент зовнішніх комунікацій організації Корпоративна соціальна відповідальність (CSR) як PR. Вимірювання	4	8

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09-05.01/XXX.XX.X/M/ВКХ.X-1-2025
	Екземпляр № 1	Арк 20 / 13

ефективності PR. PR-стратегія: як розробити. Актуальні тренди PR.		
Тема 10. Брендинг в системі організаційних комунікацій Ребрендинг та антикризовий брендинг: причини та етапи ребрендингу, комунікації в умовах кризи, трансформація брендів у цифрову епоху.	4	8
<i>Разом змістовий модуль 1</i>	36	74
Змістовний модуль 2. Управління комунікаціями в менеджменті		
Тема 11. Ділова комунікація Стили спілкування під час ділової комунікації. Рівні ділового спілкування.	4	6
Тема 12. Діловий етикет в системі комунікаційного менеджменту Табу чоловічого дрес-коду. Табу жіночого дрес-коду. Етикет подарунків.	4	6
Тема 13. Діловий етикет та міжнародний протокол Ділові прийоми та їх характеристика. Цифровий етикет (Digital Etiquette).	4	6
Тема 14. Форми ділових комунікацій Співбесіда як специфічна форма ділової комунікації. Організація та проведення конференцій. Організація та проведення презентацій.	4	8
Тема 15. Теорія та практика управління конфліктами в організаційній комунікації. Основні правила протидії виникненню конфлікту. Стили поведінки при конфлікті, система Томаса Кілменна. Управління конфліктною ситуацією. Механізми комунікативного впливу в кризових ситуаціях.	4	8
<i>Разом змістовий модуль 2</i>	20	34
ВСЬОГО	56	108

7. Індивідуальні самостійні завдання

Індивідуальне завдання є обов'язковим для виконання та окрім завдання визначених до кожної теми передбачає підготовку письмової роботи (у вигляді презентації) на одну із запропонованих тем. Разом з тим здобувач освіти може запропонувати свою тему у відповідності до особистих науково-дослідних інтересів та погодити її з викладачем. Також за бажанням студент може підготувати декілька письмових робіт протягом семестру для підвищення загальної оцінки за курс.

Тематика індивідуальних завдань та презентацій:

1. Основні характеристики ділової комунікації у 21 столітті.
2. Характеристика основних комунікаційних навичок у діловій комунікації.
3. Культура ділової комунікації.
4. Культура мовлення ділової людини.
5. Вербальна і невербальна інформація в діловій комунікації.
6. Психологічні механізми дії на партнера в діловій комунікації.
7. Структура і функції конфліктів у діловій комунікації.
8. Типологія конфліктів.
9. Стили поведінки в конфліктних ситуаціях.
10. Стратегія і тактика конфліктів.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09-05.01/XXX.XX.X/M/ВКХ.X-1-2025
	Екземпляр № 1	Арк 20 / 14

11. Діловий етикет і його вплив на ділову комунікацію.
12. Етика ділової комунікації.
13. Бар'єри в комунікації і їх подолання.
14. Особливості ділової комунікації в різних країнах.
15. Інтернет як інструмент ділової комунікації.
16. Ділова нарада: підготовка і проведення.
17. Підготовка і проведення ділових переговорів.
18. Імідж ділової людини.
19. Стереотипи і бар'єри ділового спілкування.
20. Маніпулятивні технології в системі масових комунікацій.

8. Методи навчання

Під час викладання навчальної дисципліни використовуються наступні методи навчання.

- Вербальні методи (лекція, пояснення)
- Наочні методи (презентація)
- Дискусійний метод
- Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, виконання завдань, опрацювання психодіагностичних методик, підготовка доповідей, написання тез)

9. Методи контролю

Перевірка досягнення результатів навчання здійснюється з використанням наступних методів:

- Усне опитування, участь у дискусії, відповіді на проблемні запитання
- Перевірка виконання домашніх завдань, практичних завдань
- Поточне тестування
- Перевірка виконання індивідуальних завдань
- Самооцінювання та взаємооцінювання
- Залік

10. Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти

Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни здійснюється відповідно до Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у Державному університеті «Житомирська політехніка» та розподілу балів, що наведений нижче.

Система оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни включає поточний та підсумковий контроль.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09-05.01/XXX.XX.X/М/ВКХ.X-1-2025
	Екземпляр № 1	Арк 20 / 15

Поточний контроль проводиться для оцінювання рівня засвоєння знань, формування умінь і навичок здобувачів вищої освіти впродовж вивчення ними матеріалу модуля (змістових модулів) навчальної дисципліни. Поточний контроль здійснюється під час проведення навчальних занять.

Підсумковий контроль проводиться для підсумкового оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни. Підсумковий контроль здійснюється після завершення вивчення навчальної дисципліни. Підсумковий контроль проводиться у формі заліку. Процедура складання заліку визначена у Положенні про організацію освітнього процесу у Державному університеті «Житомирська політехніка».

Розподіл балів з навчальної дисципліни

Види робіт здобувача вищої освіти	Кількість балів за семестр	
	денна форма	заочна форма
Виконання завдань поточного контролю	100	100
Підсумкова семестрова оцінка	100	100

Розподіл балів за виконання завдань поточного контролю

Види робіт здобувача вищої освіти	Кількість балів за семестр	
	денна форма	заочна форма
Виконання завдань під час навчальних занять	80	–
Виконання та захист індивідуальних самостійних завдань	20	–
Разом за виконання завдань поточного контролю	100	100

Розподіл балів за виконання завдань під час навчальних занять

Види робіт здобувача вищої освіти ¹	Кількість балів за семестр	
	денна форма	заочна форма
Відповіді (виступи) на заняттях	20	–
Участь у дискусії	10	–
Виконання поточних тестових завдань	30	–
Виконання та захист завдань	20	–
Разом за виконання завдань під час навчальних занять	80	–

З метою застосування цілих чисел для оцінювання результатів роботи здобувачів під час навчальних занять може використовуватися 100-бальна шкала оцінювання щодо кожного окремо виду робіт. Розрахунок загальної

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09- 05.01/XXX.XX.X/М/ВКХ.X- 1-2025
	Екземпляр № 1	Арк 20 / 16

кількості балів, які здобувач може набрати за результатами роботи під час навчальних занять протягом семестру, проводиться за формулою:

$$P_{\text{НЗ}} = \sum(P_i \times BK_i) \times K_{\text{НЗ}}, \quad (1)$$

де $P_{\text{НЗ}}$ – загальна кількість балів, набраних здобувачем за виконання завдань під час навчальних занять за семестр;

P_i – кількість набраних здобувачем балів за семестр за виконання i -го виду робіт під час навчальних занять (за 100-бальною шкалою);

BK_i – ваговий коефіцієнт за виконання i -го виду робіт під час навчальних занять. Значення вагових коефіцієнтів розраховуються шляхом ділення кількості балів, яка передбачена за виконання окремого виду робіт під час навчальних занять, на сумарну кількість балів за виконання усіх видів робіт під час навчальних занять за семестр;

$K_{\text{НЗ}}$ – коригувальний коефіцієнт, який визначається шляхом ділення кількості балів, що передбачена за виконання завдань під час навчальних занять за семестр, на 100 балів.

Якщо здобувач вищої освіти виконав необхідні для досягнення результатів навчання з дисципліни завдання, що передбачені робочою програмою навчальної дисципліни та/або відповідними методичними рекомендаціями, і набрав у сумі 60 балів або більше, він може погодити дану оцінку в електронному кабінеті і вона стане семестровою оцінкою за вивчення навчальної дисципліни.

Якщо здобувач вищої освіти під час вивчення навчальної дисципліни виконав необхідні для досягнення результатів навчання з дисципліни завдання, що передбачені робочою програмою навчальної дисципліни та/або відповідними методичними рекомендаціями, і набрав 60 балів або більше та бажає покращити свій результат успішності, він проходить процедуру підсумкового контролю у формі заліку. За складання заліку здобувач вищої освіти може набрати 100 балів. Семестрова оцінка з навчальної дисципліни формується за результатами підсумкового контролю.

Здобувач вищої освіти допускається до процедури підсумкового контролю у формі заліку, якщо виконав необхідні для досягнення результатів навчання з дисципліни завдання, що передбачені робочою програмою навчальної дисципліни та/або відповідними методичними рекомендаціями, і за поточний контроль у сумі набрав 50 балів або більше.

Якщо здобувач вищої освіти за результатами поточного контролю набрав 35–49 балів, він отримує право за власною заявою опанувати окремі теми (змістові модулі) навчальної дисципліни понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньої програми. Вивчення окремих складових навчальної

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09-05.01/XXX.XX.X/М/ВКХ.X-1-2025
	Екземпляр № 1	Арк 20 / 17

дисципліни понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньої програми, здійснюється у вільний від занять здобувача вищої освіти час.

Якщо здобувач вищої освіти за результатами поточного контролю набрав від 0 до 34 балів (включно), він вважається таким, що не виконав вимоги робочої програми навчальної дисципліни та має академічну заборгованість. Здобувач вищої освіти отримує право за власною заявою опанувати навчальну дисципліну у наступному семестрі понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньої програми.

Процедура надання додаткових освітніх послуг здобувачу вищої освіти з метою вивчення навчального матеріалу дисципліни понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньої програми, визначена у Положенні про надання додаткових освітніх послуг здобувачам вищої освіти в Державному університеті «Житомирська політехніка».

Визнання результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті

Визнання результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті в рамках окремих тем навчальної дисципліни, здійснюється викладачем за зверненням здобувача вищої освіти та представленням документів, які підтверджують результати навчання (сертифікати, свідоцтва, скріншоти тощо). Рішення про визнання та оцінка за відповідну частину освітнього компонента приймається викладачем за результатами співбесіди зі здобувачем вищої освіти.

Визнання результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті в рамках цілого освітнього компонента, здійснюється за процедурою, яка визначена у Положенні про організацію освітнього процесу у Державному університеті «Житомирська політехніка».

Шкала оцінювання

Шкала ЄКТС	Національна шкала	100-бальна шкала
A	Зараховано	90-100
B	Зараховано	82-89
C		74-81
D	Зараховано	64-73
E		60-63
FX	Не зараховано	35-59
F	Не зараховано	0-34

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09-05.01/XXX.XX.X/М/ВКХ.Х-1-2025
	Екземпляр № 1	Арк 20 / 18

11. Глосарій¹

№ з/п	Термін державною мовою	
1.	Атракція	Attraction
2.	Вербальна комунікація	Verbal communication
3.	Внутрішні комунікації	Internal communications
4.	Група	Group
5.	Групові рішення	Group decisions
6.	Ділова бесіда	Business conversation
7.	Ділова комунікація	Business communication
8.	Ділова нарада	Business meeting
9.	Діловий етикет	Business etiquette
10.	Ділові переговори	Business negotiations
11.	Дресс-код	Dress code
12.	Зовнішні комунікації	External communications
13.	Інформація	Information
14.	Канал комунікації	Communication channel
15.	Керівник	Head
16.	Комунікаційна політика	Communication policy
17.	Комунікаційний менеджмент	Communication management
18.	Комунікаційні бар'єри	Communication barriers
19.	Комунікаційні мережі	Communication networks
20.	Комунікаційні системи	Communication systems
21.	Корпоративна репутація	Corporate reputation
22.	Корпоративна соціальна відповідальність	Corporate social responsibility
23.	Корпоративний імідж	Corporate image
24.	Кризові комунікації	Crisis communications
25.	Комунікація	Communication
26.	Конфлікт	Conflict
27.	Маніпулятивна поведінка	Manipulative behavior
28.	Маніпулятивний вплив	Manipulative influence
29.	Маніпулятор	Manipulator
30.	Медіакомунікації	Media communications
31.	Невербальна комунікація	Nonverbal communication
32.	Організаційні конфлікти	Organizational conflicts
33.	Паблік рілейшнз	Public relations
34.	Реклама	Advertising
35.	Співбесіда	Interview
36.	Організація	Organization

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09-05.01/XXX.XX.X/M/ВКХ.X-1-2025
	Екземпляр № 1	Арк 20 / 19

12. Рекомендована література

Основна література

1. Бурмака Т. М.. Комуникативний менеджмент : конспект лекцій (для студентів бакалавріату всіх форм навчання спеціальності 073 – Менеджмент) / Т. М. Бурмака, К. О. Великих ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 69 с. Режим доступу: <https://surl.li/tfdzge>

2. Великих К. О. Комуникативний менеджмент : конспект лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 073 – Менеджмент / К. О. Великих ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2025. 72 с. Режим доступу: <https://duikt.edu.ua/ua/lib/1/category/2196/view/2389>

3. Гудзь О. Є., Маковецька І. М. Комунікаційний менеджмент: навчальний посібник / О. Є. Гудзь, І. М. Маковецька. Львів : «Галицька видавнича спілка», 2021. 224 с. Режим доступу: <https://duikt.edu.ua/ua/lib/1/category/2196/view/2245>

4. Жигайло Н. |М Комукативний менеджмент : навч. посібник / Наталія ЖігійМло. Лін ії» : ЛНУ імені Івана Франка, 2012. 368 с.

5. Комуникативний менеджмент: конспект лекцій для здобувачів вищої освіти гуманітарного факультету та навчально-наукового інституту дистанційної та заочної освіти/ Уклад. : В.П. Кубко. Одеса: ДУ «Одеська політехніка», 2021. 92 с. Режим доступу: <https://surl.li/dqmrad>

6. Комуникативний менеджмент: Навч. посібник / С. В. Панченко, О. В. Дикань, О. В. Громова та ін. Харків: УкрДУЗТ, 2024. 184 с. Режим доступу: <http://lib.kart.edu.ua/handle/123456789/24092>

7. Комуникативний менеджмент: навчально-методичний посібник для студентів економічного факультету освітньо-професійної програми підготовки бакалавра спеціальності 073 Менеджмент / Олійник Н. Ю. Кам'янець Подільський, 2020. 112 с. Режим доступу: <https://surl.li/awwocr>

8. Саврасова-В'юн Тетяна. Комуникативний практикум : навч.-метод. посібн. Київ: Київ. стол. ун-т ім. Б. Грінченка, 2024. 184 с. Режим доступу: <https://surl.li/cmmgwb>

9. Сумець О. М. Комуникативний менеджмент : навчальний посібник. Київ: Університет економіки та права «КРОК», 2024. 178 с. Режим доступу: <https://surl.li/qxgaag>

Допоміжна література

1. Атаманчук Н. М. Етика і психологія ділового спілкування : Конспект лекцій. Навчальний посібник для студентів денної та заочної форм підготовки освітньо-кваліфікаційного рівня бакалавр, магістр. Укл. Н. М. Атаманчук. Полтава: Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка», 2021. 130 с. Режим доступу: <https://surl.li/sockdy>

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019	Ф-19.09-05.01/XXX.XX.X/M/ВКХ.X-1-2025
	Екземпляр № 1	Арк 20 / 20

2. Бізнес-комунікації: конспект лекцій / укладачі: Б.Л. Ковальов, А.В. Павлик, С.М. Федина. Суми. Сумський державний університет, 2020. 113 с. Режим доступу: <https://surl.li/yfebro>

3. Гриценко Т.Б. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник рекомендовано МОН України. Київ; Центр учбової літератури, 2007. 344 с. Режим доступу: https://library.udpu.edu.ua/library_files/420444.pdf

4. Етика ділового спілкування: Курс лекцій / Т.К. Чмут, Г.Л. Чайка, М.П. Лукашевич, І.Б. Осечинська. 2-ге вид., стереотип. К.: МАУП, 2003. 208с. Режим доступу: <https://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Moroz/0008777.pdf>

5. Етика професійного і ділового спілкування: навчально-методичний посібник. К.: ФОП Гуляєва В.М., 2022. 228с. Режим доступу: <https://surl.li/pyzxo1>

6. Конспект лекцій «Діловий етикет» / укладач Л.С. Прокопович. Мукачєво: МДУ, 2019. 36 с. Режим доступу: <https://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi75/0055871.pdf>

7. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с. Режим доступу: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/63427/1/0057381.pdf>

8. Костиця Н.М. Методика навчання студентів спілкування в управлінській діяльності. Навчальний посібник. Київ; Центр учбової літератури, 2006. 288 с. Режим доступу: <https://surl.li/pyzxo1>

9. Курова А.В. Психологія спілкування: навчально-методичний посібник для здобувачів вищої освіти факультету психології, політології та соціології НУ «ОЮА») Одеса: Фенікс, 2020. 79 с. Режим доступу: https://fpk.in.ua/images/biblioteka/4bac_finan/Kurova-A.V.-Psykhohohiya-spilkuvannya.pdf

1. Саннікова С. Б., Царук І. М. Теоретичні основи формування організаційної культури закладів вищої освіти. Проблеми теорії та методології бухгалтерського обліку, контролю і аналізу, 2023. Вип. 3(56), С.49–58. URL:[https://doi.org/10.26642/pbo-2023-3\(56\)-49-58](https://doi.org/10.26642/pbo-2023-3(56)-49-58)

10. Скібіцька Л.І. Конфліктологія. Навчальний посібник. Київ; Центр учбової літератури, 2007. 382 с. Режим доступу: https://library.udpu.edu.ua/library_files/416723.pdf

11. Управління конфліктами. Опорний конспект лекцій для студентів спеціальності 073 – менеджмент всіх форм навчання / Укл.: Мекшун Л.М. Чернігів: ЧНТУ, 2019. 72 с. Режим доступу: <https://surl.li/mwfbpy>

Інформаційні ресурси

1. Бібліотека імені В.Вернадського. [Електронний ресурс]. – Режим доступу з: <http://www.nbuu.gov.ua>