

ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ «УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЯМИ ПРОЄКТУ»

Тема 1. Стейкхолдери проєкту як основні учасники процесу комунікації проєкту

Основні питання, на які слід звернути увагу.

Що таке комунікація та чому вона є важливою для всіх учасників проєкту. Як формувалась історія створення теорії стейкхолдерів. Екологічні передумови. Соціальні передумови. Споживчі передумови. Законодавчі передумови. Як це вплинуло на організації та на комунікацію.

Тема 2. Базові поняття учасників комунікаційного процесу та класифікація стейкхолдерів у проєктах

Основні питання, на які слід звернути увагу.

Визначення та розуміння поняття стейкхолдерів. Класифікації зацікавлених сторін. Поділ на групи зацікавлених сторін. Типології, моделі стейкхолдерів.

Тема 3. Поділ стейкхолдерів на групи зовнішньої та внутрішньої комунікації

Основні питання, на які слід звернути увагу.

Поділ стейкхолдерів на групи зовнішньої та внутрішньої комунікації. Причини опору та неефективної комунікації різних груп. Стратегія роботи з різними групами стейкхолдерів. Визначення мети зацікавленості та цілей учасників процесу комунікації.

Тема 4. Методи збору інформації про учасників комунікаційного процесу в проєктах

Основні питання, на які слід звернути увагу.

Робота з таблицями. Етапи аналізу стейкхолдерів як учасників комунікаційного процесу проєкту. Джерела отри-

мання інформації про стейкхолдерів та методи збору інформації. Первинні джерела збору інформації. Вторинні джерела збору інформації. Опитування, експертиза, анкети, інтернет-джерела пошуку інформації.

Тема 5. Методи аналізу стейкхолдерів

Основні питання, на які слід звернути увагу.

Карта зацікавлених сторін проекту. Як можна її використовувати для роботи з групами учасників проекту. Етапи роботи з картою зацікавлених сторін. Інтереси зацікавлених сторін для інструменту карти. Метод Мітчелла–Егла–Вуда. Метод Фрімена. Експертні оцінки за різними методами. Стратегії роботи з учасниками комунікації.

Тема 6. Ефективна комунікація в проєктах

Основні питання, на які слід звернути увагу.

Поняття ефективної комунікації в проєктах. Планування комунікації та ефективного комунікативного словника. Результати та терміни проєкту. Внутрішньокорпоративна PR-компанія. Техніки ефективної комунікації. Зміст плану управління комунікацією.

Тема 7. Методи роботи з учасниками комунікаційного процесу

Основні питання, на які слід звернути увагу.

Метод дизайн-мислення. Основні етапи дизайн-мислення. Робота з групами та бенефіціарами. Фасилітація як інструмент комунікації керівника проєкту.