



## СИЛАБУС

### курсу «КОМУНІКАЦІЇ В УПРАВЛІННІ ФІНАНСАМИ ТА БІЗНЕСІ»

Галузь знань 07 *Управління та адміністрування,*  
05 *Соціальні та поведінкові науки*  
Спеціальність 071 «Облік і оподаткування»  
051 «Економіка»  
Освітня програма «Бухгалтерський облік, аналіз та аудит»,  
«Інформаційні технології в бізнесі»



Факультет/ кафедра, за якою закріплена дисципліна		Факультет управління фінансами та бізнесу/ кафедра фінансового менеджменту	
Ступінь вищої освіти		Бакалавр	
Статус дисципліни		Дисципліна вільного вибору студента	
Семестр		Перший	
Форма навчання		Денна	
Обсяг дисципліни, кредити ЄКТС/загальна кількість годин		4 кредити / 120 годин	
Викладачі дисципліни		Завальницька Надія Богданівна <i>к.е.н., доцент кафедри фінансового менеджменту</i>	
Контактна інформація про викладача		Профайл викладача курсу: <a href="https://financial.lnu.edu.ua/employee/zavalnytska-nadiya-bohdanivna">https://financial.lnu.edu.ua/employee/zavalnytska-nadiya-bohdanivna</a> Електронна пошта: <a href="mailto:nadiy.zavalnytska@lnu.edu.ua">nadiy.zavalnytska@lnu.edu.ua</a> Телефон: (067) 67-025-35	
Консультації з питань вивчення дисципліни		Вівторок: 13.00-14.00 год. (вул. Коперника,3, ауд. 205 )	
Мова викладання		Українська	
Сторінка курсу			



## ІНФОРМАЦІЯ ПРО ДИСЦИПЛІНУ

<b>Коротка анотація дисципліни</b>	<p>Міцність та якість стосунків між людьми залежить в основному від того, наскільки чіткими та чесними є їхні міжособисті стосунки. В управлінській діяльності комунікативні навички та риторичні здібності відіграють важливу роль, адже саме від того, наскільки менеджера вдасться налагодити взаємодію з підлеглими та колегами, переконати у необхідності виконання прийнятих управлінських рішень, залежить ефективність діяльності організації загалом чи її окремих структурних одиниць. Комунікативні процеси - це умова функціонування кожної організації, здійснення її місії.</p> <p>Комунікація є багатоманітним явищем, а відповідно це поняття має різноманітні трактування, де акцентується на тих чи інших його аспектах. Зокрема, поняття «комунікація» може трактуватися як: мовна взаємодія чи здатність переконувати з використанням символів і знаків; постійний процес передачі інформації, завдяки якому інформація циркулює у певних соціальних системах та між ними; процес інформаційного обміну між суб'єктами певної сфери діяльності з метою забезпечення впливу один на одного.</p>
<b>Мета дисципліни</b>	<p><b>Предметом</b> вивчення дисципліни «Комунікації в управлінні фінансами та бізнесі» є сукупність форм та методів комунікативного менеджменту, а також вивчення можливостей застосування комунікативного менеджменту у сфері фінансів та комерційної діяльності.</p> <p><b>Метою</b> вивчення дисципліни «Комунікації в управлінні фінансами та бізнесі» є освоєння та закріплення студентами знань, пов'язаних із</p>

	<p>комунікативним менеджментом; формування системи знань і практичних навичок ефективної комунікації та комунікативних технологій в умовах управління фінансами та у бізнесі.</p> <p><b>Завдання</b> вивчення дисципліни «Комунікації в управлінні фінансами та бізнесі» полягають у:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– усвідомленні сутності основних понять і категорій комунікативного менеджменту, загальних елементів процесу комунікацій;</li> <li>– отриманні фундаментальних знань щодо змісту та процесів здійснення етапів комунікацій;</li> <li>– розвитку і закріпленні навичок використання прийомів, способів та інструментів управління комунікаціями, які виправдали б себе на практиці;</li> <li>– створенні методичної бази для вивчення в майбутньому спеціальних управлінських дисциплін, зокрема, управлінських комунікацій.</li> </ul>
<p><b>Література для вивчення дисципліни</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Андрєєва Р. М. Соціальна психологія / Р. М. Андрєєва. - М: Аспект Прес, 2010. - 364 с.</li> <li>2. Боковець В.В. Організація праці менеджера: навч. посібник / Боковець В.В., Медєцька С.П., Цаль І.І. В.: ВФЕУ, 2013. - 362 с.</li> <li>3. Викладання лідерства для посадових осіб та представників місцевого самоврядування: сутність, виклики, перспективи [Текст] : матеріали Всеукр. круглого столу (Київ, 15 квіт. 2015 р.) : [наук. вид.] / за заг. ред. В. А. Гошовської, Л. А. Пашко, А. К. Гука ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Ін-т підвищ. кваліфікації керів. кадрів, Каф. парламентаризму та політ. Менеджменту. — Харків : Фактор, 2015. — 88 с.</li> <li>4. Глазунов С. В. Управлінське спілкування: навч. посіб. Д.: Дніпропетр. нац. ун-т, 2002. - 88 с.</li> <li>5. Гошовська В. А. Складові професійного потенціалу державного службовця : навч.-метод. матеріали / В. А. Гошовська, І. В. Поліщук ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Ін-т підвищ. кваліфікації керів. кадрів. — К. : НАДУ, 2015. — 52 с.</li> <li>6. Грішнова О. А. Людський капітал: формування в системі освіти і професійної підготовки. — К.: Т-во «Знання», КОО, 2001. — 254 с.</li> <li>7. 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>8. Етика та психологія ділових відносин: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Під ред. Т. Е. Андрєєвої. Х.: Бурун Книга, 2004. - 143 с.</li> <li>9. Зубенко Л. Г., Немцов В. Д. Культура ділового спілкування: навч. посіб. - К.: «Ексоб», 2002. - 200 с.</li> <li>10. Карнегі Д. Як здобувати друзів і впливати на людей // Наука управляти: з історії менеджменту. — К.: Либідь, 1993. — 224 с.</li> <li>11. Комунікативний менеджмент: навчальний посібник / М. І. Васильченко, В. В. Гришко. - Полтава: ПолтНТУ, 2018. - 208 с.</li> <li>12. Комунікації в публічному адмініструванні : конспект лекцій / [О. В. Шебаніна, К63 В. П. Клочан, С. І. Тищенко та ін.]. - Миколаїв : МНАУ, 2018. - 200 с.</li> <li>13. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування : навч. посіб. / уклад.: Гошовська В. А. та ін. — Київ : К.І.С., 2016. — 130 с.</li> <li>14. Комунікації в публічному управлінні : навч. посіб. / В. М. Дрешпак. - Д. : ДРІДУ НАДУ, 2015. - 168 с.</li> <li>15. Коноваленко М. Ю. Теорія комунікації / В. А. Коноваленко, М. Ю. Коноваленко. М : Юрайт, 2012. - 415 с.</li> <li>16. Коноваленко М. Ю. Методи діагностики обману в діловому спілкуванні / М. Ю. Коноваленко. М. : РДТЕУ, 2010. - 209 с.</li> <li>17. Курбан О.В. PR у маркетингових комунікаціях: навчальний посібник / О.В. Курбан. - К.: Кондор, 2014. - 246 с.</li> <li>18. Манакін В.М. Мова і міжкультурна комунікація: навчальний посібник / В.М. Манакін. - К.: ВЦ «Академія», 2012. - 288 с.</li> <li>19. Немцов В.Д., Довгань Л.Є., Сініок г.Ф. Менеджмент організацій: навч. посібник. К.: ТОВ "УВПК "ЕксОб", 2000. - 392 с.</li> <li>20. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія професійної комунікації: навчальний посібник / Л.Е. Орбан-Лембрик. - Чернівці: Книжки-XXI, 2010. - 528 с.</li> <li>21. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті: Курс лекцій. К.: «Кондор». 2011. -218 с.</li> <li>22. Палеха Ю.І. Документально-інформаційні комунікації: навчальний посібник / Ю.І.</li> </ol>

	<p>Палеха, Н.В. Мурейко, О.Е. Оксінок. - К.: Ліра-К, 2014. - 386 с.</p> <p>23. Панфілова А. П. Ділова комунікація у професійній діяльності / А. П. Панфілова. СПб. : Знання, ІВЭСЭП, 2001. - 496 с.</p> <p>24. Пашко Л. А. Самоменеджмент керівника — основа реального управлінського лідерства. Формування регіонального лідера: навчання впродовж життя: навч.-метод. посібник / за заг. ред. Баюка М.І., Гаман Т.В. Хмельницький: ПП Мельник А.А., 2013. — 186 с.</p> <p>25. Підприємництво: підручник для студентів економічних спеціальностей / [В.В.Боковець,С.П. Медецька,І.І.Цаль та ін.]. В.: ВФЕУ, 2010.- 508 с.</p> <p>26. Почепцов Г. Г. Теорія комунікацій / Г. Г. Почепцов. - К. : Київський університет, 1999. - 238 с.</p> <p>27. Снітинський В. В. Діловий етикет у міжнародному бізнесі : навч. посіб. / В. В. Снітинський, Н. Б. Завальницька, О. О. Брух. – Львів : Магнолія 2006, 2014. – 288 с. – (Вища освіта в Україні).</p> <p>28. Химиця Н.О. Ділова комунікація: навчальний посібник / Н.О. Химиця, О.О. Морушко. - Львів: Вид-во Львівської політехніки, 2016. - 208 с.</p> <p>29. Холод О.М. Комунікаційні технології: Підручник. - К.: «Центр учбової літератури», 2013.- 211 с.</p> <p>30. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посібник / Г. Л. Чайка. - К. : Знання, 2005. - 442 с.</p> <p>31. Чмут Т. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування: навч. посіб., 3- те вид., стер. - К.: Вікар, 2003. - 223 с.</p> <p style="text-align: center;"><b>Інтернет-ресурси</b></p> <p>32. <a href="http://portal.rada.gov.ua/rada/control/ru/publish/article/system?art_id=153863">http://portal.rada.gov.ua/rada/control/ru/publish/article/system?art_id=153863</a> - Конституція України.</p> <p>33. <a href="http://www.mon.gov.ua/index.php/ua/">http://www.mon.gov.ua/index.php/ua/</a> - Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України.</p> <p>34. <a href="http://zakon2.rada.gov.ua/laws">http://zakon2.rada.gov.ua/laws</a> - Головна сторінка сайту «Законодавство України».</p> <p>35. <a href="http://sips.gov.ua/">http://sips.gov.ua/</a> - Офіційний веб-портал Державної служби інтелектуальної власності.</p>
<b>Обсяг курсу</b>	<p>Аудиторні години: 48 <i>з яких:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- лекції 32 години</li> <li>- практичні заняття 16 годин</li> <li>- самостійна робота 72 години</li> </ul>
<b>Очікувані результати навчання</b>	<p>Після завершення курсу студент буде :</p> <p>а) <b>знати</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основні засади та принципи комунікативного менеджменту;</li> <li>– основні методи, технології комунікативного менеджменту;</li> <li>– обов’язкові елементи та фази комунікативного спілкування;</li> <li>– порядок формування корпоративного іміджу та ефективних комунікацій на підприємстві;</li> </ul> <p>б) <b>уміти</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– приймати управлінські рішення з метою підвищення комунікаційної ефективності організації;</li> <li>– організувати та проводити за відповідними методиками комунікаційні дослідження;</li> <li>– розробляти стратегію та тактику діяльності фірми в сфері комунікативного менеджменту;</li> <li>– виявляти причини відхилення від плану, недоліків в роботі та невикористані резерви в сфері організаційних комунікацій.</li> </ul>
<b>Ключові слова</b>	<p>Комунікації, спілкування, комунікаційний процес, комунікативний менеджмент, міжособисті комунікації, ділове спілкування, етикет спілкування, комунікативна компетентність.</p>
<b>Формат курсу</b>	<p>Проведення лекцій, семінарських та практичних занять, консультацій, підсумкового модульного контролю.</p>
<b>Теми</b>	<p>Тема 1. Комунікації в управлінні фінансами та бізнесом: теоретичні, організаційні та правові засади.</p> <p>Тема 2. Комунікативний аспект спілкування.</p> <p>Тема 3. Організація письмових контактів як форми комунікації.</p> <p>Тема 4. Організація ділових зустрічей як інструмент комунікації.</p> <p>Тема 5. Підготовка та проведення ділових переговорів: інструменти, тактика,</p>

	<p>стратегія, психологічні аспекти.          Тема 6. Невербальна комунікація.          Тема 7. Гостинність як форма спілкування.          Тема 8. Комунікації в протоколі дарування.          Тема 9. Зовнішній вигляд як запорука успішних комунікацій.          Тема 10. Корпоративний імідж як складна комунікативна система.          Тема 11. Комунікативна компетентність особистості керівника.          Тема 12. Конфлікт. Зони комфорту. Типи поведінкових реакцій.</p>
<b>Підсумковий контроль, форма</b>	Поточний контроль / залік.
<b>Пререквізити</b>	«Мікроекономіка», «Макроекономіка», «Історія української культури», «Економіка у європейській інтеграції»; «Економіка і фінанси суб'єктів підприємництва».
<b>Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання курсу</b>	Навчальна дискусія, лекції-візуалізації, робота в малих групах, семінари-дискусії, мозковий штурм, імітаційна ділова гра, захист кейсів
<b>Необхідне обладнання</b>	Проектор, роздаткові матеріали, підключення до мережі Інтернет.
<b>Критерії оцінювання</b>	<p>Оцінювання проводиться за <b>100-бальною шкалою</b>.          Бали нараховуються за таким співвідношенням:          –практичні (семінарські) заняття / самостійні завдання / індивідуальні завдання - 50% семестрової оцінки. Максимальна кількість – <b>50 балів</b>;          –підсумковий модуль: 50% семестрової оцінки. Максимальна кількість – <b>50 балів</b>.          Підсумкова максимальна кількість – <b>100 балів</b>.</p> <p><b>Політика щодо дедлайнів та перескладання:</b> роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку – 20% від визначених балів за даний вид роботи. Студенти виконують декілька видів письмових робіт (есе, індивідуальні завдання). Перескладання (модулів, контрольних робіт) відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (наприклад, довідка про стан здоров'я).</p> <p><b>Політика щодо академічної доброчесності:</b> списування під час контрольних робіт та підсумкового модулю (в т.ч. із використанням мобільних девайсів) заборонені. Реферати повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату чи обману.</p> <p><b>Політика щодо відвідування:</b> відвідування занять (лекцій, практичних, семінарських) є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування, індивідуальний графік, карантин) навчання може відбуватись в он-лайн формі. Студенти зобов'язані дотримуватися усіх термінів, визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених курсом.</p> <p>Уся література, яка надається викладачем виключно в освітніх цілях є без права її передачі третім особам. Студенти заохочуються до використання також й іншої літератури та джерел, яких немає серед рекомендованих.</p>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поняття комунікації та її роль у системи управління. Комунікаційний процес.</li> <li>2. Види комунікації та їх функції.</li> <li>3. Перешкоди на шляху до ефективних комунікацій.</li> <li>4. Організаційне забезпечення комунікативної взаємодії в управлінні.</li> <li>5. Нормативно-правові основи комунікативної діяльності в управлінні в Україні.</li> <li>6. Спілкування як важлива соціально-психологічна категорія.</li> <li>7. Характеристика основних стилів спілкування.</li> <li>8. Специфіка ділового спілкування.</li> <li>9. Мовленнєвий етикет.</li> <li>10. Організація ділового листування.</li> </ol>

<p style="text-align: center;"><b>Питання до модульного контролю</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Ділові плани і пропозиції: суть, зміст, вимоги до оформлення.</li> <li>12. Короткі листи і замітки, оформлення візиток.</li> <li>13. Організація ділових зустрічей. Ділова ієрархія.</li> <li>14. Програма і звіт ділових зустрічей: суть, вимоги до оформлення.</li> <li>15. Телефонні розмови. Телефонні конференції.</li> <li>16. Організація прийому відвідувачів.</li> <li>17. Суть переговорів, основні категорії та принципи їх організації.</li> <li>18. Стили переговорів.</li> <li>19. Інструменти переговорів.</li> <li>20. Організація переговорів.</li> <li>21. Структура переговорів.</li> <li>22. Тактика переговорів.</li> <li>23. Методи ведення переговорів.</li> <li>24. Психологічні аспекти ведення ділових переговорів.</li> <li>25. Особливості міжнародних переговорів.</li> <li>26. Контракти: основний зміст та вимоги до оформлення.</li> <li>27. Розташування співрозмовників під час ділових контактів.</li> <li>28. Основні засади невербального спілкування.</li> <li>29. Голос, промови, доповіді.</li> <li>30. Інші аспекти невербального спілкування.</li> <li>31. Мета ділової гостини, види дипломатичних прийомів.</li> <li>32. Організація і проведення прийомів з розсаджуванням.</li> <li>33. Підготовка та проведення ділового сніданку, обіду, вечері.</li> <li>34. Інші види офіційних і неофіційних прийомів.</li> <li>35. Непередбачені ситуації за столом.</li> <li>36. Основні правила доброї поведінки за столом.</li> <li>37. Значення та класифікація ділових подарунків</li> <li>38. Дарунки і закон</li> <li>39. Мистецтво дарування</li> <li>40. Вибір ділового гардеробу.</li> <li>41. Важливість дрібних деталей, підбір аксесуарів.</li> <li>42. Гардероб спортивного відпочинку.</li> <li>43. Охайність і консерватизм зовнішнього вигляду, гармонія кольорів.</li> <li>44. Корпоративний імідж: суть, основні характеристики, складові.</li> <li>45. Функції та завдання корпоративного іміджу.</li> <li>46. Основні етапи формування іміджу компанії.</li> <li>47. Рекомендації з формування позитивного корпоративного іміджу.</li> <li>48. Оцінка корпоративного іміджу.</li> <li>49. Комунікативна компетентність особистості керівника: суть, значення, особливості.</li> <li>50. Поняття доброзичливості менеджера.</li> <li>51. Формування довір'я управлінця.</li> <li>52. Функціональні обов'язки менеджера з комунікацій.</li> <li>53. Конфлікт. Структура конфлікту.</li> <li>54. Динаміка конфлікту.</li> <li>55. Функції та типологія конфліктів.</li> <li>56. Основні стилі поведінки при розв'язанні конфліктів.</li> <li>57. Комунікаційне управління конфліктом.</li> </ol>
<p style="text-align: center;"><b>Опитування</b></p>	<p>Опитування проводиться на семінарських та практичних заняттях у вигляді (есе, індивідуальних опитувань та перевірки виданих завдань), перевірки тестових завдань, доповіді та презентації.</p>

### СТРУКТУРА КУРСУ

Тиждень	Тема	Форма заняття/ години	Результати навчання	Завдання
2/1	Комунікації в управлінні фінансами та бізнесом:	Лекція/ практична	<b>Знати:</b> суть поняття комунікації та її роль у системи управління; комунікаційний процес; види комунікації та їх функції.	

	теоретичні, організаційні та правові засади	2 год./2 год.	<b>Вміти:</b> забезпечити ефективну комунікативну взаємодію в управлінні. <b>Аналізувати:</b> перешкоди на шляху до ефективних комунікацій.	
3/3	Комунікативний аспект спілкування	Лекція/ практична  2 год./2 год.	<b>Знати:</b> характеристики основних стилів спілкування. <b>Вміти:</b> грамотно та по-діловому спілкуватися; уникати мовленнєвих суржиків. <b>Аналізувати:</b> процес налагодження та здійснення комунікації з метою розробки пропозицій щодо його оптимізації.	Тестові завдання.  Виконання самостійної та індивідуальної роботи.
4/5	Організація письмових контактів як форми комунікації	Лекція/ практична  2 год./1 год.	<b>Знати:</b> принципи та правила ділового листування, вимоги до оформлення коротких листів та візиток. <b>Вміти:</b> складати ділові плани та пропозиції, вміло ними оперувати. <b>Аналізувати:</b> ділову переписку, інформацію «між рядками».	Розв'язок задач.  Есе.  Кейси.
5/5	Організація ділових зустрічей як інструмент комунікації	Лекція/ практична  2 год./1 год.	<b>Знати:</b> вимоги до організації ділових зустрічей, правила та закони ділової ієрархії. <b>Вміти:</b> слухати співрозмовника, керувати дискусією, контролювати свої емоції під час суперечок в ході ділової зустрічі. <b>Аналізувати:</b> звіти про проведенні ділові зустрічі, ділові телефонні бесіди, підписані домовленості.	Доповіді та презентації
6/7	Підготовка та проведення ділових переговорів: інструменти, тактика, стратегія, психологічні аспекти	Лекція/ практична  2 год./1 год.	<b>Знати:</b> суть переговорів, основні категорії та принципи їх організації; стилі переговорів. <b>Вміти:</b> організувати переговори; вміло користуватись інструментами переговорів; оптимально будувати структуру переговорів; обґрунтовано обирати тактику та методи ведення переговорів. <b>Аналізувати:</b> психологічні аспекти ведення ділових переговорів.	
7/7	Невербальна комунікація	Лекція/ практична  2 год./1 год.	<b>Знати:</b> розташування співрозмовників за столом переговорів з врахуванням ситуації, мети і завдань зустрічі. <b>Вміти:</b> користуватись невербальною мовою тіла для покращання процесу комунікації між співрозмовниками; виступати з доповіддю, промовою, зверненням. <b>Аналізувати:</b> невербальну мову співрозмовника.	
8/9	Гостинність як форма спілкування	Лекція/ практична  2 год./1 год.	<b>Знати:</b> мету ділової гостини; види дипломатичних прийомів; основні правила доброї поведінки за столом. <b>Вміти:</b> організувати та провести діловий прийом з розсаджуванням. <b>Аналізувати:</b> формальні та неформальні ситуації за гостинним столом.	
9/9	Комунікації в протоколі дарування	Лекція/ практична  2 год./1 год.	<b>Знати:</b> класифікацію ділових подарунків, вимоги до їх оформлення та процесу дарування. <b>Вміти:</b> дарувати ділові подарунки як ознаку вдячності за змістовне спілкування, ефективну комунікацію. <b>Аналізувати:</b> отримані ділові подарунки.	
10/11	Зовнішній вигляд як запорука успішних комунікацій	Лекція/ практична  2 год./1 год.	<b>Знати:</b> основні вимоги до ділового гардеробу; принципи підбору ділових аксесуарів. <b>Вміти:</b> підібрати діловий гардероб в залежності від місця та часу проведення запланованої зустрічі.	

		год.	<b>Аналізувати:</b> ступінь відповідності зовнішнього вигляду співрозмовника його рівню комунікативності та комунікабельності.
11/11	Корпоративний імідж як складна комунікативна система	Лекція/ практична  2 год./1 год.	<b>Знати:</b> суть, основні характеристики, складові корпоративного іміджу; функції та завдання корпоративного іміджу. <b>Вміти:</b> побудувати технологічний ланцюжок заходів з формування корпоративного іміджу підприємства; користуватись підходами до управління корпоративним іміджем.
12	Корпоративний імідж як складна комунікативна система	Лекція  2 год.	<b>Аналізувати:</b> сформований корпоративний імідж з метою розробки рекомендації щодо його покращання.
13/13	Комунікативна компетентність особистості керівника	Лекція/ практична  2 год./1 год.	<b>Знати:</b> суть, значення, особливості комунікативної компетентності особистості керівника; поняття доброзичливості менеджера. <b>Вміти:</b> формувати довіру до управлінця.
14	Комунікативна компетентність особистості керівника	Лекція  2 год.	<b>Аналізувати:</b> функціональні обов'язки менеджера з комунікацій з метою їх вдосконалення, приведення у відповідність з цілями загальної системи менеджменту підприємства.
15/13	Конфлікт. Зони комфорту. Типи поведінкових реакцій.	Лекція/ практична  2 год./1 год.	<b>Знати:</b> суть поняття; структуру конфлікту; динаміку, функції та типологію конфліктів; кодекс поведінки при конфлікті. <b>Вміти:</b> попереджувати конфлікти; користуватися основними тактиками та стилями розв'язання конфліктів. <b>Аналізувати:</b> способи прийняття рішень у процесі управління конфліктом; комунікаційне управління конфліктом.
15	Підсумкова модульна робота	Залік  2 год.	
16	Конфлікт. Зони комфорту. Типи поведінкових реакцій.	Лекція  2 год.	<b>Знати:</b> суть поняття; структуру конфлікту; динаміку, функції та типологію конфліктів; кодекс поведінки при конфлікті.
16	Конфлікт. Зони комфорту. Типи поведінкових реакцій.	Лекція  2 год.	<b>Вміти:</b> попереджувати конфлікти; користуватися основними тактиками та стилями розв'язання конфліктів. <b>Аналізувати:</b> способи прийняття рішень у процесі управління конфліктом; комунікаційне управління конфліктом.