

Національний університет біоресурсів і природокористування України

Кафедра менеджменту ім. проф. Й.С. Завадського



“ЗАТВЕРДЖУЮ”
Директор ННІ неперевної освіти і туризму
К.е.н., професор М.М.Куласць
“ 1 ” вересня 2019 року

РОЗГЛЯНУТО І СХВАЛЕНО
на засіданні кафедри менеджменту ім.
проф. Й.С. Завадського
Протокол № 10 від “27.05.2019
Завідувач кафедри
д.е.н, професор В. Горьовий

СИЛАБУС

НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

для підготовки фахівців ОС «Бакалавр»

спеціальність 242 «Туризм»

галузь знань «Сфера обслуговування»

Розробник: доц., к.е.н, Новак Олександр Володимирович

Київ 2019

1. Опис навчальної дисципліни

КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Галузь знань, напрям підготовки, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень		
Галузь знань	242 Туризм	
Освітній ступінь	бакалавр	
Характеристика навчальної дисципліни		
Вид	вибіркова	
Загальна кількість годин	150	
Кількість кредитів ECTS	4	
Кількість змістових модулів	2	
Курсовий проект (робота) (якщо є в робочому навчальному плані)	(назва)	
Форма контролю	іспит	
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання		
	денна форма навчання	заочна форма навчання
Рік підготовки	2	
Семестр	4	
Лекційні заняття	30 год.	
Практичні, семінарські заняття	30 год.	
Лабораторні заняття		
Самостійна робота	90 год.	
Індивідуальні завдання		
Кількість тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних самостійної роботи студента –	4 год. 4 год.	

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент» є формування комплексу теоретичних знань з питань комунікативного менеджменту та набуття практичних навичок і компетенції щодо ефективного спілкування з колегами, клієнтами та діловими партнерами підприємств туристичної сфери.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Комунікативний менеджмент» є:

- теоретична та практична підготовка студентів фаху з питань розкриття засад, змісту, структури та завдань комунікативного менеджменту у сфері туризму;
- засвоєння методик психодіагностики як передумови ефективного спілкування в процесі туристичного обслуговування;
- професійне використання сучасних комунікативних технологій задля побудови ефективних зв'язків з партнерами по бізнесу та клієнтами туристичних організацій;
- опанування методиками та практичними навичками професійного спілкування фахівця з туризму з використанням вербальних та невербальних комунікативних технік і технологій;
- набуття знань і навичок з міжкультурної комунікації для підвищення конкурентоспроможності на ринку міжнародного туризму;
- дотримання правил етикету та культури спілкування в професійному середовищі та з клієнтами туристичних організацій.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен оволодіти **компетентностями:**

загальними:

ЗК1. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні;

ЗК2. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і 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;

ЗК3. Розуміння та власне осмислення основних світоглядних концепцій і принципів у навчанні і професійній діяльності;

ЗК4. Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу;

ЗК5. Соціальна відповідальність та екологічність мислення;

ЗК6. Здатність шукати, обробляти та аналізувати інформацію з різних джерел;

ЗК7. Здатність зосереджуватись на якості та результаті при виконанні завдань;

ЗК8. Навички використання інформаційних та комунікативних технологій;

ЗК9. Здатність визначати, формулювати і вирішувати проблеми;

ЗК10. Здатність спілкуватися державною мовою;

ЗК11. Здатність спілкуватися іноземною (ними) мовою (мовами);

ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії, уміння працювати автономно та в команді;

ЗК13. Здатність планувати час та управляти ним;

ЗК14. Уміння дотримуватись норм здорового способу життя та впроваджувати їх у особистій та професійній діяльності.

фаховими:

ФК1. Знання та розуміння предметної області своєї професії

ФК2. Уміння застосовувати фахові знання на практиці

ФК4. Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління

ФК7. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту

ФК8. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем

ФК10. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал

ФК11. Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку

ФК12. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу

ФК13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації

ФК14. Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці

ФК15. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства

ФК16. Уміння працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу

Програмні результати навчання:

Знання:

- 1) теорії та практики (розкриття засад, змісту, структури та завдань) комунікативного менеджменту у сфері туризму;
- 2) змісту базових понять з комунікацій та управління нею в сфері туризму,

- 3) термінологічного апарату комунікаційного менеджменту як комплексної наукової дисципліни
- 4) типології комунікаційних процесів та технологій, що використовуються у туризму, особливості їх використання
- 5) основних вимог до ефективної вербальної та невербальної комунікації при обслуговуванні туристів
- 6) особливостей організації рекреаційно-туристичного простору
- 7) принципів і методів менеджменту та комунікаційного менеджменту в організації з надання послуг.
- 8) особливостей управління підприємствами туристичної сфери

Уміння:

- 1) організувати процес обміну інформацією під час туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук
- 2) використовувати методику психодіагностики як передумови ефективного спілкування в процесі туристичного обслуговування;
- 3) застосовувати сучасні комунікативні технології для побудови ефективних зв'язків з партнерами по бізнесу та клієнтами туристичних організацій;
- 4) використовувати методики та практичні навички професійного спілкування фахівця з туризму з використанням вербальних та невербальних комунікативних технік і технологій;
- 5) здійснювати міжкультурну комунікацію для підвищення конкурентоспроможності на ринку міжнародного туризму;
 - а. дотримуватися правил етикету та культури спілкування в професійному середовищі та з клієнтами туристичних організацій.
- 6) аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань
- 7) виявляти проблемні ситуації в туристичному обслуговуванні і пропонувати шляхи їх розв'язання
- 8) приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності
- 9) демонструвати виконання професійних завдань у стандартних та невизначених ситуаціях
- 10) застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг
- 11) встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей
- 12) проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття
- 13) діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості
- 14) управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Модуль 1.

Змістовий модуль 1. Комунікаційний процес як об'єкт управління

Тема 1. Організація як об'єкт управління та місце інформаційного обміну.

Сутність та значення організації як соціального утворення. Причини, умови та результати функціонування організацій. Форми взаємодії членів організації. Місце менеджменту в організаційній системі. Внутрішнє та зовнішнє середовище організації. Моделі взаємодії організації з зовнішнім середовищем.

Тема 2. Теоретичні основи комунікації в бізнесі

Сутність комунікацій, як форми взаємодії між людьми. Міжособові та організаційні комунікації. Поняття "міжособові" та "організаційні" комунікації. Усна, письмова та невербальна комунікації, їх форми, переваги та недоліки. Ситуаційна модель вибору носія інформації Ленгела-Дафта. Формальні та неформальні організаційні комунікації. Види формальних комунікацій: нисхідні, висхідні, горизонтальні. Роль неформальних комунікацій в системі управління. Поняття "комунікаційна мережа". Типи комунікаційних мереж в групах. Централізовані й децентралізовані комунікаційні мережі. Модель вибору типу комунікаційної мережі в групі. Мережі неформальної комунікації. Відкриті комунікації та діалог.

Тема 3. Поняття і предмет комунікативного менеджменту

Комунікативний менеджмент: поняття, цілі та роль в управлінні організації. Специфіка і роль комунікації в менеджменті і соціальних системах. Принципи побудови комунікацій в школі наукового управління та адміністративній школі. Розуміння комунікацій в школі людських відносин. Значення комунікацій в школі соціальних систем. Принципи побудови комунікацій. Порівняльний аналіз.

Тема 4. Комунікаційний процес

Модель процесу комунікації. Основні етапи процесу комунікації: формування концепції обміну інформацією, кодування та вибір каналу, передавання повідомлення, декодування, усвідомлення змісту ідеї відправника, зворотній зв'язок. Змістова характеристика етапів процесу комунікації. Структура комунікаційного процесу. Комунікаційна структура організації. Комунікаційні канали в організації.

Тема 5. Вербальне спілкування в комунікативній практиці

Природа і зміст вербального спілкування. Мова як основний засіб вербальної комунікації. Основні функції мови. Поняття мовленнєвого етикету. Ділова комунікація: сутність і зміст. Класифікація форм ділової комунікації: наради, офіційні і протокольні заходи, зустрічі, прийоми, бесіди, виступи, письмові документи. Діалог і дискусія як найбільш загальна форма

ділових комунікацій. Інші форми ділових комунікацій: прес-конференція, брифінг, презентація, прийом з особистих питань. Ділові переговори як основна форма ділової комунікації. Етапи підготовки і проведення переговорів. Виступ перед аудиторією як комунікативний процес. Типологія публічних виступів. Структура і модель публічного виступу.

Тема 6. Невербальне спілкування в комунікативній практиці

Сутність невербального спілкування. Характеристика засобів невербальної спілкування. Особливості оптико-кінетичної системи, що складається з жестів, міміки, пантоміміки. Класифікація жестів, рекомендації щодо їх застосування. Специфіка паралінгвістичної та екстралінгвістичної знакової системи. Емоції під час ділового спілкування. Засоби візуального спілкування. Діловий, соціальний та інтимний погляди. Проксеміка як засіб невербального спілкування. Територіальні зони при спілкуванні. Інтимна, особиста, соціальна та публічна зони комунікації. Порівняльний аналіз невербальних засобів спілкування різних національних культур.

Тема 7. Комунікаційні бар'єри

Труднощі та бар'єри комунікацій. Фактори, що перешкоджають здійсненню ефективної комунікації. Фільтрація інформації. Особливості вибіркового сприйняття. Семантичні бар'єри. Поганий зворотний зв'язок. Культурні відмінності як перешкода комунікації. Інформаційні перевантаження під час комунікацій. Підвищення ефективності та організація комунікації. Регулювання інформаційних потоків та удосконалення зворотного зв'язку, розвиток емпатії та заохочення взаємної довіри. Спрощення мови повідомлення та розвиток здібностей ефективного слухання. Питання в комунікаціях

Змістовий модуль 2. Управління комунікаціями в організаціях

Тема 8. Роль менеджера як інформаційного регулятора в організації.

Менеджер як центр інформаційної взаємодії в організації. Інформаційні ролі менеджера в організації. Необхідні якості менеджера для забезпечення ефективної комунікації. Управлінський вплив як результат комунікації. Переконання як основна форма здійснення управлінського впливу.

Тема 9. Психологічні аспекти комунікації в бізнесі

Психологічні аспекти сприйняття в комунікаціях. Соціальна перцепція як передумови успішної комунікативної взаємодії. Поняття і значення візуальної психодіагностики. Механізми сприйняття у міжособистісному спілкуванні (персоніфікація, ідентифікація, емпатія, атракція, рефлексія). Самооцінка. Психологічний аналіз клієнтів підприємства. Взаєморозуміння як інтерпретаційна діяльність партнерів щодо повідомлень та дій. Імідж в структурі комунікаційного простору.

Тема 10. Особистість підлеглого, партнера або клієнта як об'єкт управлінської інформаційної взаємодії

Поняття особистості в різних гуманітарних науках. Терміни "людина", "індивід", "особистість" і "індивідуальність". Різні наукові підходи до розгляду особистості. Структура особистості людини: психічні процеси, психічні стани, психічні утворення, психічні властивості. Соціалізація і комунікація: узгодженість понять. Соціалізація особистості як соціальний феномен. Особистість, група, суспільство як діалектична єдність. Етапи процесу соціалізації. Сфери соціалізації особистості: діяльність, спілкування і самосвідомість. Соціально-психологічні механізми соціалізації. Традиційні інститути соціалізації та їх роль. Система регуляції поведінки і діяльності особистості через комунікацію.

Тема 11. Лідерство як основа ефективної комунікації в колективі

Зміст понять «лідер» і «керівник» в управлінні організацією: відмінності в комунікаційній діяльності. Психологічні типи керівників та їх вплив на способи комунікаційної взаємодії. Особливості мислення керівника. Емоційно-вольова сфера керівника. Індивідуально-психологічні та комунікаційні особливості керівника. Детермінанти та механізми розвитку особистості керівника. Підходи до вивчення лідерства. Традиційні теорії лідерства. Теорія лідерських якостей. Концепція лідерської поведінки. Харизматичне лідерство. Концепція ситуативного лідерства. Форми влади і впливу та їх вплив на процес комунікації: Влада, заснована на примусі. Влада через страх. Влада, заснована на винагороді. Влада через позитивне підкріплення. Законна влада. Вплив через традиції. Влада прикладу. Вплив за допомогою харизми. Експертна влада. Вплив через розумну віру.

Тема 12. Технології управлінської дії в комунікації

Поняття «технологія», її складові: систематичність, масовість, алгоритмічність. Аналіз основних комунікативних технологій. Розвиток комунікативних технологій на сучасному етапі. Природа маніпулювання: види, загальна схема маніпулювання, різновиди маніпуляторів. Методи нейтралізації, протидії та захисту від маніпулювання.

Тема 13. Організаційна культура як регулятор комунікативної взаємодії в організації

Поняття організаційної культури, її структура та вплив на комунікаційний процес. Зовнішні індикатори та внутрішні компоненти організаційної культури як фактори ефективної комунікації. Завдання і функції організаційної культури. Особливості формування, підтримки і зміни організаційної культури. Вплив лідера на створення організаційної культури. Методи комунікаційної підтримки організаційної культури. Керованої зміни організаційної культури. Трьохетапна модель зміни організаційної культури

Е. Шейна. Подолання опору співробітників і створення умов трансформаційних змін організаційної культури.

Тема 14. Комунікативна культура та професійний етикет фахівців

Етикет та культура ділового спілкування. Специфіка сучасного ділового етикету. Діловий етикет керівника. Етикет знайомства, вітання, звертання, вибачення прощання як складова культури спілкування. Моральна і психологічна компетентність співрозмовників як необхідна складова результативної бесіди. Національні особливості ділового спілкування в різних країнах. Вплив традицій та звичок на манеру поведінки і спілкування, налагодження ділових контактів та проведення переговорів з представниками інших країн. Визначення пріоритетів і моральних цінностей у культурі спілкування та етичних уподобаннях.

Тема 15. Управління конфліктами та кризовими комунікаціями

Визначення поняття «конфлікт». Наукові підходи до трактування природи конфліктів: психоаналітичний, ситуаційний, когнітивний. Наслідки кризових комунікацій. Структура конфлікту. Визначення основних елементів конфлікту: сторони (учасники) конфлікту, предмет конфлікту, образ конфліктної ситуації, мотиви конфлікту, позиції сторін. Конфліктна ситуація. Функції конфліктів в організаціях. Динаміка конфліктів: основні етапи розвитку конфлікту (латентний, відкритий, післяконфліктний періоди). Ескалація конфліктів. Проблема класифікації конфліктів в організаціях.

Причини «вертикальних конфліктів». Стратегії поведінки керівників у конфліктах: співпраця, компроміс, пристосування, уникнення, суперництво (конфронтація). Особистісні передумови виникнення конфліктів в організаціях. Управління конфліктом. Зміст управління конфліктом: прогнозування, попередження, регулювання, вирішення. Технології регулювання конфліктів: інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні. Принципи подолання конфлікту. Основні правила протидії виникненню конфлікту. Стилі поведінки при конфлікті за системою Томаса Кілменна.

Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	денна форма					
	усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	4	5	6	7	8
Змістовий модуль 1. “Комунікаційний процес як об’єкт управління”						
Тема 1. Організація як об’єкт управління та місце інформаційного обміну	10	2	2			6
Тема 2. Теоретичні основи комунікації в бізнесі	10	2	2			6
Тема 3. Поняття і предмет комунікативного менеджменту	10	2	2			6
Тема 4. Комунікаційний процес	10	2	2			6
Тема 5. Вербальне спілкування в комунікативній практиці	10	2	2			6
Тема 6. Невербальне спілкування в комунікативній практиці	10	2	2			6
Тема 7. Комунікаційні бар’єри	10	2	2			6
Разом за змістовим модулем 1	70	14	14			42
Змістовий модуль 2. “Управління комунікаціями в організаціях”						
Тема 8. Роль менеджера як інформаційного регулятора в організації.	10	2	2			6
Тема 9. Психологічні аспекти комунікації в бізнесі	10	2	2			6
Тема 10. Особистість підлеглого, партнера або клієнта як учасник управлінської інформаційної взаємодії	10	2	2			6
Тема 11. Лідерство як основа ефективної комунікації в колективі	10	2	2			6
Тема 12. Технології управлінської дії в комунікації	10	2	2			6
Тема 13. Організаційна культура як регулятор комунікативної взаємодії в організації	10	2	2			6
Тема 14. Комунікативна культура та професійний етикет фахівців	10	2	2			6
Тема 15. Управління конфліктами та кризовими комунікаціями	10	2	2			6
Разом за змістовим модулем 2	80	16	16			48
Усього годин	150	30	30			90

5. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Організація як об'єкт управління та місце інформаційного обміну	2
2	Теоретичні основи комунікації в бізнесі	2
3	Поняття і предмет комунікативного менеджменту	2
4	Комунікаційний процес	2
5	Вербальне спілкування в комунікативній практиці	2
6	Невербальне спілкування в комунікативній практиці	2
7	Комунікаційні бар'єри	2
8	Роль менеджера як інформаційного регулятора в організації.	2
9	Психологічні аспекти комунікації в бізнесі	2
10	Особистість підлеглого, партнера або клієнта як об'єкт управлінської інформаційної взаємодії	2
11	Лідерство як основа ефективної комунікації в колективі	2
12	Технології управлінської дії в комунікації	2
13	Організаційна культура як регулятор комунікативної взаємодії в організації	2
14	Комунікативна культура та професійний етикет фахівців	2
15	Управління конфліктами та кризовими комунікаціями	2
	Разом	30

6. Самостійна робота студента

№ з/п	Види самостійної роботи	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	2	3	4
Змістовий модуль 1. Комунікаційний процес як об'єкт управління			
1	Вивчення лекційного матеріалу Тема 1. Організація як об'єкт управління та місце інформаційного обміну Самостійне опрацювання питань лекції: Сутність та значення організації як соціального утворення. Причини, умови та результати функціонування організацій. Форми взаємодії членів організації. Місце менеджменту в організаційній системі. Внутрішнє та зовнішнє середовище організації. Моделі взаємодії організації з зовнішнім середовищем.	4	-
	Практичне заняття 1. Підготовка теоретичної частини практичного заняття	2	

	Домашнє завдання. Підготовка доповіді за темою практичного заняття. Опрацювання обов'язкової та додаткової літератури по темі.	2	
2	Вивчення лекційного матеріалу Тема 2. Теоретичні основи комунікації в бізнесі Самостійне опрацювання питань лекції: Сутність комунікацій, як форми взаємодії між людьми. Міжособові та організаційні комунікації. Поняття "міжособові" та "організаційні" комунікації. Усна, письмова та невербальна комунікації, їх форми, переваги та недоліки. Ситуаційна модель вибору носія інформації Ленгела-Дафта. Формальні та неформальні організаційні комунікації. Види формальних комунікацій: нисхідні, висхідні, горизонтальні. Роль неформальних комунікацій в системі управління. Поняття "комунікаційна мережа". Типи комунікаційних мереж в групах. Централізовані й децентралізовані комунікаційні мережі. Модель вибору типу комунікаційної мережі в групі. Мережі неформальної комунікації. Відкриті комунікації та діалог.	4	-
	Практичне заняття 2. Підготовка теоретичної частини практичного заняття	2	
	Домашнє завдання. Підготовка анкети для визначення потреб туристів.	2	
3	Вивчення лекційного матеріалу Тема 3. Поняття і предмет комунікативного менеджменту Самостійне опрацювання питань лекції: Комунікативний менеджмент: поняття, цілі та роль в управлінні організацією. Специфіка і роль комунікації в менеджменті і соціальних системах. Принципи побудови комунікацій в школі наукового управління та адміністративній школі. Розуміння комунікацій в школі людських відносин. Значення комунікацій в школі соціальних систем. Принципи побудови комунікацій. Порівняльний аналіз.	4	-
	Практичне заняття 3. Підготовка теоретичної частини практичного заняття	2	
	Домашнє завдання. Підготовка реферату за темою практичного заняття. Опрацювання обов'язкової та додаткової літератури по темі.	2	
4	Вивчення лекційного матеріалу Тема 4. Комунікаційний процес Самостійне опрацювання питань лекції: Модель процесу комунікації. Основні етапи процесу комунікації: формування концепції обміну інформацією, кодування та вибір каналу, передавання повідомлення, декодування, усвідомлення змісту ідеї відправника, зворотній зв'язок. Змістовна характеристика етапів процесу комунікації. Структура комунікаційного процесу. Комунікаційна структура організації. Комунікаційні канали в організації.	4	-
	Практичне заняття 4. Підготовка теоретичної частини практичного заняття.	2	

	Домашнє завдання. Підготовка доповіді за темою практичного заняття. Опрацювання обов'язкової та додаткової літератури по темі.	2	
5	Вивчення лекційного матеріалу Тема 5. Вербальне спілкування в комунікативній практиці Самостійне опрацювання питань лекції: Природа і зміст вербального спілкування. Мова як основний засіб вербальної комунікації. Основні функції мови. Поняття мовленнєвого етикету. Ділова комунікація: сутність і зміст. Класифікація форм ділової комунікації: наради, офіційні і протокольні заходи, зустрічі, прийоми, бесіди, виступи, письмові документи. Діалог і дискусія як найбільш загальна форма ділових комунікацій. Інші форми ділових комунікацій: прес-конференція, брифінг, презентація, прийом з особистих питань. Ділові переговори як основна форма ділової комунікації. Етапи підготовки і проведення переговорів. Виступ перед аудиторією як комунікативний процес. Типологія публічних виступів. Структура і модель публічного виступу.	4	-
	Практичне заняття 5. Підготовка теоретичної частини практичного заняття.	2	
	Домашнє завдання. Підготовка доповіді за темою практичного заняття. Опрацювання обов'язкової та додаткової літератури по темі.	2	
6	Вивчення лекційного матеріалу Тема 6. Невербальне спілкування в комунікативній практиці Самостійне опрацювання питань лекції: Сутність невербального спілкування. Характеристика засобів невербальної спілкування. Особливості оптико-кінетичної системи, що складається з жестів, міміки, пантоміміки. Класифікація жестів, рекомендації щодо їх застосування. Специфіка паралінгвістичної та екстралінгвістичної знакової системи. Емоції під час ділового спілкування. Засоби візуального спілкування. Діловий, соціальний та інтимний погляди. Територіальні зони при спілкуванні. Інтимна, особиста, соціальна та публічна зони комунікації. Порівняльний аналіз невербальних засобів спілкування різних національних культур.	4	-
	Практичне заняття 6. Підготовка теоретичної частини практичного заняття.	2	
	Домашнє завдання. Підготовка доповіді за темою практичного заняття. Опрацювання обов'язкової та додаткової літератури по темі.	2	
7	Вивчення лекційного матеріалу Тема 7. Комунікаційні бар'єри Самостійне опрацювання питань лекції: Труднощі та бар'єри комунікацій. Фактори, що перешкоджають здійсненню ефективної комунікації. Фільтрація інформації. Особливості	4	-

	вибіркового сприйняття. Семантичні бар'єри. Поганий зворотній зв'язок. Культурні відмінності як перешкода комунікації. Інформаційні перевантаження під час комунікацій. Підвищення ефективності та організація комунікації. Регулювання інформаційних потоків та удосконалення зворотного зв'язку, розвиток емпатії та заохочення взаємної довіри. Спрощення мови повідомлення та розвиток здібностей ефективного слухання. Питання в комунікаціях		
	Практичне заняття 7. Підготовка теоретичної частини практичного заняття.	2	
	Домашнє завдання. Підготовка доповіді за темою практичного заняття. Опрацювання обов'язкової та додаткової літератури по темі.	2	
	Підготовка до модульної контрольної роботи		
Змістовний модуль 2. Управління комунікаціями в організаціях			
8	Вивчення лекційного матеріалу Тема 8. Роль менеджера як інформаційного регулятора в організації. Самостійне опрацювання питань лекції: Менеджер як центр інформаційної взаємодії в організації. Інформаційні ролі менеджера в організації. Необхідні якості менеджера для забезпечення ефективної комунікації. Управлінський вплив як результат комунікації. Переконавання як основна форма здійснення управлінського впливу.	4	-
	Практичне заняття 8. Підготовка теоретичної частини практичного заняття.	2	
	Домашнє завдання. Підготовка доповіді за темою практичного заняття. Опрацювання обов'язкової та додаткової літератури по темі.	2	
9	Вивчення лекційного матеріалу Тема 9. Психологічні аспекти комунікації в бізнесі Самостійне опрацювання питань лекції: Психологічні аспекти сприйняття в комунікаціях. Соціальна перцепція як передумови успішної комунікативної взаємодії. Поняття і значення візуальної психодіагностики. Механізми сприйняття у міжособистісному спілкуванні (персоніфікація, ідентифікація, емпатія, атракція, рефлексія). Самооцінка. Психологічний аналіз клієнтів підприємства. Взаєморозуміння як інтерпретаційна діяльність партнерів щодо повідомлень та дій. Імідж в структурі комунікаційного простору.	4	-
	Практичне заняття 9. Підготовка теоретичної частини практичного заняття	2	
	Домашнє завдання. Підготовка презентації за темою практичного заняття. Опрацювання обов'язкової та додаткової літератури по темі.	2	
10	Вивчення лекційного матеріалу Тема 10. Особистість підлеглого, партнера або клієнта як учасник управлінської інформаційної взаємодії Самостійне опрацювання питань лекції: Поняття особистості	4	-

	в різних гуманітарних науках. Терміни "людина", "індивід", "особистість" і "індивідуальність". Різні наукові підходи до розгляду особистості. Структура особистості людини: психічні процеси, психічні стани, психічні утворення, психічні властивості. Соціалізація і комунікація: узгодженість понять. Соціалізація особистості як соціальний феномен. Особистість, група, суспільство як діалектична єдність. Етапи процесу соціалізації. Сфери соціалізації особистості: діяльність, спілкування і самосвідомість. Соціально-психологічні механізми соціалізації. Традиційні інститути соціалізації та їх роль. Система регуляції поведінки і діяльності особистості через комунікацію.		
	Практичне заняття 10. Підготовка теоретичної частини практичного заняття	2	
	Домашнє завдання. Підготовка презентації за темою практичного заняття. Опрацювання обов'язкової та додаткової літератури по темі.	2	
11	Вивчення лекційного матеріалу Тема 11. Лідерство як основа ефективної комунікації в колективі Самостійне опрацювання питань лекції. Зміст понять «лідер» і «керівник» в управлінні організацією: відмінності в комунікаційній діяльності. Психологічні типи керівників та їх вплив на способи комунікаційної взаємодії. Особливості мислення керівника. Емоційно-вольова сфера керівника. Індивідуально-психологічні та комунікаційні особливості керівника. Детермінанти та механізми розвитку особистості керівника. Підходи до вивчення лідерства. Традиційні теорії лідерства. Теорія лідерських якостей. Концепція лідерської поведінки. Харизматичне лідерство. Концепція ситуативного лідерства. Форми влади і впливу та їх вплив на процес комунікації: Влада, заснована на примусі. Влада через страх. Влада, заснована на винагороді. Влада через позитивне підкріплення. Законна влада. Вплив через традиції. Влада прикладу. Вплив за допомогою харизми. Експертна влада. Вплив через розумну віру.	4	-
	Практичне заняття 11. Підготовка теоретичної частини практичного заняття. Вивчення текстів лекції.	2	
	Домашнє завдання. Підготовка аналітичного огляду за проблематикою теми практичного заняття.	2	
12	Вивчення лекційного матеріалу Тема 12. Технології управлінської дії в комунікації Самостійне опрацювання питань лекції: Поняття «технологія», її складові: систематичність, масовість, алгоритмічність. Аналіз основних комунікативних технологій. Розвиток комунікативних технологій на сучасному етапі. Природа маніпулювання: види, загальна схема маніпулювання, різновиди маніпуляторів. Методи нейтралізації, протидії та захисту від маніпулювання.	4	-
	Практичне заняття 12. Підготовка теоретичної частини	2	

	практичного заняття. Вивчення текстів лекцій.		
	Домашнє завдання. Підготовка аналітичного огляду за проблематикою теми практичного заняття.	2	
13	Вивчення лекційного матеріалу Тема 13. Організаційна культура як регулятор комунікативної взаємодії в організації Самостійне опрацювання питань лекції: Поняття організаційної культури, її структура та вплив на комунікаційний процес. Зовнішні індикатори та внутрішні компоненти організаційної культури як фактори ефективної комунікації. Завдання і функції організаційної культури. Особливості формування, підтримки і зміни організаційної культури. Вплив лідера на створення організаційної культури. Методи комунікаційної підтримки організаційної культури. Керованої зміни організаційної культури.	4	-
	Практичне заняття 13. Підготовка теоретичної частини практичного заняття. Вивчення текстів лекцій.	2	
	Домашнє завдання. Підготовка аналітичного огляду за проблематикою теми практичного заняття.	2	
14	Вивчення лекційного матеріалу Тема 14. Комунікативна культура та професійний етикет фахівців Самостійне опрацювання питань лекції: Суть етикету та культури ділового спілкування. Специфіка сучасного ділового етикету. Діловий етикет керівника. Етикет знайомства, вітання, звертання, вибачення прощання як складова культури спілкування. Моральна і психологічна компетентність співрозмовників як необхідна складова результативної бесіди. Національні особливості ділового спілкування в різних країнах. Вплив традицій та звичок на манеру поведінки і спілкування, налагодження ділових контактів та проведення переговорів з представниками інших країн. Визначення пріоритетів і моральних цінностей у культурі спілкування та етичних уподобаннях.	4	-
	Практичне заняття 14. Підготовка теоретичної частини практичного заняття. Вивчення текстів лекцій.	2	
	Домашнє завдання. Підготовка аналітичного огляду за проблематикою теми практичного заняття.	2	
15	Вивчення лекційного матеріалу Тема 15. Управління конфліктами та кризовими комунікаціями Самостійне опрацювання питань лекції: Визначення поняття «конфлікт». Наслідки кризових комунікацій. Структура конфлікту. Визначення основних елементів конфлікту: сторони (учасники) конфлікту, предмет конфлікту, образ конфліктної ситуації, мотиви конфлікту, позиції сторін. Конфліктна ситуація. Функції конфліктів в організаціях. Динаміка конфліктів: основні етапи розвитку конфлікту. Ескалація конфліктів. Проблема класифікації конфліктів в організаціях.	4	-

	Причини «вертикальних конфліктів». Стратегії поведінки керівників у конфліктах: співпраця, компроміс, пристосування, уникнення, суперництво (конфронтація). Особистісні передумови виникнення конфліктів в організаціях. Управління конфліктом. Зміст управління конфліктом: прогнозування, попередження, регулювання, вирішення. Технології регулювання конфліктів: інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні.		
	Практичне заняття 15. Підготовка теоретичної частини практичного заняття. Вивчення текстів лекції.	2	
	Домашнє завдання. Підготовка аналітичного огляду за проблематикою теми практичного заняття.	2	
	<i>Підготовка до модульної контрольної роботи</i>		
	<i>Підготовка до екзамену</i>		
	Разом	90	

7. Методи навчання

Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності студентів, які використовуються при вивченні дисципліни «Комунікативний менеджмент»:

1. В аспекті передачі і сприйняття навчальної інформації:
словесні (лекція);
наочні (ілюстрація, демонстрація).
2. В аспекті логічності та мислення:
пояснювально-ілюстративні (презентація);
репродуктивні (короткі тестові контрольні).
3. В аспекті керування навчанням:
навчальна робота під керівництвом викладача;
самостійна робота під керівництвом викладача.
4. В аспекті діяльності в колективі:
методи стимулювання (додаткові бали за реферати, статті, тези).
5. В аспекті самостійної діяльності:
навчальний модуль: структурно-логічні схеми;
вибіркові тести.

8. Форми контролю

Основними формами організації навчання під час вивчення дисципліни „Комунікативний менеджмент” є лекції, практичні заняття, консультації, самостійна робота студентів.

Відповідно до вище зазначених форм організації навчання формами контролю засвоєння програми є: самоконтроль, написання модульних контрольних робіт, реферату, виконання індивідуальних практичних завдань та залік за період вивчення дисципліни.

Контрольні заходи, які проводяться в університеті визначають відповідність рівня набутих студентами знань, умінь та навичок вимогам нормативних документів щодо вищої освіти і забезпечують своєчасне коригування навчального процесу.

При вивченні навчальної дисципліни „Комунікативний менеджмент” використовуються такі види контролю: вхідний, поточний, рубіжний, підсумковий та відстрочений.

Вхідний контроль проводиться перед вивченням предмету з метою визначення рівня підготовки студентів з відповідних дисциплін, які формують базу для його опанування. Вхідний контроль проводиться на першому занятті по питаннях, які відповідають програмі попередньої дисципліни. Результати вхідного контролю враховують при коригуванні завдань для самостійної роботи студентів.

Поточний контроль проводиться викладачами у ході аудиторних занять. Основне завдання поточного контролю – перевірка рівня підготовки студентів за визначеною темою. Основна мета поточного контролю – забезпечення зворотного зв'язку між викладачами та студентами, управління навчальною мотивацією студентів. Інформація, одержана при поточному контролі, використовується як викладачем – для коригування методів і засобів навчання, - так і студентами – для планування самостійної роботи. Особливим видом поточного контролю є підсумковий контроль за змістовими модулями.

Поточний контроль може проводитися у формі усного опитування, письмового експрес-контролю, виступів студентів при обговоренні теоретичних питань, а також у формі комп'ютерного тестування.

Результати поточного контролю (поточна успішність) є основною інформацією для визначення підсумкової оцінки з дисципліни при рубіжному модульному контролі.

Рубіжний модульний контроль – це контроль знань студентів після вивчення логічно завершеної частини навчальної програми дисципліни змістового модуля. Рубіжний модульний контроль є необхідним елементом модульно-рейтингової технології навчального процесу. Частота проведення цього виду контролю визначається кількістю змістових модулів протягом навчального семестру.

Семестровий контроль з дисципліни „Комунікативний менеджмент” проводиться відповідно до навчального плану у вигляді іспиту в терміни, встановлені графіком навчального процесу та в обсязі навчального матеріалу, визначеного робочою програмою дисципліни згідно з **"Положенням про екзамени та заліки в Національному університеті біоресурсів і природокористування України"**.

Самоконтроль при вивченні дисципліни „Комунікативний менеджмент” є призначений для самооцінки студентами якості засвоєння навчального матеріалу. З цією метою у робочій програмі навчальної дисципліни передбачаються питання для самоконтролю.

Основними формами контролю знань студентів є контроль на лекції, на практичних заняттях, у позааудиторний час, на консультаціях і екзамені.

Контроль на лекції проводиться як вибірково (усне опитування студентів) так із застосуванням тестів (за раніше викладеним матеріалом).

Поточний контроль на лекції покликаний привчити студентів до систематичної проробки пройденого матеріалу і підготовки до майбутньої лекції, встановити ступінь засвоєння теорії, виявити найбільш важкі для сприйняття студентів розділи з наступним роз'ясненням їх.

Контроль у позааудиторний час.

1. Перевірка конспектів лекцій і рекомендованої літератури.
2. Перевірка і оцінка рефератів по частині лекційного курсу, який самостійно пророблюється.
3. Індивідуальна співбесіда зі студентом на консультаціях.

Консультації. Мета консультацій - допомогти студентам розібратись у складних питаннях, вирішити ті з них, у яких студенти самостійно розібратись не можуть. Одночасно консультації надають можливість проконтролювати знання студентів, скласти правильне уявлення про перебіг і результати навчальної роботи.

Екзамен. Підсумкова форма контролю знань студентів. Стандартизований контроль знань (тестовий).

9. Розподіл балів за окремими елементами змістових модулів та методи поточного контролю успішності навчальної роботи студентів

(форма підсумкового контролю – екзамен)

№ зміс- тового модуля	Елементи змістового модуля	Кількість балів		Поточний контроль навчальної роботи студентів	
		міні- мальна	макси- мальна	методи контролю	тиждень семестру
Модуль 1. Комунікаційний процес як об'єкт управління					
1.	Лекційний курс (7 тем лекцій)	11	16	Письмова модульна робота	1-8
	Практичне заняття 1. Організація як об'єкт управління та місце інформаційного обміну	7	12	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	1
	Практичне заняття 2. Теоретичні основи комунікації в бізнесі	7	12	Обговорення, виступи з доповідями, розробка анкети	2
	Практичне заняття 3. Поняття і предмет комунікативного менеджменту	7	12	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	3
	Практичне заняття 4. Комунікаційний процес	7	12	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	4
	Практичне заняття 5. Вербальне спілкування в комунікативній практиці	7	12	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	5
	Практичне заняття 6. Невербальне спілкування в комунікативній практиці	7	12	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	6
	Практичне заняття 7. Комунікаційні бар'єри	7	12	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	7
	Всього балів по змістовному модулю	60	100		
Модуль 2. Управління комунікаціями в організаціях					
2.	Лекційний курс (8 тем лекцій)	12	20	Письмова модульна робота	8-15
	Практичне заняття 8 Роль менеджера як інформаційного регулятора в організації	6	10	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	8

	Практичне заняття 9. Психологічні аспекти комунікації в бізнесі	6	10	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	9
	Практичне заняття 10. Особистість підлеглого, партнера або клієнта як об'єкт управлінської інформаційної взаємодії	6	10	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	10
	Практичне заняття 11. Лідерство як основа ефективної комунікації в колективі	6	10	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	11
	Практичне заняття 12. Технології управлінської дії в комунікації	6	10	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	12
	Практичне заняття 13. Організаційна культура як регулятор комунікативної взаємодії в організації	6	10	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	13
	Практичне заняття 14. Комунікативна культура та професійний етикет фахівців	6	10	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	14
	Практичне заняття 15. Управління конфліктами та кризовими комунікаціями	6	10	Опитування, обговорення, виступи з доповідями	15
	Всього балів по змістовному модулю	60	100		
Рейтинг студента з навчальної дисципліни		42	70		
Залік(екзамен)		0	30		
Загальна кількість балів		60	100		

Розподіл балів, які отримують студенти

Поточний контроль		Рейтинг з навчальної роботи R _{нр}	Рейтинг з додаткової роботи R _{др}	Рейтинг штрафний R _{штр}	Підсумкова атестація (екзамен чи залік)	Загальна кількість балів
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2					
0-100	0-100	0-70	0-20	0-5	0-30	0-100

Примітки. 1. Відповідно до «Положення про кредитно-модульну систему навчання в НУБіП України», затвердженого ректором університету

27.02.2019 р., рейтинг студента з навчальної роботи $R_{\text{НР}}$ стосовно вивчення певної дисципліни визначається за формулою

$$R_{\text{НР}} = \frac{0,7 \cdot (R^{(1)}_{\text{ЗМ}} \cdot K^{(1)}_{\text{ЗМ}} + \dots + R^{(n)}_{\text{ЗМ}} \cdot K^{(n)}_{\text{ЗМ}})}{K_{\text{дис}}} + R_{\text{ДР}} - R_{\text{ШТР}},$$

де $R^{(1)}_{\text{ЗМ}}, \dots, R^{(n)}_{\text{ЗМ}}$ – рейтингові оцінки змістових модулів за 100-бальною шкалою;

n – кількість змістових модулів;

$K^{(1)}_{\text{ЗМ}}, \dots, K^{(n)}_{\text{ЗМ}}$ – кількість кредитів ECTS, передбачених робочим навчальним планом для відповідного змістового модуля;

$K_{\text{дис}} = K^{(1)}_{\text{ЗМ}} + \dots + K^{(n)}_{\text{ЗМ}}$ – кількість кредитів ECTS, передбачених робочим навчальним планом для дисципліни у поточному семестрі;

$R_{\text{ДР}}$ – рейтинг з додаткової роботи;

$R_{\text{ШТР}}$ – рейтинг штрафний.

Наведену формулу можна спростити, якщо прийняти $K^{(1)}_{\text{ЗМ}} = \dots = K^{(n)}_{\text{ЗМ}}$. Тоді вона буде мати вигляд

$$R_{\text{НР}} = \frac{0,7 \cdot (R^{(1)}_{\text{ЗМ}} + \dots + R^{(n)}_{\text{ЗМ}})}{n} + R_{\text{ДР}} - R_{\text{ШТР}}.$$

Рейтинг з додаткової роботи $R_{\text{ДР}}$ додається до $R_{\text{НР}}$ і не може перевищувати 20 балів. Він визначається лектором і надається студентам рішенням кафедри за виконання робіт, які не передбачені навчальним планом, але сприяють підвищенню рівня знань студентів з дисципліни.

Рейтинг штрафний $R_{\text{ШТР}}$ не перевищує 5 балів і віднімається від $R_{\text{НР}}$. Він визначається лектором і вводиться рішенням кафедри для студентів, які матеріал змістового модуля засвоїли невчасно, не дотримувалися графіка роботи, пропускали заняття тощо.

2. Згідно із зазначеним Положенням **підготовка і захист курсового проекту (роботи)** оцінюється за 100 бальною шкалою і далі переводиться в оцінки за національною шкалою та шкалою ECTS.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Оцінка національна	Рейтинг здобувача вищої освіти, бали
Відмінно	90-100

Добре	74-89
Задовільно	60-73
Незадовільно	0-59

10. Методичне забезпечення

1. Осовська Г.В. Комунікації в менеджменті: курс лекцій / Г.В.Осовська. – Київ : Кондор, 2003. –218с.
2. Осовська Г.В. Комунікації в менеджменті: практикум / Г.В.Осовська. – Київ : Кондор, 2003. –218с.

11. Рекомендована література

Базова

1. Джей Э. Эффективная презентация : підручник / Э. Джей ; пер. с англ. Т.А. Сиваковой – Мн. : Амалфея, 2000. – 208 с.
2. Зверинцев А. В. Коммуникационный менеджмент : / А. В. Зверинцев. – К.: 2007 – 345 с.
3. Каганець І.В. Психологічні аспекти в менеджменті: типологія Юнга, соціоніка, психоінформатика ; / І. В. Каганець – Київ-Тернопіль: Мандрівець – Port-Royal, 2007. – 204 с.
4. Ньюсом Д. Все о PR. Теория и практика паблик рилейшнз: / Д. Ньюсом. - 7-е изд. – М.: «Имидж-контакт», Инфра, 2001.- 543с.
5. Федотова М.Г. Коммуникационный менеджмент: учеб. пособ. / М. Г. Федотова. – Омск.: ОмГТУ, 2006. – 76 с.
6. Щокін Г. В. Практична психологія менеджменту: Як робити кар'єру. Як будувати організацію : / Г. Щокін, науково-практичний посібник. - К. : Україна, 2006. – 399 с.

Допоміжна

1. Андреев В.И. Конфликтология: искусство спора, ведение переговоров, разрешение конфликтов. / В. Андреев. – М. : 2005. – 345 с.
2. Антипов К.В. Паблик рилейшнз для коммерсантов : учеб. пособ. / К. В. Антипов, Ю. К. Баженов. - М. : Издательский дом «Дашков и К», 2000.- 234с.
3. Будзан Б. Менеджмент в Україні: сучасність і перспективи. / Б. Будзан. – К.: Основи, 2001. – 349 с.
4. Василенко В. А. Ситуаційний менеджмент : навч. посіб. / В. А. Василенко, В. І. Шостка. – К.: ЦУЛ, 2003. – 285с.
5. Кузин Ф. А. Современный имидж делового человека, бизнесмена, политика : / Ф. Кузин. – М.: Ось 89, 2005. – 512 с.

6. Кузьмін О.Є. Основи менеджменту: підручник : / О. Кузьмин, О. Мельник. – К.: "Академвидав", 2004. – 416 с.
7. Лукашевич Н. П. Социология воспитания. / Н. Лукашевич. – К, 2006. – 432 с.
8. Лукашевич Н. П. Теория и практика самоменеджмента: Учеб. пособие. 2-е изд., испр : / Н. Лукашевич. – К.: МАУП, 2007. – 360 с.
9. Маркетинг: принципи і функції : навч. посіб. для ВНЗ., 3-є вид. / за ред. О. М. Азарян. – Харків.: Студцентр, 2002. – 320 с.
10. Новак О.В. Психологія управління та конфліктологія: конспект лекцій. / О.В. Новак. - К.: НУБіП України, 2013. - 96 с.
11. Менеджмент: практикум / под ред. А. И. Наумова, О. С. Виханский. – М.: Гардарики, 2006. – 288 с.
12. Почепцов Г.Г. Коммуникативные технологии двадцатого века: / Г. Почепцов. – М. : «Рефл-бук», 2000.- 324с.
13. Почепцов Г. Г. Профессия: имиджмейкер: / Г. Почепцов. – 2-е изд., испр и доп. – К.: ИМСО МО Украины, НВФ "Студцентр", 2005. – 256 с.
14. Психологія діяльності та навчальний менеджмент: навч. посіб. / під ред. В.А. Козаков. – К.: КНЕУ, 2003. – 329с.
15. Рева В. Е. Коммуникационный менеджмент: учеб. пос. / В. Рева. Пензу, ПГУ, 2001.- 347с.
16. Рудінська О. В. Менеджмент: Теорія менеджменту. Організаційна поведінка. Корпоративний менеджмент: навч. посіб. / О. В. Рудінська, С. А. Яроміч, І. О. Молоткова. – К.: Ельга Ніка–Центр, 2002. – 334с.
17. Філіна А. П. Основи менеджменту : / А. П. Філіна, В. П. Клочко. – К.: ДАКККіМ, 2009. – 245 с.
18. Шарков Ф. И. Основы теории коммуникации / Ф. Шарков. - М.: «Перспектива», 2002.-372с.
19. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділового спілкування: навч.посібник / Н.В. Ботвина. –Київ : АртЕк, 2002. –206с.
20. Долинська Л.В.Формування комунікативної компетентності майбутніх менеджерів: навч.-метод. посібник/Л. В. Долинська, В. П. Черевко. –Київ : ЛСП, 2001. –95с.
21. Кострицкая Н.М. Методика навчання студентів спілкування в управлінській діяльності : навч. посібник/ Н.М. Кострицкая, В.І. Свистун, В.В. Ягупов. –Київ : Центр навч. л-ри, 2006. –272с.
22. Мальханова И.А. Коммуникативный тренинг: учеб. пособие / И.А.Мальханова. –М.: Академический проект, 2006. –224с.
23. Руденко А.М. Психология социально-культурного сервиса и туризма /А.М. Руденко, М.А. Довгалева. –Ростовн/Д. : «Феникс», 2005. –256с.
24. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: навч. посіб. / Ф.І. Хміль –Київ: Академвидав, 2004. –278с.

Інформаційні ресурси

1. Журнал “Новости турбизнеса” – <http://novosti-turbiznesa.info>
2. Сайт «Все о туризме - туристическая библиотека» - <http://tourlib.net>

ЗМІСТ

1. Опис навчальної дисципліни
2. Мета та завдання навчальної дисципліни
3. Програма навчальної дисципліни
4. Структура навчальної дисципліни
5. Теми практичних занять
6. Самостійна робота студента
7. Методи навчання
8. Форми контролю
9. Розподіл балів
10. Методичне забезпечення
11. Рекомендована література