



СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ «КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»

Ступінь вищої освіти – Бакалавр
Спеціальність 242 «Готельно-ресторанна справа»
Освітня програма «Готельно-ресторанний бізнес»
Рік навчання – 4 , семестр - 7
Форма навчання денна
Кількість кредитів ЄКТС 5
Мова викладання українська
к.е.н., доцент Москвічова Олена Сергіївна

Лектор дисципліни

Контактна інформація
лектора (e-mail)
Сторінка дисципліни в
Elearn

доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму
devenezia@nubip.edu.ua
<https://elearn.nubip.edu.ua/course/view.php?id=>

ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

Комунікативний менеджмент належить до досить нових дисциплін і об'єднує у собі управління, всім комплексом корпоративних комунікацій; сприяє формуванню у студентів цілісного уявлення щодо сутності комунікативного менеджменту як універсальної діяльності з вивчення, проектування, формування та розвитку комунікаційних систем (організації, проекту, бренда, особистості), концепції управління, змінам за допомогою комунікаційних моделей, інструментів, технологій, методологій та методики проведення досліджень в сфері управління комунікаціями.

Комунікації в менеджменті відіграють дуже важливу роль, адже ефективність діяльності менеджерів всіх рівнів управління залежить в певній мірі й від ефективного обміну інформацією. Можливість реалізації цілей взаємодії співробітників організації, її комунікативних цілей зростає, якщо правильно організувати її проведення, добитися при цьому створення атмосфери взаєморозуміння, довіри і співробітництва.

Предметом вивчення навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент» є комунікативний процес в організаціях туристичної індустрії, зокрема в готельно-ресторанному бізнесі, що спрямований на підготовку менеджерів-професіоналів, які здійснюватимуть ефективний обмін інформацією на всіх рівнях управління, що сприятиме успішному функціонуванню.

Зміст дисциплін «Комунікативний менеджмент» розроблено на основі відповідних положень щодо підготовки фахівців у індустрії гостинності, норм та традицій вищої університетської освіти, а також профілю освітньо-професійної програми.

СТРУКТУРА ДИЦИПЛІНИ

Тема	Години (лекції/лабораторні, практичні, семінарські)	Результати навчання	Завдання	Оцінювання
Змістовний модуль 1.				
Теоретичні основи комунікативного менеджменту				
Тема 1. Поняття комунікативного менеджменту	2/2	Знати предмет, об'єкт, мету і завдання комунікативного менеджменту; поняття комунікації, види інформації. Способи передачі інформації. Засоби передачі інформації. Комунікаційний процес та його складові. Моделі комунікації	Тестування та індивід. завдання опитування, практичні	14
Тема 2. Гнучкість у побудові комунікацій в готельно-ресторанному бізнесі	2/2	Знати моделі людської поведінки. «Чотири темпераменти». Основні характеристики типів особистості. Методи виходу з конфліктів	Виконання ситуаційних та практичних завдань, тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, дискусії	14
Тема 3. Процеси та види комунікацій	2/2	Знати види, форми та структуру комунікації. Процес комунікації. Комунікація як форма спілкування	Опитування, тестування (в.т.ч. в elearn), дискусії, тренінгові вправи	14
Тема 4. Комунікативні стратегії в готельно-ресторанному бізнесі	2/2	Знати загальну характеристику стратегії. Види стратегій. Стратегічний сценарій. Шість принципів постановки цілей. Ділові стратегії управління спілкуванням	Виконання ситуаційних та практичних завдань, опитування	14
Тема 5. Інформаційне суспільство. Комунікації та ЗМІ	2/2	Знати: комунікативний етикет; обов'язкові елементи та фази комунікаційного спілкування; проблеми модернізації взаємодії суспільства, теоретичні і прикладні розробки комп'ютерних програм для комунікації	Виконання ситуаційних та практичних завдань, опитування	14
Тема 6. Комунікативний менеджмент та бізнес-комунікації	2/2	Знати: ділове середовище організації та інтегрування бізнес-комунікаціями; відносини з партнерами, клієнтами, конкурентами, інвесторами, операторами туристичної інфраструктури, консультантами, органами влади, ЗМІ	Опитування, ділова гра, задачі, самостійна робота (в.т.ч. в elearn)	14

Тема 7. Ефективність комунікативного менеджменту в готельно-ресторанному бізнесі	2/2	Володіти методикою оцінки ефективності комунікацій в системі менеджменту та вміти розраховувати ключові коефіцієнти ефективності (KPI)	Опитування, ділова гра, задачі, самостійна робота (в.т.ч. в elearn)	16
<i>Разом за модулем 1</i>	<i>14/14</i>			<i>100</i>
Змістовний модуль 2.				
Технології комунікативного менеджменту				
Тема 8. Вербальна та невербальна комунікація	2/2	Вміти володіти експресією, мовою жестів у комунікації; голосом і мімікою як інструментом комунікації. Мовою, мовленням, свідомістю. Словами як цінністю особистості. Мистецтвом легкої розмови	Тестування та індивід. завдання опитування, практичні	12
Тема 9. Індивідуальні особливості міжособистісного спілкування	2/2	Виявляти індивідуальні особливості міжособистісного спілкування. Стадії міжособистісного розуміння. Адекватність розуміння поведінки інших людей. Феномени ідентифікації, рефлексії та емпатії	Тестування та індивід. завдання опитування, практичні	12
Тема 10. Основи ораторського мистецтва	2/2	Володіти ораторським мистецтвом. Знати закони, стратегії та тактики ораторського мистецтва. Принципи, прийоми, засоби діалогу і полеміки. Місце та роль доказів в розмові, логіка та мовна культура, переконання. Туристичне красномовство	Тестування та індивід. завдання опитування, практичні	12
Тема 11. Конфлікт у комунікації. Результативний конфлікт	2/2	Розуміти сутність конфлікту. Види конфліктів. Стреси, неврози, кризи. Страх як причина конфлікту. Методи усунення напруги. Пастки конфлікту. Стратегії врегулювання конфлікту. Компетентна поведінка у конфлікті. Звички успішних організацій. Перетворення конфлікту на результат	Тестування, опитування, дискусії. Ситуаційні завдання, практичні завдання Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	14
Тема 12. Комунікативна культура	2/2	Розуміти як створити сприятливий психологічний клімат. Реакція на психологічне каміння. Реакція на запитання. Управління емоціями. Правила спарингу в комунікації.	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, практичні завдання. Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	14

Тема 13. Принципи ділового спілкування	2/2	Володіти діловим стилем спілкування. Принциповість у спілкуванні. Проблеми в комунікації. Фактори, які впливають на спілкування. Техніки привертання уваги	Опитування, практичні завдання. Ділова гра. Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	12
Тема 14. Письмові комунікації. Ділові листи	2/2	Вміти скласти діловий лист. Цілі ділового листа. Стиль ділового листа. Реквізити ділового листа. Спілкування в умовах цифрової ери	Тестування, дискусії Ситуаційні завдання. Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	12
Тема 15. Ділові зустрічі та переговори	2/2	Як домовитися про ділову зустріч? Керівні принципи ділової зустрічі. Правила поведінки ділових зустрічей. Успіх ділової зустрічі. Правила ділових прийомів. Організація та проведення ділових прийомів із розсадкою. Види прийомів – міжнародна практика. Встановлення зв'язків з впливовими людьми	Тестування (в.т.ч. в elearn), Опитування, практичні завдання. Виконання самостійної роботи (в.т.ч. в elearn)	12
<i>Разом за модулем 2</i>	<i>16/16</i>			<i>100</i>
Разом за семестр	30/30			70
Екзамен				30
Всього за курс				100

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Політика щодо дедлайнів та перескладання:	Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання модулів відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний)
Політика щодо академічної доброчесності:	Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Самостійні роботи, реферати повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу
Політика щодо відвідування:	Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування тощо) навчання може відбуватись індивідуально (в он-лайн формі за погодженням із деканом факультету)

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАТЬ СТУДЕНТІВ

Рейтинг студента, бали	Оцінка національна за результати складання екзаменів заліків	
	екзаменів	заліків
90-100	відмінно	зараховано
74-89	добре	
60-73	задовільно	
0-59	незадовільно	не зараховано