

Тема 11. ОРГАНІЗАЦІЯ І КОМУНІКАЦІЙНИЙ ПРОЦЕС

Лекція № 18 (2 години)

План:

- 11.1. Особливості, результати й ефективність комунікації.
- 11.2. Ділові комунікації в організації.
- 11.3. Прес-служба, служба зв'язку з громадськістю.
- 11.4. Паблік рилейшнз – PR.

Самостійна робота (6 годин)

План:

1. Компоненти і етапи комунікаційного процесу.
2. Сутність і специфіка комунікаційного менеджменту.
3. Робота з ситуаційним тестом № 17 “Чи комунікабельні Ви?”

Література:

1. Зверинцев А.Б. Коммуникационный менеджмент: Рабочая книга менеджера PR. – СПб., 1997. – С. 23; 47.
2. Основы менеджмента / Под ред. В.С.Верлоки, И.Д.Михайлова. – Харьков, 1996. – С. 134.
3. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: Навчальний посібник. – К., 2004.– С. 7-30.
4. Шатун В.Т. Основы менеджменту. – Миколаїв, 2006.– С. 261; 267; 271-274.

Семінарське заняття № 13 (2 години)

План:

1. Особливості, результати й ефективність ділових комунікацій в організації.
2. Комунікації у зовнішньому і внутрішньому середовищі організації.
3. Служба зв'язку з громадськістю, її призначення і завдання.
4. Функції, принципи організації і структура служби PR.
5. Аналіз і розбір результатів роботи з ситуаційним тестом № 17 “Чи комунікабельні Ви?”
6. Контроль ступеню засвоєння теми з допомогою залікового тесту 11-1.

Доповіді:

1. Особливості процесу комунікації.
2. Служба зв'язку з громадськістю.

Теми рефератів:

1. Ділові комунікації в організації.
2. Сутність і специфіка комунікаційного менеджменту.
3. Служба зв'язку з громадськістю, її призначення і завдання.

Основна література:

1. Зайверт Л. Ваше время в ваших руках. – М., 1991. – С. 170.
2. Зверинцев А.Б. Коммуникационный менеджмент: Рабочая книга менеджера PR. – СПб., 1997. – С. 7; 67; 85; 173; 193.
3. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей...– М., 1994. – С. 72-189.
4. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. – М., 2004. – С. 184.
5. Малиновський В.Я. Державне управління: Навчальний посібник. – К., 2003. – С. 354.
6. Основы менеджмента / Под ред. В.С.Верлоки, И.Д.Михайлова. – Харьков, 1996. – С. 134.
7. Почепцов Г.Г. Паблік рилейшнз: Навчальний посібник. – К., 2006. – С. 8; 66; 78; 238.
8. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: Навчальний посібник. – К., 2004.– С. 7-30; 207.
9. Хміль Ф.І. Менеджмент: Підручник. – К., 1995. – С. 144; 160.
10. Шатун В.Т. Основы менеджменту. – Миколаїв, 2006. – С. 260-279.

Додаткова література:

1. Довгань Л.Є., Праця керівника, або Практичний менеджмент: Навчальний посібник. – К., 2002. – С. 206.
2. Друкер Питер, Ф. Енциклопедія менеджмента / Пер. с англ. – М., 2003. – С. 258.
3. Почепцов Г.Г. Паблік рилейшнз: Навчальний посібник. – К., 2006. – С. 26; 90; 193; 268; 290.
4. Сухарський В.С. Менеджмент: Навчальний посібник. 2-ге видання, доповнене, перероблене. – Тернопіль, 2004. – С. 190.
5. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: Навчальний посібник. – К., 2004.– С. 184.
6. Якокка Л. Кар'єра менеджера. – Минск, 2005. – С. 38; 354.

Контрольні питання до теми:

1. У чому полягає сутність спілкування?
2. Які особливості комунікації?
3. Від чого залежать результати і ефективність комунікації?
4. Назвіть основні компоненти і етапи комунікації.
5. Що таке ділові комунікація?
6. Яке значення має зворотній зв'язок в діловій комунікації?
7. Які види комунікації існують в організації?
8. Чим пояснюється більш висока ефективність горизонтальних комунікацій порівняльно з вертикальними?
9. Назвіть найважливіші комунікаційні проблеми і потреби організації.
10. Якими є роль, призначення і основні завдання служби зв'язків з громадськістю?
11. В чому полягає сутність і специфіка паблік рилейшнз?
12. Назвіть основні функції і завдання служби паблік рилейшнз.

Заліковий тест для перевірки знань

Тест 11 – 1

1. Комунікація в менеджменті – це:

- А) міра знань про різні події, явища, процеси у їх взаємозв'язку;
- Б) обмін інформацією, в результаті якого керівник одержує дані, необхідні для прийняття ефективних рішень і доводить їх до підлеглих;
- В) обмін інформацією між двома або більше людьми.

2. У процесі обміну інформацією виділяють наступні елементи:

- А) засіб передавання інформації, рівень ризику, час і зміни оточення, форми відображення;
- Б) відправник, повідомлення, канал передавання інформації, одержувач;
- В) канали передавання інформації; засоби обміну інформацією; канали для доставки повідомлення одержувачу.

3. Основною задачею прес-секретаря є:

- А) передача в ЗМК інформації про діяльність організації, яку він представляє;
- Б) підготовка інформаційних матеріалів для керівника організації;
- В) уміння швидко орієнтуватися у великих обсягах різноманітної інформації.

4. Лідери думок в організації – це люди:

- А) які знаходяться на перетинанні інформаційних потоків і прискорюють обмін інформацією;
- Б) чия думка авторитетна, до чийх думок прислухаються;
- В) які частіше й активніше інших контактують із зовнішнім середовищем.

5. З трьох відомих способів впливу на людину служба зв'язку з громадськістю використовує наступні два:

- А) маніпуляція і примус;
- Б) співробітництво і примус;
- В) маніпуляція і співробітництво.