

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЗАПОРІЗЬКА ПОЛІТЕХНІКА»

Кафедра **Економіки та митної справи**
(найменування кафедри)

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Інформаційно-комунікаційний менеджмент
(назва навчальної дисципліни)

Освітня програма: **Управління персоналом і економіка праці,**
(назва освітньої програми)

Спеціальність: **051 Економіка**
(найменування спеціальності)

Галузь знань: **05 Соціальні та поведінкові науки**
(найменування галузі знань)

Ступінь вищої освіти: **Перший (бакалаврський) рівень**
(назва ступеня вищої освіти)

Затверджено на засіданні кафедри
Економіки та митної справи
(найменування кафедри)

Протокол № **1** від **29.08.2022р.**

1. Загальна інформація	
Назва дисципліни	<i>ЗПНІ «Інформаційно-комунікаційний менеджмент»</i>
Рівень вищої освіти	<i>Перший (бакалаврський) рівень</i>
Викладач	<i>Горбань Світлана Федорівна, к.т.н., доцент кафедри Економіки та митної справи</i>
Контактна інформація викладача	<i>телефон викладача 067 3794530, sv_gorban@ukr.net</i>
Час і місце проведення навчальної дисципліни	<i>згідно до розкладу занять - https://zp.edu.ua/fakultet-mizhnarodnogo-turyzmu-ta-ekonomiky дистанційне навчання - https://moodle.zp.edu.ua/course/view.php?id=4501</i>
Обсяг дисципліни	<i>Денна форма навчання: 150 годин, 5 кредитів, лекцій – 30 годин, практичні заняття – 30 годин, самостійна робота – 60 годин, індивідуальні завдання – 30 год, вид контролю – залік. Заочна форма навчання: 150 годин, 5 кредитів, лекцій – 6 годин, практичні заняття – 6 години, самостійна робота – 108 годин, індивідуальні завдання – 30 годин, вид контролю – залік.</i>
Консультації	<i>Згідно з графіком консультацій- https://zp.edu.ua/kafedra-ekonomiky-ta-mytnovi-spravy</i>
2. Пререквізити і постреквізити навчальної дисципліни	
Пререквізити: «Основи управління», «Інформаційні системи в економіці».	
Постреквізити: «Аудит персоналу».	
3. Характеристика навчальної дисципліни	
Дисципліна «Інформаційно-комунікаційний менеджмент» надає студентам систему теоретичних і практичних знань щодо є здійснення комунікаційних процесів, міжособистісних комунікацій, комунікаційних ролей індивідів та методів їх удосконалення, знайомить з інформаційними технологіями менеджменту та елементами управлінської інформаційної системи. Основними завданнями дисципліни «Інформаційно-комунікаційний менеджмент» є ознайомлення з нормативно-методичною базою, що регламентує інформаційну діяльність на сучасному етапі; вивчення основоположних понять та термінології; ознайомлення з організацією пошуку, збирання та обробки даних і підготовки необхідної інформації для прийняття відповідних управлінських рішень. Загальні компетентності: – здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні; – здатність зберігати моральні, культурні, наукові цінності та примножувати досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя; – здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу; – здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях; – здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово. – здатність спілкуватися іноземною мовою. – навички використання інформаційних і комунікаційних технологій. – здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел. – здатність до адаптації та дій в новій ситуації. – здатність бути критичним і самокритичним. Фахові компетентності: – здатність виявляти знання та розуміння проблем предметної області, основ	

функціонування сучасної економіки на мікро-, мезо-, макро- та міжнародному рівнях; – здатність здійснювати професійну діяльність у відповідності з чинними нормативними та правовими актами; – здатність пояснювати економічні та соціальні процеси і явища на основі теоретичних моделей, аналізувати і змістовно інтерпретувати отримані результати; – здатність застосовувати комп'ютерні технології та програмне забезпечення з обробки даних для вирішення економічних завдань, аналізу інформації та підготовки аналітичних звітів; – здатність аналізувати та розв'язувати завдання у сфері економічних та соціально-трудових відносин; – здатність використовувати сучасні джерела економічної, соціальної, управлінської, облікової інформації для складання службових документів та аналітичних звітів; – здатність самостійно виявляти проблеми економічного характеру при аналізі конкретних ситуацій, пропонувати способи їх вирішення; – здатність проводити економічний аналіз функціонування та розвитку суб'єктів господарювання, оцінку їх конкурентоспроможності. Результати навчання: – Використовувати професійну аргументацію для донесення інформації, ідей, проблем та способів їх вирішення до фахівців і нефахівців у сфері економічної діяльності. – Демонструвати базові навички креативного та критичного мислення у дослідженнях та професійному спілкуванні. – Використовувати інформаційні та комунікаційні технології для вирішення соціально-економічних завдань, підготовки та представлення аналітичних звітів.
4. Мета вивчення навчальної дисципліни
Метою вивчення дисципліни «Інформаційно-комунікаційний менеджмент» є формування у студентів знань з інформаційно-комунікативного менеджменту як виду менеджменту, спрямованого на управління інформаційно-комунікативною сферою організації для вирішення завдань, що стоять перед нею; набуття навичок з управління інформаційними потоками з урахуванням особливостей інформації, обмінів інформацією через різні форми зв'язків між людьми, які спрямовані на досягнення цілей організації.
5. Завдання вивчення дисципліни
Методичні – викласти теоретичні основи та методологічні особливості застосування системного підходу у вивченні аспектів інформаційного та комунікаційного менеджменту. Пізнавальні – набуття знань з теоретико-методологічних, методичних, технологічних і змістовних аспектів інформаційно-комунікативного менеджменту. Практичні – набуття навичок з управління інформаційними потоками з урахуванням особливостей інформації, обмінів інформацією через різні форми зв'язків між людьми, які спрямовані на досягнення цілей організації.
6. Зміст навчальної дисципліни
Змістовий модуль 1. Інформаційний менеджмент Тема 1. Інформаційна діяльність як предметне середовище інформаційного менеджменту Основні поняття інформаційного менеджменту. Інформаційне середовище, інформаційна сфера. Завдання інформаційного менеджменту. Інформація як продукт і ресурс розвитку суспільства. Інформаційний ринок, інформаційні ресурси, властивості інформації як товару. Постачальники інформації, класифікація користувачів інформації. Діяльність спеціалізованих служб на інформаційному ринку. Типи інформаційних служб. Координація інформаційних процесів на міжнародному рівні. Вплив політики держави на розвиток інформаційної діяльності. Тема 2. Особливості функціонування інформаційних структур в установах і на підприємствах різних типів

Інформаційна служба апарату державного управління. Інформаційні служби в структурі Адміністрації та Президента України та Кабінету міністрів, напрями їх роботи. Розвиток інформаційної складової у структурі органів місцевого самоврядування. Інформаційні зв'язки органів місцевого самоврядування (ОМС) у зовнішньому середовищі. Модель перетворення інформації на конкретні знання для інформаційної підтримки діяльності ОМС. Інформаційні заклади: стратегічне управління. Управління інформаційними процесами в організації на (підприємстві). Основні функції і завдання інформаційного менеджера.

Тема 3. Ресурси інформаційного менеджменту

Загальне поняття про ресурси інформаційного менеджменту. Основні складові ресурсів інформаційного менеджменту: інформаційні, інтелектуальні, технічні. Документно - інформаційні ресурси. Засоби складання та виготовлення документів. Засоби копіювання і розмноження документів. Засоби обробки документів. Інтелектуальні ресурси інформаційного менеджменту стадії перетворення інтелектуального капіталу у процесі відтворення. Технічні ресурси інформаційного менеджменту. Сучасні засоби зв'язку як складова технічних ресурсів інформаційного менеджменту.

Тема 4. Закономірності створення ефективного інформаційного середовища сучасного підприємства

Взаємодія зовнішнього інформаційного простору з інформаційним середовищем підприємства. Напрями функціонування інформаційного простору підприємства. Види джерел інформації для підприємства. Інформаційна структура організації. Інформаційні потоки та їх класифікація. Вимоги щодо інформації в інформаційній системі підприємства. Інформаційна база апарату управління підприємством. Організація роботи спеціалізованих відділів інформації на підприємстві. Зовнішня та внутрішня інформація. Структура інформаційної бази управління підприємством. Вимоги управління до інформації та обліку. Облікова інформація що забезпечує процес стратегічного управління підприємством. Завдання та організація роботи відділів науково-технічної, маркетингової інформації та рекламно-інформаційного відділу.

Корпоративні інформаційні системи та створення корпоративних банків знань. Помилки у комунікаціях, втрата інформації та інформаційна безпека підприємства. Стандарти ISO.

Тема 5. Інформаційний менеджмент як інноваційний вид діяльності

Нові технології в інформаційному менеджменті. Інформаційні проблеми сучасних підприємств. Система інформаційного моніторингу інноваційної діяльності підприємства. Інноваційний розвиток інформаційної системи підприємства. Інформаційний консалтинг і брокерські послуги. Розвиток творчих кадрових ресурсів як неодмінна складова інформаційного менеджменту. Інформаційний менеджмент та PR: управління базовою документацією з паблік рилейшнз на підприємстві. Рекламна складова інформаційного управління. Документація та інформаційне наповнення web-сайту організації як фактори формування її іміджу.

Змістовний модуль 2. Комунікаційний менеджмент

Тема 1. Поняття про комунікативний менеджмент

Предмет, об'єкт, мета і завдання комунікативного менеджменту. Визначення поняття комунікації. Види комунікацій, форми комунікацій, процес комунікацій. Види інформації: біологічна інформація, соціальна інформація, управлінська інформація. Способи передачі інформації: комунікація, спілкування. Комунікатор. Фази комунікації : докомунікативна, комунікативна, післякомунікативна. Способи вироблення інформації. Засоби передачі інформації: спостереження, повідомлення, аналіз. Засоби масової комунікації, ЗМІ.

Тема 2. Основні підходи до визначення комунікації

Комунікація як сфера знання і наукових інтересів. Вербальна і невербальна комунікація. Комунікаційний процес та його складові. Комунікант. Вербальний контакт, вербальний (мовний) код. Комунікативні стратегії й тактики, невербальні (позамовні) коди. Комунікаційний акт як функціональна одиниця комунікаційного процесу. Канал комунікації. Моделі комунікації: Інформаційно-кодова модель, інформаційна модель, інтеракційна.

Тема 3. Спілкування . Мова і мовлення. Особливості міжособистісного спілкування

Поняття про спілкування. Функції спілкування :комунікативна, інтерактивна, перцептивна. Механізми сприйняття людини людиною: ідентифікація, рефлексія (інтерпретація), стереотипізація. Різновиди спілкування: залежно від контингенту (міжособистісне, особистісно-групове, міжгрупове спілкування), безпосереднє та опосередковане; за тривалістю - довготривале, короткочасне; за довершеністю – завершене, незавершене. Поняття про мову та її функції. Різновиди мовлення. Діалогічне мовлення, монологічне, письмове і внутрішнє мовлення. Індивідуальні особливості міжособистісного спілкування. Стадії міжособистісного розуміння. Адекватність розуміння поведінки інших людей. Феномени ідентифікації, рефлексії та емпатії. Індивідуальні особливості міжособистісного спілкування

Тема 4.Конфлікт. Зони комфорту. Типи поведінкових реакцій.

Конфлікт. Структура конфлікту. Динаміка конфлікту. Функції та типологія конфліктів. Основні стилі поведінки при розв'язанні конфліктів. Учасники конфлікту, умови перебігу конфлікту, образи конфліктної ситуації, можливі дії учасників конфлікту, наслідки конфліктних дій; реальний конфлікт випадковий, або умовний конфлікт, зміщений конфлікт, помилково дописаний конфлікт, латентний конфлікт, хибний конфлікт; стиль конкуренції, стиль ухилення, стиль пристосування, стиль співпраці, стиль компромісу.

Тема 5. Етикетна поведінка при спілкуванні. Антиектикет. Помилки в мовленні.

Етикетна поведінка у мовленні. Стандартні етикетні ситуації: вітання, привертання до себе уваги, знайомлення, запрошення, вибачення, прохання, наказ, поради, пропозиція, згода, відмова, привітання, побажання, подяка, розрада, схвалення, комплімент, зауваження, докір, висловлювання сумніву, прощання, телефонування, листування. Порухення етикету спілкування. Невербальні антиетикетні знаки. Табу й евфемізми.

Тема 6. Психологічні принципи ділового спілкування

Культура ділового спілкування. Принципи ефективного ділового спілкування. Вміння говорити, вміння слухати, конструктивне спілкування. Конфліктні ситуації при веденні ділових переговорів. Пристосування, компроміс, співробітництво, суперництво, ігнорування, Комунікаційне управління конфліктом. Виробничий етикет, правила субординації.

Тема 7. Поняття письмових комунікацій

Види, засоби і канали передачі письмових повідомлень. Етика письмових комунікацій. Бар'єри письмових комунікацій: смислові, організаційні, міжособистісні, індивідуальні, соціальні та культурні, економічні, географічні та часові бар'єри, бар'єри каналів і засобів поширення інформації, технологічні бар'єри. Шляхи їх подолання. Основні принципи письмових комунікацій. Види, засоби і канали передачі письмових повідомлень

Тема 8. Ділові зустрічі та переговори

Підготовка та проведення ділових зустрічей. Предмет ділової зустрічі. Місце проведення (своя територія, територія партнера, нейтральна територія). Дистанційна зустріч. Часові межі. Склад делегації. Підготовка приміщення. Зустріч делегації. Привітання. Офіційна мова.

Складання ділових листів. Вибір виду ділового листа. Розробка структури ділового листа. Процес написання і редагування. Стиль і оформлення листа. Листи з позитивними повідомленнями. Листи з нейтральними повідомленнями. Листи з поганими новинами й відмови. Складання письмових претензій і скарг. Листи з кадрових питань. Переконаючі листи (листи-пропозиції та рекламно-інформаційні листи). Листи, що містять анкети та опитувальні листи для клієнтів. Особисті ділові листи (прохання, запрошення і т.п.). Міжнародне листування. Канали розсилки листів. Типові помилки при складанні листів.

Службові записки, розпорядження, інструкції та інші внутрішні документи компанії.

Тема 9. Поняття комунікативної компетентності особистості керівника

Комунікативна соціальна компетентність особистості керівника. Формула життєвої

компетентності: Соціальна компетентність + Особистісна зрілість + Пропріум. Соціальний досвід, професійний досвід. Життєвий досвід. Поняття доброзичливості менеджера. Формування довір'я управлінця.

Тема 10. Механізми керування комунікаціями

Види та засоби комунікаційного процесу. Функції комунікативного менеджменту. Управління репутацією організації. Функціональні обов'язки менеджера з комунікацій. Види та засоби комунікаційного процесу

7. План вивчення навчальної дисципліни

№ тижня	Назва теми	Форми організації навчання	Кількість годин
1	Інформаційна діяльність як предметне середовище інформаційного менеджменту	лекція	2
		практичне	2
2	Особливості функціонування інформаційних структур в установах і на підприємствах різних типів	лекція	2
		практичне	2
3	Ресурси інформаційного менеджменту	лекція	2
		практичне	2
4	Закономірності створення ефективного інформаційного середовища сучасного підприємства	лекція	2
		практичне	2
5	Тема 5. Інформаційний менеджмент як інноваційний вид діяльності	лекція	2
		практичне	2
6	Поняття про комунікативний менеджмент	лекція	2
		практичне	2
7	Основні підходи до визначення комунікації	лекція	2
		практичне	2
8	Спілкування. Мова і мовлення. Особливості міжособистісного спілкування	лекція	2
		практичне	2
9	Конфлікт. Зони комфорту. Типи поведінкових реакцій.	лекція	2
		практичне	2
10	Етикетна поведінка при спілкуванні. Антиетикет. Помилки в мовленні.	лекція	2
		практичне	2
11	Психологічні принципи ділового спілкування	лекція	2
		практичне	2
12	Поняття письмових комунікацій	лекція	2
		практичне	2
13	Ділові зустрічі та переговори	лекція	2
		практичне	2
14	Поняття комунікативної компетентності особистості керівника	лекція	2
		практичне	2
15	Механізми керування комунікаціями	лекція	2

8. Самостійна робота

Зміст самостійної роботи для студентів денної форми навчання:

1. Систематичне опрацювання лекційного матеріалу, запропонованої базової та додаткової літератури з питань курсу.
2. Поглиблене вивчення питань тем за методичними вказівками викладача.
3. Систематична підготовка до практичних занять відповідно до запропонованих планів їх проведення (переліку питань).
4. Самостійна підготовка до модульного контролю та заліку.

У процесі підготовки за темами (питаннями) курсу, що віднесені для самостійного опрацювання, студентам слід звернути особливу увагу на засвоєння зазначених ключових понять та термінів. Обов'язковим вважається ведення студентами робочого конспекту, який повинен містити розгорнутий або тезисний огляд питань, що віднесені для самостійного опрацювання. У процесі вивчення курсу для поточного контролю самостійної роботи студентів денної форми навчання та якості засвоєння ними матеріалу викладач використовує:

- опитування студентів під час практичних занять, перевірку робочих конспектів;
- залучення студентів до дискусії з теми практичного заняття;
- розв'язання ситуаційних задач
- виконання індивідуального завдання та його захист;
- проведення поточних контрольних робіт, тестування та модульного контролю.

Самостійна робота студентів заочної форми навчання передбачає самостійне вивчення окремих питань тем за методичними вказівками викладача. Студент повинен опрацювати необхідний обсяг навчальної літератури та нормативно-правових актів. У ході засвоєння програми курсу, під час підготовки до заліку, студентам рекомендується звертатись до першоджерел (міжнародних нормативно-правових актів, Конституції України, законів, наказів, інструкцій міністерств та інших нормативно правових документів) і до монографічної літератури, в якій висвітлено основні погляди на відповідні проблеми. У ході засвоєння програми курсу, студент повинен виконати контрольну роботу, що складається з двох теоретичних питань та тестів та підготуватися до заліку

Питання	Діяльність студентів	Термін виконання
Змістовний модуль 1. Інформаційний менеджмент		
Тема 1. Інформаційна діяльність як предметне середовище інформаційного менеджменту		
1. Основні поняття інформаційного менеджменту. Інформація як продукт і ресурс розвитку суспільства. 2. Діяльність спеціалізованих служб на інформаційному ринку. 3. Координація інформаційних процесів на міжнародному рівні. 4. Вплив політики держави на розвиток інформаційної діяльності	Опрацювання літератури, усна доповідь або презентація	1 тиждень
Тема 2 Особливості функціонування інформаційних структур в установах і на підприємствах різних типів		
1. Інформаційна служба апарату державного управління 2. Розвиток інформаційної складової у структурі органів місцевого самоврядування 3. Інформаційні заклади: стратегічне управління 4. Управління інформаційними процесами в організації на(підприємстві)	Опрацювання літератури, усна доповідь або презентація	2 тиждень
Тема 3.Ресурси інформаційного менеджменту		
1. Загальне поняття про ресурси інформаційного менеджменту. 2. Документно-інформаційні ресурси 3. Інтелектуальні ресурси інформаційного менеджменту 4. Технічні ресурси інформаційного менеджменту	Опрацювання літератури, усна доповідь або презентація, розв'язання ситуаційних задач	3 тиждень
Тема 4. Закономірності створення ефективного інформаційного середовища сучасного підприємства		
1. Взаємодія зовнішнього інформаційного простору з інформаційним середовищем підприємства 2. Інформаційна структура організації 3. Інформаційна база апарату управління підприємством 4. Організація роботи спеціалізованих відділів інформації на підприємстві 5. Корпоративні інформаційні системи та створення корпоративних банків знань. 6. Помилки у комунікаціях, втрата інформації	Опрацювання літератури, усна доповідь або презентація, розв'язання ситуаційних задач	4 тиждень

та інформаційна безпека підприємства. Стандарти ISO.		
Тема 5. Інформаційний менеджмент як інноваційний вид діяльності		
1. Нові технології в інформаційному менеджменті. 2. Інформаційні проблеми сучасних підприємств . 3. Система інформаційного моніторингу інноваційної діяльності підприємства. 4. Інноваційний розвиток інформаційної системи підприємства. 5. Інформаційний консалтинг і брокерські послуги. 6. Розвиток творчих кадрових ресурсів як неодмінна складова інформаційного менеджменту. 7. Інформаційний менеджмент та PR: управління базовою документацією з паблік рилейшнз на підприємстві . 8. Рекламна складова інформаційного управління . 9. Документація та інформаційне наповнення web-сайту організації як фактори формування її іміджу.	Опрацювання літератури, усна доповідь або презентація, розв'язання ситуаційних задач	5 тиждень
Змістовний модуль 2. Комунікаційний менеджмент		
Тема 1. Поняття про комунікативний менеджмент		
1. Предмет, об'єкт, мета і завдання комунікативного менеджменту 2. Визначення поняття комунікації, види інформації 3. Способи передачі інформації 4. Засоби передачі інформації	Опрацювання літератури, усна доповідь або презентація, розв'язання ситуаційних задач	6 тиждень
Тема 2. Основні підходи до визначення комунікації		
1. Комунікація як сфера знання і наукових інтересів 2. Комунікаційний процес та його складові 3. Комунікаційний акт як функціональна одиниця комунікаційного процесу 4. Моделі комунікації	Опрацювання літератури, усна доповідь або презентація, розв'язання ситуаційних задач	7 тиждень
Тема 3. Спілкування . Мова і мовлення. Особливості міжособистісного спілкування		
1. Поняття про спілкування. 2. Функції, різновиди та засоби спілкування. 3. Поняття про мову та її функції. 4. Різновиди мовлення. 5. Індивідуальні особливості міжособистісного спілкування 6. Стадії міжособистісного розуміння 7. Адекватність розуміння поведінки інших людей 8. Феномени ідентифікації, рефлексії та емпатії 9. Індивідуальні особливості міжособистісного спілкування	Опрацювання літератури, усна доповідь або презентація, розв'язання ситуаційних задач	8 тиждень
Тема 4. Конфлікт. Зони комфорту. Типи поведінкових реакцій.		
1. Конфлікт. Структура конфлікту 2. Динаміка конфлікту 3. Функції та типологія конфліктів 4. Основні стилі поведінки при роз'язанні конфліктів	Опрацювання літератури, усна доповідь або презентація	9 тиждень
Тема 5. Етикетна поведінка при спілкуванні. Антиектикет. Помилки в мовленні.		

1. Етикетна поведінка у мовленні 2. Стандартні етикетні ситуації 3. Порушення етикету спілкування	Опрацювання літератури, усна доповідь або презентація, розв'язання задач	10 тиждень
Тема 6. Психологічні принципи ділового спілкування		
1. Культура ділового спілкування 2. Принципи ефективного ділового спілкування 3. Конфліктні ситуації при веденні ділових переговорів 4. Комунікаційне управління конфліктом 5. Виробничий етикет	Опрацювання літератури, усна доповідь або презентація, розв'язання задач	11 тиждень
Тема 7. Поняття письмових комунікацій		
1. Види, засоби і канали передачі письмових повідомлень 2. Етика письмових комунікацій 3. Бар'єри письмових комунікацій, шляхи їх подолання 4. Основні принципи письмових комунікацій. 5. Види, засоби і канали передачі письмових повідомлень	Опрацювання літератури, усна доповідь або презентація, розв'язання ситуаційних задач	12 тиждень
Тема 8. Ділові зустрічі та переговори		
1. Підготовка та проведення ділових зустрічей. 2. Складання ділових листів. 3. Службові записки, розпорядження, інструкції та інші внутрішні документи компанії.	Опрацювання літератури, усна доповідь або презентація	13 тиждень
Тема 9. Поняття комунікативної компетентності особистості керівника		
1. Комунікативна соціальна компетентність особистості керівника 2. Поняття доброзичливості менеджера 3. Формування довір'я управлінця	Опрацювання літератури, усна доповідь або презентація	14 тиждень
Тема 10. Механізми керування комунікаціями		
1. Види та засоби комунікаційного процесу 2. Функції комунікативного менеджменту 3. Управління репутацією організації 4. Функціональні обов'язки менеджера з комунікацій 5. Види та засоби комунікаційного процесу	Опрацювання літератури, усна доповідь або презентація	15 тиждень

Консультативна допомога студенту надається у таких формах:

- особиста зустріч викладача і студента за графіком консультацій <https://zp.edu.ua/kafedra-ekonomiky-ta-mytnoyi-spravy> (не менше ніж 1 раз по 2 години на тиждень або за попередньою домовленістю);
- відеоконференція на платформі zoom (особиста або колективна) - один раз на 2 тижні;
- листування за допомогою електронної пошти sv_gorban@ukr.net (у форматі 24/7 кожного дня);
- відеозустріч, аудіоспілкування або смс у сервісі Viber, або Skype (за графіком консультацій викладача);
- спілкування по телефону (з 10.00 до 12.00) кожен день крім вихідних та святкових днів).

9. Система та критерії оцінювання курсу

Згідно з діючою в університеті системою комплексної діагностики знань студентів, з метою стимулювання планомірної та систематичної навчальної роботи, оцінка знань студентів здійснюється за 100-бальною шкалою, яка переводиться відповідно у національну шкалу («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно») та шкалу європейської кредитно-трансферної системи (ЄКТС –A, B, C, D, E, FX, F).

Форми контролю знань студентів:

- поточний;
- рубіжний;
- модульний (підсумковий)
- залік

Поточний контроль знань студентів протягом одного семестру включає оцінку за роботу на лекційних, практичних заняттях та самостійну роботу.

КРИТЕРІЇ ПОТОЧНОЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ.

Ведення опорного конспекту лекції:

Опорний конспект лекції сприяє системному і глибокому засвоєнню навчального матеріалу, дозволяє простежити структурні зв'язки між різними поняттями, положеннями, концепціями, проблемами теоріями тощо. Кожний студент повинен мати конспект лекцій і вести в ньому записи власноруч.

Робота на практичних заняттях:

Практичні заняття проводяться з кожної теми навчальної програми з метою поглибити і закріпити отримані знання, прищепити студентам навички пошуку, узагальнення і викладення навчального матеріалу. Студент повинен розуміти зміст питань, що пропонуються для обговорення, знати визначення понять, вміти пояснити значення будь-якого терміну. Наявність конспекту лекцій на практичному занятті є обов'язковим.

Студенти на практичному занятті можуть виступати за своїм бажанням або за викликом викладача, задавати питання виступаючому, доповнювати або уточнювати його відповіді. Після розгляду кожного питання викладач підводить короткі підсумки обговорення та аналізує відповіді студентів, виставляє відповідні оцінки.

Практичні заняття проводяться у різних формах: розгорнута бесіда на підставі плану; усне опитування студентів з питань плану; прослуховування і обговорення доповідей (рефератів) студентів; розв'язання ситуаційних задач; обговорення письмових рефератів, заздалегідь підготовлених окремими студентами; заняття у вигляді диспуту, дискусії; «круглого столу»; у вигляді ділової гри; змішаної форми (з елементами різних форм проведення).

Самостійна робота студентів

Виконання індивідуального завдання надає студенту можливість отримати максимум 20 додаткових балів. Захист відбувається на останній парі в модулі, або в консультативні години роботи викладача.

Кількість балів	Критерії оцінювання
До 20	Обрана студентом форма індивідуальної роботи характеризується підвищеною

	складністю; робота має самостійний, творчий характер; роботі притаманна внутрішня послідовність, логічність і завершеність
До 15	Робота має самостійний характер; роботі притаманна внутрішня послідовність, логічність і завершеність.
До 10	Робота не має самостійного характеру, містить хибні та неаргументовані висновки, не враховані зміни поточного законодавства; робота містить протиріччя, відсутня достатня аргументація висновків та завершеність у них.
До 5	Робота не має самостійного характеру; в роботі відсутні висновки; не відповідає вимогам що пред'являються до оформлення відповідного виду робіт;
0	Індивідуальна робота не виконана

КРИТЕРІЇ ОЦІНКИ:

Для студентів **денної форми навчання** кожен змістовний модуль оцінюється за 100-бальною шкалою.

Під час контролю по першому змістовному модулю враховуються наступні види робіт:

- відвідування студентом лекцій та наявність опорного конспекту з дисципліни дає студенту 2 бали за кожну лекцію (5 лекцій по 2 бали =10 балів);
- повнота відповіді та активність роботи студента на практичному занятті оцінюється до 5 балів (5 занять по 5 балів = 25 балів);
- правильність виконання, оформлення та повнота відповіді при захисті індивідуального домашнього завдання студента оцінюється до 20 балів;
- аудиторна контрольна робота (тестування) до 45 балів.

Під час контролю по другому змістовному модулю враховуються наступні види робіт:

- відвідування студентом лекцій та наявність опорного конспекту з дисципліни дає студенту 2 бали за кожну лекцію (10 лекцій по 2 бали=20 балів);
- повнота відповіді та активність роботи студента на практичному занятті оцінюється до 5 балів (10 занять по 5 бали = 50 балів);
- аудиторна контрольна робота (тестування) до 30 балів

Підсумковий контроль визначається як середня арифметична двох контролів за перший та другий змістовні модулі.

Залік виставляється автоматично, якщо студент набрав не менш ніж 60 балів .

Студент, який з різних обставин не отримав необхідної кількості балів з будь-якої теми, має можливість самостійно її підготувати і пройти індивідуальний поточний контроль знань з цієї теми або виконати індивідуальні завдання, що пропонуються в робочій програмі.

Модульний (підсумковий) контроль знань студентів означає поступове накопичення балів протягом семестру і в кінцевому рахунку отримання загального підсумкового балу.

Залік виставляється автоматично, якщо студент набрав не менш ніж 60 балів .

Якщо студент з будь-якої поважної причини не виконав умов набору балів за період вивчення дисципліни, або хоче покращити свій бал, він має змогу під час заліково-екзаменаційної сесії прийти на залік і скласти усно мінімум 2 теоретичних питання за переліком та виконати тести.

Для студентів заочної форми навчання дисципліна оцінюється за 100-бальною шкалою.

Правильність виконання, оформлення та повнота відповіді при захисті контрольної роботи оцінюється до 60 балів, відповіді на два теоретичних питання до 20 балів, тестування – до 20 балів.

.Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	Визначення
		для заліку	
90 – 100	A	зараховано	відмінно - Повно та ґрунтовно засвоїв всі теми навчальної програми вміє вільно та самостійно викласти зміст всіх питань програми навчальної дисципліни, розуміє її значення для своєї

			професійної підготовки, повністю виконав усі завдання кожної теми та поточного модульного контролю в цілому.
85-89	B		дуже добре - Недостатньо повно та ґрунтовно засвоїв окремі питання робочої програми. Вміє самостійно викласти зміст основних питань програми навчальної дисципліни, виконав завдання кожної теми та модульного поточного контролю в цілому.
75-84	C		добре - Недостатньо повно та ґрунтовно засвоїв деякі теми робочої програми, не вміє самостійно викласти зміст деяких питань програми навчальної дисципліни. Окремі завдання кожної теми та модульного поточного контролю в цілому виконав не повністю.
70-74	D		задовільно – Засвоїв лише окремі теми робочої програми. Не вміє вільно самостійно викласти зміст основних питань навчальної дисципліни, окремі завдання кожної теми модульного контролю не виконав.
60-69	E		достатньо - Засвоїв лише окремі питання навчальної програми. Не вміє достатньо самостійно викласти зміст більшості питань програми навчальної дисципліни. Виконав лише окремі завдання кожної теми та модульного контролю в цілому.
35-59	FX	не зараховано з можливістю повторного складання	незадовільно – Не засвоїв більшості тем навчальної програми не вміє викласти зміст більшості основних питань навчальної дисципліни. Не виконав більшості завдань кожної теми та модульного контролю в цілому.
1-34	F	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	незадовільно – Не засвоїв навчальної програми, не вміє викласти зміст кожної теми навчальної дисципліни, не виконав модульного контролю.

10. Політика курсу

Кожен здобувач повинен ознайомитися і слідувати Положенню про академічну доброчесність НУ «Запорізька політехніка», Статуту і Правил внутрішнього розпорядку університету, а також Положення про організацію освітнього процесу (https://zp.edu.ua/uploads/dept_nm/Polozhennia_pro_organizatsiyu_osvitnoho_protseesu.pdf)

Зокрема, для успішного засвоєння програмного матеріалу здобувач зобов'язаний: відвідувати заняття, не запізнюватися на заняття; відключити мобільний телефон під час занять; не пропускати заняття, а в разі хвороби надати довідку; самостійно вивчити матеріал пропущеного заняття; системно і регулярно працювати з навчальною і науковою літературою; підтримувати зворотній зв'язок з викладачем на всіх заняттях; брати активну участь у навчальному процесі; своєчасно виконувати завдання для самостійної роботи; бути терпимим і доброзичливим до однокурсників та викладачів; брати участь у всіх контрольних заходах; будь-яке копіювання або відтворення результатів чужої праці, використання завантажених з Інтернету матеріалів кваліфікується як порушення норм і правил академічної доброчесності та передбачає притягнення винного до відповідальності, у порядку, визначеному чинним законодавством та Положенням про академічну доброчесність в НУ «Запорізька політехніка».