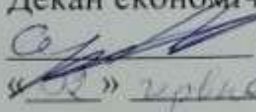


ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ
Кафедра фінансів і банківської справи

«ЗАТВЕРДЖУЮ»
Декан економічного факультету
 /Сержанов В.В./
« 12 » грудня 2021 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

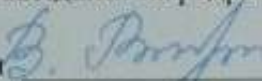
КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ У ФІНАНСОВІЙ СФЕРІ


Рівень вищої освіти	другий (магістерський)
Галузь знань	07 Управління і адміністрування
Спеціальність	072 Фінанси, банківська справа та страхування
Освітня програма	Митна справа та оціночна діяльність
Статус дисципліни	вибіркова
Мова навчання	українська

Ужгород 2021

Робоча програма навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент у фінансовій сфері» для здобувачів вищої освіти галузі знань 07 Управління і адміністрування спеціальності 072 Фінанси, банківська справа та страхування освітньої програми Митна справа та оціночна діяльність.

Розробник: Заславська О.І., к.е.н., доцент кафедри фінансів і банківської справи ДВНЗ «УжНУ»

Робочу програму розглянуто та затверджено на засіданні кафедри фінансів і банківської справи протокол № 11 від «20» травня 2021 р.
Завідувач кафедри фінансів і банківської справи  Варцаба В.І.

Схвалено науково-методичною комісією економічного факультету протокол № 6 від «01» червня 2021 р.
Голова науково-методичної комісії  Шуліко А.О.

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Розподіл годин за навчальним планом	
	Денна форма навчання	Заочна форма навчання
Кількість кредитів ЄКТС – 4	Рік підготовки:	
Загальна кількість годин – 120	1-й	1-й
Кількість модулів – 1	Семестр:	
Тижневих годин для денної форми навчання: 7 аудиторних – 3 самостійної роботи студента – 4	2-й	2-й
	Лекції:	
	24 год.	10 год.
	Практичні (семінарські):	
	20 год.	4 год.
Вид підсумкового контролю: залік	Лабораторні:	
	–	–
Форма підсумкового контролю: письмова	Самостійна робота:	
	76 год.	106 год.

2. МЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Метою навчальної дисципліни «**Комунікативний менеджмент у фінансовій сфері**» є набуття студентами теоретичних знань з питань комунікацій в менеджменті, оволодіння практичними навичками організації ділових зустрічей, ведення переговорів, службового спілкування, вмінням формувати імідж організації та ділової людини загалом та у фінансовій сфері, зокрема.

Відповідно до освітньої програми, вивчення дисципліни сприяє формуванню у здобувачів вищої освіти таких компетентностей:

ПК. Здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у професійній, управлінській діяльності або у процесі навчання у сфері фінансів, банківської справи та страхування, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій та характеризується невизначеністю умов і вимог.

ЗК04. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК05. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

ЗК06. Навички міжособистісної взаємодії.

ЗК07. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.

ЗК09. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

ФК03. Здатність застосовувати управлінські навички у сфері фінансів, банківської справи та страхування.

ФК06. Здатність застосовувати міждисциплінарні підходи при розв'язанні складних задач і проблем у сфері фінансів, банківської справи та страхування.

ФК07. Здатність до пошуку, використання та інтерпретації інформації, необхідної для вирішення професійних і наукових завдань в сфері фінансів, банківської справи та страхування.

ФК08. Здатність застосовувати інноваційні підходи в сфері фінансів, банківської справи та страхування.

3. ПЕРЕДУМОВИ ДЛЯ ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Передумовами вивчення навчальної дисципліни «**Комунікативний менеджмент у фінансовій сфері**» є опанування таких навчальних дисциплін освітньої програми:

ОК 02 Соціальна відповідальність та корпоративна культура

ОК 04 Фінансовий менеджмент

ОК 06 Банківський та страховий менеджмент

ОК 07 Фінансові технології та інновації

4. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Відповідно до освітньої програми **Митна справа та оціночна діяльність** вивчення навчальної дисципліни повинно забезпечити досягнення здобувачами вищої освіти таких програмних результатів навчання (ПРН):

Програмні результати навчання	Шифр ПРН
Здійснювати адаптацію та модифікацію існуючих наукових підходів і методів до конкретних ситуацій професійної діяльності	ПРН03
Відшукувати, обробляти, систематизувати та аналізувати інформацію, необхідну для вирішення професійних та наукових завдань в сфері фінансів, банківської справи та страхування	ПРН04
Вирішувати етичні дилеми з опорою на норми закону, етичні принципи та загальнолюдські цінності	ПРН07
Застосовувати управлінські навички у сфері фінансів, банківської справи та страхування	ПРН09

Обґрунтувати вибір варіантів управлінських рішень у сфері фінансів, банківської справи та страхування та оцінювати їх ефективність з урахуванням цілей, наявних обмежень, законодавчих та етичних аспектів	ПР12
--	-------------

Очікувані результати навчання, які повинні бути досягнуті здобувачами освіти після опанування навчальної дисципліни «**Комунікативний менеджмент у фінансовій сфері**»:

Очікувані результати навчання з дисципліни	Шифр ПРН
Вміти підбирати канали комунікації для передачі повідомлень, рекламних звернень до різних груп цільових аудиторій фінансової установи	ПР03
Здійснювати аналіз повідомлень зворотного зв'язку з метою формування відповідей, роз'яснень та управління комунікаційними процесами в установі	ПР04
Застосовувати принципи кодексу поведінки, законодавчих норм при вирішенні проблем, пов'язаних із впливом факторів, які заважають протіканню ефективного комунікаційного процесу	ПР07
Вміти налагоджувати внутрішні та зовнішні комунікації в установі	ПР09
Обирати канали комунікації, типи комунікаційних мереж з метою ефективної роботи установи, враховуючи її цілі, наявні обмеження, законодавчі та етичні аспекти	ПР12

5. ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання з навчальної дисципліни є:

- тестування;
- обговорення дискусійних питань;
- презентації результатів наукових досліджень;
- модульні контрольні роботи;
- ситуаційні завдання;
- залік.

Форми контролю та критерії оцінювання результатів навчання

Оцінка знань, умінь та практичних навичок студентів з навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент у фінансовій сфері» здійснюється відповідно до графіка:

Модуль	
Поточний контроль за змістовий модуль 1	Поточний контроль за змістовий модуль 2
Підсумковий контроль за модуль: диференційований залік	

Протягом семестру студенти вивчають один модуль з дисципліни. Модуль складається з двох змістових модулів. Після виконання кожного змістового модуля (лекції та практичні заняття) здійснюється поточний контроль у вигляді письмової роботи. Студенти, які не відвідували лекції або не у повному обсязі виконали практичні завдання, до поточного контролю за змістовий модуль не допускаються.

Поточне оцінювання здійснюється за трьома складовими:

- контроль систематичності та активності роботи студента протягом семестру;
- контроль самостійної роботи;
- контроль за виконання модульних завдань.

Загальна кількість балів за семестр з навчальної дисципліни становить від 0 до 100 балів і складає середнє арифметичне балів за змістові модулі, кожен із яких оцінюється від 0 до 100 балів.

Оцінювання активності під час аудиторних занять

Систематичність та активність роботи студента протягом семестру оцінюється за **10-ти бальною шкалою**. Якщо студент відвідав менше 25 % занять, то систематичність та активність оцінюється в 0 балів.

Оцінювання самостійної роботи

Виконання самостійної роботи студентів полягає в опануванні теоретичного матеріалу дисципліни та виконанні наукових робіт. Як засіб контролю застосовуються такі форми: усні опитування, мультимедійні презентації наукових досліджень, тестування.

Сумарна кількість балів за виконання самостійної роботи складає **40 балів**:

1. Усне опитування на основі лекційного матеріалу оцінюється у межах від **0 до 20 балів**.
2. Максимальна кількість балів за виконання наукових робіт та презентації їхніх результатів становить **20 балів**. Тематика наукових робіт обирається студентом самостійно в межах лекцій на відповідні практичні заняття.

Оцінювання модульних завдань

Після виконання програми змістового модулю у визначений деканатом термін здійснюється поточний модульний контроль у вигляді письмової роботи, яка оцінюється у межах від **0 до 50 балів**. Якщо з об'єктивних причин студент не пройшов модульний контроль у визначений термін, то він має право за дозволом деканату пройти його протягом двох тижнів після виникнення заборгованості.

Студент, який у результаті поточного оцінювання отримав більше 60 балів, має право не складати залік з дисципліни. У такому випадку в заліково-екзаменаційну відомість заноситься загальна підсумкова оцінка. Якщо студент хоче покращити підсумкову оцінку за модуль із дисципліни, він повинен складати залік.

Студенти, підсумкова модульна оцінка яких становить 35-59 балів, зобов'язані здавати залік з дисципліни. У разі, коли відповідь студента під час заліку оцінена менш ніж 60 балів, він отримує незадовільну підсумкову оцінку.

Студент, який за результатами модульних контролів отримав оцінку «F» (0-34 бали), повинен до проведення підсумкового (семестрового) контролю покращити цю оцінку принаймні до показника FX (≥ 35 балів) під час чергування викладача на кафедрі. У іншому разі студент до підсумкового (семестрового) контролю не допускається.

Незалежно від того, чи студент складає залік у зв'язку з тим, що в нього підсумкова модульна оцінка незадовільна (35-59 балів), чи з метою підвищення позитивної оцінки, викладач виставляє студенту оцінку, керуючись виключно рівнем його знань, виявлених на заліку, тобто, виходячи із 100 балів (результати поточного контролю не враховуються), але при цьому виставлена підсумкова (семестрова) оцінка не може бути нижчою за підсумкову модульну оцінку.

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (змістовий модуль 1)

Поточне оцінювання та самостійна робота				Модульна контрольна робота	Сума
T1	T2	T3	T4	50	100
10	10	15	15		

T1, T2 ... – теми

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (змістовий модуль 2)

Поточне оцінювання та самостійна робота				Модульна контрольна робота	Сума
T1	T2	T3	T4	50	100
10	15	15	10		

T1, T2 ... – теми

Оцінювання окремих видів навчальної роботи з дисципліни

Вид діяльності здобувача вищої освіти	Змістовий модуль 1		Змістовий модуль 2	
	Кількість	Максимальна кількість балів (сумарна)	Кількість	Максимальна кількість балів (сумарна)
Систематичність та активність	12	10	11	10
Усне опитування	5	20	4	20
Презентації наукових досліджень	5	15	4	15
Ситуаційні завдання	1	5	1	5
Модульна контрольна робота	1	50	1	50
Разом		100		100

Критерії оцінювання модульної контрольної роботи

У визначений деканатом термін здійснюється поточний модульний контроль у вигляді письмової роботи, яка оцінюється у межах **від 0 до 50 балів**. До кожного варіанта модульної контрольної роботи входять наступні види завдань:

1. Розкрийте сутність питання (**10 балів**)
2. Назвіть термін (**5 по 2 бали**)
3. Знайдіть правильну відповідь (**15 по 1 бал**)

При оцінюванні модульної контрольної роботи враховується обсяг і правильність виконаних завдань.

Критерії оцінювання підсумкового семестрового контролю

Незалежно від того, чи студент складає залік у зв'язку з тим, що в нього підсумкова модульна оцінка незадовільна (35-59 балів), чи з метою підвищення позитивної оцінки залік відбувається у вигляді письмової роботи. У визначений деканатом термін здійснюється підсумковий контроль у вигляді письмової роботи, яка оцінюється у межах **від 0 до 100 балів**, але при цьому виставлена підсумкова оцінка не може бути нижчою за підсумкову модульну оцінку. До кожного варіанта залікового білета входять наступні види завдань:

1. Розкрийте сутність питання (**2 по 20 балів**)
2. Вирішіть ситуаційне завдання (**30 балів**)
3. Знайдіть правильну відповідь (**10 по 3 бали**)

При оцінюванні підсумкової письмової роботи враховується обсяг і правильність виконаних завдань.

Залік оцінюються за 100-бальною шкалою, диференційованою шкалою («зараховано», «не зараховано») та шкалою ЄКТС.

Шкала оцінювання

Шкала ЄКТС	Недиференційована шкала	Мін. бал - Макс. бал
A	зараховано	90-100
B		82-89
C		74-81
D		64-73
E		60-63
FX	не зараховано	35-59
F		0-34

6. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

6.1. Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1

Тема 1. Сутність комунікації та її роль в управлінні.

1. Сутність та призначення комунікації.
2. Види комунікації в організаціях.
3. Стили та стратегії міжособистісних комунікацій.
4. Комунікація як процес. Етапи комунікаційного процесу обміну інформацією.

Тема 2. Комунікативний аспект спілкування.

1. Спілкування як важлива соціально-психологічна категорія.
2. Характеристика основних стилів спілкування.
3. Специфіка ділового спілкування.

Тема 3. Концептуальні основи комунікативного менеджменту.

1. Сутність та функції комунікативного менеджменту. Роль менеджера з комунікацій.
2. Механізм комунікативного менеджменту в організації.
3. Типи комунікаційних мереж в організаціях.

Тема 4. Комунікаційна політика у фінансових установах.

1. Поняття та принципи комунікаційної політики.
2. Процес розробки політики маркетингової комунікації.
3. Інституційні основи комунікаційної політики.

Змістовий модуль 2

Тема 1. Система внутрішніх і зовнішніх комунікацій організації у фінансовій сфері.

1. Взаємодія з групами цільової громадськості у фінансовій сфері.
2. Характеристика інструментів комунікаційної політики.

Тема 2. Управління репутацією як актуальний тренд комунікативного менеджменту.

1. Репутація установи як елемент комунікативного менеджменту, її елементи та функції.
2. Репутаційні ризики фінансової установи та фактори їх виникнення.
3. Заходи забезпечення репутаційної безпеки фінансової установи.

Тема 3. Антикризові комунікації в управлінні фінансовими установами.

1. Поняття та принципи антикризових комунікацій у фінансових установах.
2. Антикризові комунікаційні стратегії.
3. Особливості антикризової комунікації фінансових установ із цільовими аудиторіями.

Тема 4. Інтернет-технології в комунікаційній політиці фінансових установ.

1. Інтернет-інструменти в комунікаційній політиці фінансових установ.
2. Сайт установи як ефективний канал комунікацій.
3. Управління взаємовідносинами зі споживачами фінансових послуг у мережі Інтернет.
4. Маркетинг в соціальних мережах.

6.2. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		лекції	практичні	лабораторні	індивідуаль на робота	самостійна робота		лекції	практичні	лабораторні	індивідуаль на робота	самостійна робота
Змістовий модуль 1												
Тема 1. Сутність комунікації та її роль в управлінні	13	2	2	—	—	9	16	1	1	—	—	14
Тема 2. Комунікативний аспект спілкування	15	4	2	—	—	9	15	1	—	—	—	14
Тема 3. Концептуальні основи комунікативного менеджменту	14	2	2	—	—	10	16	2	1	—	—	13
Тема 4. Комунікаційна політика у фінансових установах	16	4	2	—	—	10	14	1	—	—	—	13
Модульна контрольна робота	2	—	2	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Разом за змістовим модулем 1	60	12	10	—	—	38	60	5	2	—	—	54
Змістовий модуль 2												
Тема 1. Система внутрішніх і зовнішніх комунікацій організації у фінансовій сфері	16	4	2	—	—	10	17	2	1	—	—	14
Тема 2. Управління репутацією як актуальний тренд комунікативного менеджменту	16	4	2	—	—	10	16	1	1	—	—	14
Тема 3. Антикризові комунікації в управлінні фінансовими установами	13	2	2	—	—	9	14	1	—	—	—	13

Тема 4. Інтернет-технології в комунікаційній політиці фінансових установ	13	2	2	—	—	9	14	1	—	—	—	13
Модульна контрольна робота	2	—	2	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Разом за змістовим модулем 2	60	12	10	—	—	38	60	5	2	—	—	52
Усього годин	120	24	20	—	—	76	120	10	4	—	—	106

6.3. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1	Тема 1. Сутність комунікації та її роль в управлінні	2	1
2	Тема 2. Комунікативний аспект спілкування	2	1
3	Тема 3. Концептуальні основи комунікативного менеджменту	2	-
4	Тема 4. Комунікаційна політика у фінансових установах	2	-
6	Модульна контрольна робота № 1	2	-
7	Тема 1. Система внутрішніх і зовнішніх комунікацій організації у фінансовій сфері	2	1
8	Тема 2. Управління репутацією як актуальний тренд комунікативного менеджменту	2	1
9	Тема 3. Антикризові комунікації в управлінні фінансовими установами	2	-
10	Тема 4. Інтернет-технології в комунікаційній політиці фінансових установ	2	-
12	Модульна контрольна робота № 2	2	-
Разом		20	4

6.4. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1	Тема 1. Сутність комунікації та її роль в управлінні	9	14
2	Тема 2. Комунікативний аспект спілкування	9	14
3	Тема 3. Концептуальні основи комунікативного менеджменту	10	13
4	Тема 4. Комунікаційна політика у фінансових установах	10	13
5	Тема 1. Система внутрішніх і зовнішніх комунікацій організації у фінансовій сфері	10	14
6	Тема 2. Управління репутацією як актуальний тренд комунікативного менеджменту	10	14
7	Тема 3. Антикризові комунікації в управлінні фінансовими установами	9	13
8	Тема 4. Інтернет-технології в комунікаційній політиці фінансових установ	9	13
Разом		76	106

7. ІНСТРУМЕНТИ, ОБЛАДНАННЯ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ, ВИКОРИСТАННЯ ЯКИХ ПЕРЕДБАЧАЄ НАВЧАЛЬНА ДИСЦИПЛІНА

Обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна «Комунікативний менеджмент у фінансовій сфері»:

- комплект мультимедійного обладнання;
- сайт електронного навчання ДВНЗ «УжНУ» на базі навчальної платформи Moodle.

8. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основна література

1. Антипцева А. Комунікативний менеджмент: навч.-метод. посібник / А. Антипцева. – Харків, 2013. – 53 с.
2. Воронкова В.Г., Беліченко А.Г., Мельник В.В. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник для ВНЗ (рекомендовано МОН України) : Навчальний посібник 2017 – 312 с.
3. Жигайло Н. І. Комунікативний менеджмент: Навчальний посібник / Н. І. Жигайло. – Львів: Львівський національний університет імені Івана Франка, 2012. – 368 с
4. Комунікативний менеджмент: навчальний посібник / М.І. Васильченко, В.В. Гришко. – Полтава: ПолтНТУ, 2018. – 208 с.
5. Професійні комунікації [Текст]: Навчальний посібник «Ділове спілкування» / уклад. О. М. Жук, Л.Ю. Тиха. – Луцьк : Луцький НТУ, 2016. – 112 с.

Допоміжна література

1. Андрушків, Б. М. Корпоративне управління [Текст]: навч. посіб. / Б.М.Андрушків, С.П.Черничинець. – К.: Кондор, 2011. – 528с.
2. Березенко В. PR в Україні: наукове осмислення феномену // Київ: Академія Української Преси, 2013. – 388 с.
3. Вежель Л.М. Основи зв'язків з громадськістю. Навчальний посібник / Л.М.Вежель; МОН України, КНУ ім. Тараса Шевченка: К. ВПЦ “Київський університет”, 2011. – 123 с.
4. Інновації і маркетинг- рушійні сили економічного розвитку [Текст]: монографія / [С.М. Ілляшенко, В.В. Божкова, В.Г. Герасимчук та ін.] ; за заг. ред. : С.М. Ілляшенко. – Суми : Папірус, 2012. – 535 с.
5. Коулман П. Т. Результативний конфлікт / Пітер Т. Коулман, Роберт Фергюсон ; пер. з англ.Інна Софійенко. – 2-ге вид. – К.: Наш формат, 2017. – 312 с.
6. Курбан О.В. PR у маркетингових комунікаціях: навчальний посібник / О.В. Курбан. – К.: Кондор, 2014. – 246 с.
7. Курбан О.В. PR у маркетингових комунікаціях: Навчальний посібник / О.В. Курбан – К.: Кондор, 2016 - 246с.
8. Кушнір Р. О. Великий оратор, або як говорити так щоб вам аплодували стоячи / Р. О. Кушнір. – Дрогобич : Коло, 2013. – 258 с. 3. Пинк Д. Драйв что на самом деле нас мотивирует / Дэниел Пинк : Пер. с англ. — М.: Альпина Паблішер, 2013. – 311 с.
9. Лютий І. О. Банківський маркетинг: підручн. [для студ. вищ. навч. закл.]/ І. О. Лютий, О. О. Солодка – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 776 с.
10. Манакін В.М. Мова і міжкультурна комунікація: навчальний посібник / В.М. Манакін. – К.: ВЦ «Академія», 2012. – 288 с.
11. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія професійної комунікації: навчальний посібник / Л.Е. Орбан-Лембрик. – Чернівці: Книги-XXI, 2010. – 528 с.
12. Палеха Ю.І. Документально-інформаційні комунікації: навчальний посібник / Ю.І. Палеха, Н.В. Мурейко, О.Г. Оксіюк. – К.: Ліра-К, 2014. – 386 с.
13. Финансовые коммуникации : учебное пособие / А. Д. Кривоносов. – СПб. : Изд-во СПбГЭУ, 2016. – 123 с.

14. Химиця Н.О. Ділова комунікація: навчальний посібник / Н.О. Химиця, О.О. Морушко. – Львів: Вид-во Львівської політехніки, 2016. – 208 с.
15. Холод О.М. Комунікаційні технології: підручник / О.М. Холод. – К.: Центр учбової літератури, 2013. – 212 с.

Інформаційні ресурси в мережі Інтернет

1. Про банки і банківську діяльність [Електронний ресурс] / Закон України № 2121-III від 07.12.2000 р. — Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua>.
2. Закон України «Про страхування» від 07.03.1996 р. № 85/96-ВР [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/85/96-вр#Text>
3. Офіційний сайт Національного банку України [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.bank.gov.ua>
4. Офіційний сайт Державної служби статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua>.
5. Офіційний сайт Міністерства фінансів України [Електронний ресурс]: Режим доступу: <http://www.minfin.gov.ua>.
6. Офіційні сайти фінансово-кредитних установ.