

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
КАФЕДРА ЕКОНОМІКИ ТА МЕНЕДЖМЕНТУ**

Комунікативний менеджмент
(назва навчальної дисципліни)

**ПРОГРАМА
дисципліни**

підготовки бакалавр
(рівень вищої освіти)

галузь знань 24 Сфера обслуговування
(шифр і назва напрямку)

спеціальності 242 Туризм
(шифр і назва спеціальності)

Львів

Навчальна програма з дисципліни «Комунікативний менеджмент» для студентів за спеціальністю 242 Туризм

5-й с. (денна форма навчання), 7-й с. (заочна форма навчання)

Розробник: доцент, к. держ. упр. Криштанович С. В.

Навчальна програма затверджена на засіданні кафедри економіки та менеджменту

Протокол від “28” серпня 2018 року № 1

Завідувач кафедри економіки та менеджменту

(Павленчик Н. Ф.)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Навчальна програма затверджена на засіданні Ради факультету Туризму

Протокол від. “ ____ ” _____ 20__ року № ____

Голова _____

(_____)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

© _____, 20__ рік

© _____, 20__ рік

Комунікативний менеджмент належить до досить нових дисциплін і об'єднує у собі управління, всім комплексом корпоративних комунікацій, маркетингові, фінансові, екологічні комунікації, як і з оточуючим співтовариством на місці розташування компанії її виробництва тощо.

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.

Програма вивчення навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки «бакалавр» спеціальності 242 Туризму

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.

Міждисциплінарні зв'язки: соціологія, філософія, економічна теорія, технологія туристичної діяльності, статистика, економіка підприємства, організація туризму, основи менеджменту, основи маркетингу, риторика та ін.

1. Мета та завдання навчальної дисципліни

1.1. Метою викладання навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент» є формування 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 змінами за допомогою комунікаційних моделей, інструментів, технологій, методологій та методики проведення досліджень в сфері управління комунікаціями.

1.2. Завданням курсу є освоєння та закріплення фундаментальних знань і практичних навичок ефективної комунікації в трудовому процесі.

1.3. У результаті вивчення навчальної дисципліни студенти повинні:

знати:

- місце комунікацій в менеджменті, знати типи ділових стратегій та їх використання на підприємстві, в чому специфіка комунікативного менеджменту в сучасному інформаційному суспільстві;
- специфіку символічної, візуальної, подієвої, міфологічної складової комунікативного менеджменту;
- в чому специфіка комунікативних технологій в межах комунікативного менеджменту;

- якими є механізми впливу таких комунікативних технологій як зв'язки з громадськістю (паблік рілейшнз); іміджмейкінг; менеджмент новин; реклама; пропаганда; риторика;

- основні засади та принципи комунікативного менеджменту;
- основні методи, технології комунікативного менеджменту;
- концептуальні основи і стратегії комунікативного менеджменту;
- обов'язкові елементи та фази комунікативного спілкування;
- порядок формування ефективних комунікацій на підприємстві;
- соціальну природу поняття «комунікативний менеджмент», його мету та зміст;
- канали, засоби, моделі комунікацій;
- особливості використання інформації в менеджменті;
- основні елементи забезпечення ефективних комунікацій;
- методи вирішення комунікаційних конфліктів;
- особливості формування іміджу менеджера та корпорації (організації);
- перспективи комунікативного менеджменту в інформаційному суспільстві.

вміти:

- приймати управлінські рішення з метою підвищення комунікаційної ефективності організації;
- організувати та проводити за відповідними методиками комунікаційні дослідження;
- розробляти стратегію та тактику діяльності фірми в сфері комунікативного менеджменту;
- орієнтуватися в теоретичних концепціях сучасного комунікативного менеджменту і

уміти застосовувати їхні алгоритми в реальному управлінні;

- аналізувати процеси, що відбуваються у комунікативному просторі;
- застосовувати соціологічні методи до вивчення символічної, візуальної, подієвої, міфологічної форм комунікативного менеджменту комунікативного простору;
- планувати роботу у сфері комунікативного менеджменту;
- оцінювати ефекти застосування форм комунікативного менеджменту;
- виявляти причини відхилення від плану, недоліків в роботі та виявленні невикористаних резервів в сфері організаційних комунікацій.
- самостійно розробляти моделі ефективних комунікацій на підприємстві;
- аналізувати ефективність автоматизованого робочого місця керівника підприємства

та різних категорій спеціалістів.

- проводити функціональний аналіз та контролінг діяльності ділового середовища організації;
- самостійно розробляти програми залучення ЗМІ до поширення інформації про підприємство;
- розробляти рекомендації, які допоможуть вирішити складні задачі, що постають перед сучасними керівниками в різних сферах комунікаційної діяльності.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 90 год. / 3 кредити ECTS;

2. Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»

Тема 1. Майстерність у спілкуванні.

Проблеми та практика спілкування. Вміння переконувати та впливати на людей. Три комунікаційні інструменти для досягнення успіху.

Тема 2. Гнучкість у побудові відносин.

Модель людської поведінки. «Чотири темпераменти». Основні характеристики типів особистості. Методи виходу з конфліктів. Тест «Типологія особистості DISC».

Тема 3. Процес та види комунікації.

Комунікація як форма спілкування. Процес комунікації. Види, форми та структура комунікації.

Тема 4. Комунікативні стратегії.

Загальна характеристика стратегій. Види стратегій. Стратегічний сценарій. Шість принципів постановки цілей. Ділові стратегії управління спілкуванням.

Тема 5. Невербальна комунікація.

Експресія як внутрішній світ людини. Мова жестів у комунікації. Голос і мімік як інструменти комунікації.

Тема 6. Вербальна комунікація.

Мова, мовлення, свідомість. Роль мови в комунікації. Слова як цінність особистості. Мистецтво легкої розмови.

Тема 7. Діловий стиль і манери спілкування.

Діловий стиль спілкування. Принциповість у спілкуванні. Проблеми в комунікації. Фактори, які впливають на спілкування. Техніки привертання уваги.

Тема 8. Комунікативна культура.

Сприятливий психологічний клімат. Реакція на психологічне каміння. Реакція на запитання. Управління емоціями. Правила спарингу в комунікації.

Тема 9. Службове спілкування.

Етика ділового спілкування. Службовий етикет. Принципи оптимізації службових відносин. Комунікативні методи управлінського впливу. Шукайте наставників, шукайте учнів.

Тема 10. Конфлікт у комунікації.

Сутність конфлікту. Види конфліктів. Стреси, неврози, кризи. Страх як причина конфлікту. Методи усунення напруги.

Тема 11. Результативний конфлікт.

Пастки конфлікту. Стратегії врегулювання конфлікту. Компетентна поведінка у конфлікті. Звички успішних організацій. Перетворення конфлікту на результат.

Тема 12. Імідж ділової людини.

Сутність та зміст іміджу. Діловий одяг. Візитні карточки. Ділові подарунки. Розробіть свій бренд. Демонструйте свій бренд. Чотири принципи, на яких ґрунтуються стосунки.

Тема 13. Ділова зустріч.

Як домовитися про ділову зустріч? Керівні принципи ділової зустрічі. Правила поведінки ділових зустрічей. Успіх ділової зустрічі.

Тема 14. Ділові прийоми.

Правила ділових прийомів. Організація та проведення ділових прийомів із розсадкою. Види прийомів – міжнародна практика. Встановлюйте зв'язки з впливовими людьми.

Тема 15. Ділові листи.

Цілі ділового листа. Стиль ділового листа. Реквізити ділового листа. Спілкування в умовах цифрової ери.

3. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова

1. Антипцева А. Комунікативний менеджмент : навч.-метод. посібник / А. Антипцева. – Харків, 2013. – 53 с.
2. Афонченкова Т.М., Булюк О.В., Масенко Б.П., Панченко Ю.В., Федотова Н.В. Менеджмент і маркетинг туризму. Нпвч. посібник / за ред. О.Є. Лугініна. – К.: Видавництво Ліра-К, 2012 -364 с.
3. Воронкова В.Г., Беліченко А.Г., Мельник В.В. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник для ВНЗ (рекомендовано МОН України) : Навчальний посібник 2017 – 312 с.
4. Жигайло Н. І. Комунікативний менеджмент: Навчальний посібник / Н. І. Жигайло. – Львів: Львівський національний університет імені Івана Франка, 2012. – 368 с
5. Жигайло Н. І. Психологія: Навчальний посібник / Н. І. Жигайло. – Львів : Сполом, 2013. – 264 с.
6. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства: підручник – К.: Знання, 2012.- 343 с.
7. Професійні комунікації [Текст] : Навчальний посібник «Ділове спілкування» / уклад. О. М. Жук, Л.Ю. Тиха. – Луцьк : Луцький НТУ, 2016. – 112 с.
8. Чистіліна Т. О. Етика та естетика : Навчальний посібник / Т. О. Чистіліна. – ЦУЛ, 2017. – 304 с.

Допоміжна

1. Коулман П. Т. Результативний конфлікт / Пітер Т. Коулман, Роберт Фергюсон ; пер. з англ. Інна Софієнко. – 2-ге вид. – К.: Наш формат, 2017. – 312 с.
2. Кушнір Р. О. Великий оратор, або як говорити так щоб вам аплодували стоячи / Р. О. Кушнір. – Дрогобич : Коло, 2013. – 258 с.
3. Пинк Д. Драйв что на самом деле нас мотивирует / Дэниел Пинк : Пер. с англ. — М.: Альпина Паблішер, 2013. – 311 с.
4. Роберт А. Ром. Позитивная типология личности / Доктор Роберт А Ром, предисловие Зига Зиглера, 196 с.

5. Трейсі, Брайан. Як керують найкращі. [Як одержати максимум від себе та інших. Секрети, перевірені на практиці] / Б. Трейсі ; пер. з англ. Р. Клочка. – Харків : Клуб сімейного дозвілля, 2017. – 208 с.
6. Феррацці К. Ваш надійний тил. Як налагодити зв'язки, що приведуть до успіху / Кейт Феррацці ; пер. з англ. Дмитра Кушніра. – Нью-Йорк, 2014. – 400 с.
7. Феррацці К. Ніколи не їжте наодинці та інші секрети успіху завдяки широкому колу знайомств / Кейт Феррацці ; пер. з англ. Ірини Грипи. – Нью-Йорк, 2014. – 400 с.
8. Чан Кім В. Стратегія блакитного океану / В. Чан Кім, Рене Моборн. – Бостон, 2015. – 288 с.
9. Дахігг. Ч. Сила звички / Чарлз Дахігг ; пер. з англ. Ганни Лелів. – Нью-Йорк : Random House, 2012. – 400 с.

Інформаційні ресурси інтернет

1. Законодавство України. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
2. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського. – Режим доступу: www.nbuv.gov.ua
3. Репозитарій ЛДУФК. – Режим доступу: <http://repository.ldufk.edu.ua/>
4. Вербальна комунікація : вікіпедія. – Режим доступу: https://uk.wikipedia.org/wiki/Вербальна_комунікація
5. Вербальна комунікація : навч. матеріали он-лайн : психологія .– Режим доступу: http://pidruchniki.com/1514020537285/psihologiya/verbalna_komunikatsiya
6. Вербальна та невербальна комунікація: навч. матеріали он-лайн : менеджмент.– Режим доступу: http://pidruchniki.com/85119/menedzhment/verbalna_neverbalna_komunikatsiya
7. Види комунікацій в організації : теорія організації та організаційна поведінка : менеджмент.– Режим доступу: http://stud.com.ua/39779/menedzhment/vidi_komunikatsiy_organizatsiyi

Поточний контроль – це оцінювання навчальних досягнень студента (рівень теоретичних знань та практичні навички з тем) під час проведення аудиторних занять (семінарських, практичних), організації самостійної роботи та активності студента на занятті.

Поточний контроль реалізується у формі:

- опитування,
- тестування,
- експрес-контролю,
- контролю засвоєння навчального матеріалу,
- запланованого на самостійне опрацювання студентом тощо.

При цьому студент набирає бали за роботу на практичних заняттях, виконання самостійної та індивідуальної роботи. Студенти, які брали участь у науковій діяльності, отримують додаткові бали.

Семестровий залік полягає в оцінці засвоєння студентом навчального матеріалу з певної дисципліни та на підставі результатів виконання ним певних видів робіт на практичних, семінарських або лабораторних заняттях, що проводиться як контрольний захід під час залікового тижня.

Залікові вимоги

1. Комунікативний менеджмент як теорія і практика управління соціальними комунікаціями організації.
2. Завдання комунікативного менеджменту.
3. Зміст і напрями комунікативного менеджменту.
4. Корпоративні комунікації як предмет комунікативного менеджменту.
5. Критерії вибору правильних комунікативних систем.
6. Об'єкти і суб'єкти комунікативного менеджменту.
7. Стратегія комунікативного менеджменту: поняття, складові та цілі.
8. Цільова аудиторія: сутність поняття та типологія.
9. Внутрішні чинники вибору типу комунікаційної стратегії.
10. Комунікативний аудит.
11. Напрями діяльності організації при визначенні стратегії комунікативного менеджменту.
12. Вибір моделі стратегії комунікативного менеджменту.
13. Види комунікативних стратегій.
14. Технології і інструменти комунікативного менеджменту.
15. Нове інтерактивне середовище. Нове поняття аудиторії.
16. Стільниковий і супутниковий зв'язок в забезпеченні ділової комунікації.
17. Інтернет у бізнесі. Основні напрями використання мережі Інтернет у бізнесі.
18. Електронні комунікації.
19. Аудіоконференція.
20. Відеоконференція: конфігурації побудови відеоконференцій.
21. Телеконференція і її основні типи (аудіо-, відео- і комп'ютерний).
22. Роль комунікації в управлінні організацією. Комунікація і інформація.
23. Ділова комунікація: сутність і зміст.
24. Цілі і функції комунікації в організації.
25. Класифікація форм ділової комунікації: наради, офіційні і протокольні заходи, зустрічі, прийоми, бесіди, виступи, письмові документи.
26. Діалог і дискусія як найбільш загальна форма ділових комунікацій. Різновиди діалогу.
27. Інші форми ділових комунікацій: прес-конференція, брифінг, презентація, прийом з особистих питань.
28. Форми взаємодії в діловому спілкуванні.

29. Ділові переговори як основна форма ділової комунікації.
30. Поняття організаційних комунікацій. Види комунікацій в організації.
31. Внутрішньоорганізаційні комунікації: зміст поняття, цілі, завдання, класифікація.
32. Зовнішньоорганізаційні комунікації: зміст поняття, цілі і завдання.
33. Суб'єкти і об'єкти зовнішньоорганізаційних комунікацій організації, їхня структура і особливості взаємодії.
34. Міфи ділової комунікації.
35. Зміст і причини бар'єрів ділової комунікації в організації.
36. Типологія бар'єрів ділової комунікації: мікробар'єри і макробар'єри.
37. Чинники формування ефективних ділових комунікацій.
38. Кризові комунікації в організації: цілі, причини, об'єкти, класифікації.
39. Комунікаційні стилі ефективного ділового спілкування.