



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»

Ступінь вищої освіти – Бакалавр
Спеціальність 242 «Туризм і рекреація»
Освітня програма «Туризм»
Рік навчання – 3 , семестр - 5
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=5205>

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ 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, змін 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, 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 сфері туризму, норм та традицій вищої університетської освіти, а також профілю освітньо-професійної програми.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен **набути компетентностей:**

Загальні компетентності (ЗК):

K01. 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.

K02. 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.

K03. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

K04. Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу.

K06. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

K08. Навички використання інформаційних та комунікативних технологій.

K12. Навички міжособистісної взаємодії.

K13. Здатність планувати час та управляти часом.

K14. Здатність працювати в команді та автономно.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК):

K22. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем.

K24. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал.

K27. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

K28. 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.

Програмні результати навчання (ПРН):

ПР13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.

ПР17. Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері.

ПР19. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань.

ПР21. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.

СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ 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	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	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	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
Разом за модулем 1	14/14			100
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. Стил 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
Разом за модулем 2	16/16			100
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 ЗНАНЬ 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

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА:

— основна:

1. А. Комуникативний менеджмент : навч.-метод. Посібник. 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. Комуникативний менеджмент: Навчальний посібник. Львів: Львівський національний університет імені Івана Франка, 2012. 368 с.
4. Жук О. М., Тиха Л. Ю. Професійні комунікації: Навчальний посібник «Ділове спілкування». Луцьк : Луцький НТУ, 2016. 112 с.

— допоміжна:

1. Бебик В.М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка публік рилейшнз: монографія. К.: МАУП, 2015. 438 с.
2. Лукашевич М.П., Шандор Ф.Ф. Соціологія масової комунікації: підручник, 2-ге вид., переробл. і доповн. К.: Знання, 2015. 367 с.
3. Химиця Н.О., Морушко О.О. Ділова комунікація: навч. посіб. Львів: ЛП, 2016. 208 с.
4. Холод О.М. Комунікаційні технології. Підручник. К.: «Центр учбової літератури». 2013. 211 с.

Інтернет-ресурси:

1. Вербальна комунікація : вікіпедія. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/Вербальна_комунікація
2. Вербальна та невербальна комунікація: навч. матеріали он-лайн : менеджмент. URL: http://pidruchniki.com/85119/menedzhment/verbalna_neverbalna_komunikatsiya
3. Види комунікацій в організації : теорія організації та організаційна поведінка : менеджмент. URL: http://stud.com.ua/39779/menedzhment/vidi_komunikatsiy_organizatsiyi