

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Львівський державний університет фізичної культури

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ
СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ**

з дисципліни

Комунікативний менеджмент

для студентів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
зі спеціальності: 242 Туризм

Львів

Розглянуто рекомендовано вченою радою факультету туризму
Львівського державного університету фізичної культури (протокол від «_____»
_____ 2018 року №_____)

Укладач:

доцент кафедри економіки та менеджменту
к.держ.упр. Криштанович С. В.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗПОДІЛ БАЛІВ ЗА ВИДАМИ КОНТРОЛЮ.....	5
СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.....	7
ПРОГРАМА КУРСУ «КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ».....	8
ПЛАНІ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ ТА ЇХ ЗМІСТ.....	11
РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА.....	21

ВСТУП

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.

Завдання вивчення дисципліни «Комунікативний менеджмент» полягає у засвоєнні студентами основ комунікації та застосуванні отриманих знань у майбутньому в роботі у сфері туризму.

Семінарське заняття – це вид навчальних занять практичного характеру, спрямованих на поглиблення, розширення, деталізацію і закріплення теоретичного матеріалу. Семінарські заняття сприяють активізації пізнавальної діяльності студентів, формуванню самостійності суджень, умінню відстоювати власні думки, аргументувати їх на основі наукових фактів. Вони сприяють оволодінню фундаментальними знаннями, допомагають розвивати логічне мислення, формувати переконання, оволодіти культурою толерантності, активно впливати на соціальне становлення особистості.

РОЗПОДІЛ БАЛІВ ЗА ВИДАМИ КОНТРОЛІВ

Форма навчання	Поточний контроль та самостійна робота															Сума
	Комуникативний менеджмент															
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14	T15	
Денна (усього балів)	0- 5	0- 5	0- 5	0- 5	0- 5	0- 5	0- 15	0- 5	0- 5	0-5	0-5	0-5	0-5	0-5	0- 20	100
Опитування на семінарах	0- 2	0- 2	0- 2	0- 2	0- 2	0- 2	0- 12	0- 2	0- 2	0-2	0-2	0-2	0-2	0-2	0- 17	
Конспекти самопідготовки	0- 1	0- 1	0- 1	0- 1	0- 1	0- 1	0- 1	0- 1	0- 1	0-1	0-1	0-1	0-1	0-1	0-1	
Самостійні роботи	0- 2	0- 2	0- 2	0- 2	0- 2	0- 2	0- 2	0- 2	0- 2	0-2	0-2	0-2	0-2	0-2	0-2	
Заочна (усього балів)	0- 20		0- 30		-				-	0- 20	-	0- 30	-	-	-	
Опитування на семінарах	0- 5		0- 15		-				-	0-5	-	0- 15	-	-	-	
Конспекти самопідготовки	0- 5		0- 5		-				-	0-5	-	0-5	-	-	-	
Самостійні роботи	0- 10		0- 10		-				-	0- 10	-	0- 10	-	-	-	

Самостійна робота – форма організації навчального процесу, яка передбачає виконання завдань здобувачем вищої освіти під методичним керівництвом викладача, але без його безпосередньої участі.

Індивідуальна робота - форма організації навчального процесу, яка забезпечує реалізацію творчих можливостей здобувача вищої освіти через індивідуально спрямований розвиток його здібностей, науково-дослідну роботу і творчу діяльність.

Наукова робота – виконане під керівництвом викладача наукове дослідження тієї чи іншої проблеми, яке відповідає науковим принципам, має певну структуру, містить результати власного пошуку, власні висновки.

Залік – форма підсумкового контролю засвоєння студентом теоретичного та практичного матеріалу з окремої навчальної дисципліни за семестр, що проводиться як контрольний захід під час залікової сесії.

Шкала оцінювання (національна та ECTS)

Сума балів	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену	для заліку
90-100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
75-81	C		
68-74	D	задовільно	
61-67	E		
35-60	FX	незадовільно	не зараховано
0-34	F		

FX - незадовільно (не зараховано) з можливістю повторного складання;

F - незадовільно (не зараховано) з обов'язковим повторним вивченням дисципліни.

СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин*											
	денна форма						заочна форма					
	усьог	у тому числі					усьог	у тому числі				
		о	л	п	с	інд		с.р.	о	л	п	с
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Комунікативний менеджмент												
ТЕМА 1. Майстерність у спілкуванні	6	2	-	2	-	2	6	2	-	2	-	2
ТЕМА 2. Гнучкість у побудові відносин	6	2	-	2	-	2	6	-	-	-	-	6
ТЕМА 3. Процес та види комунікації	5	2	-	2	-	2	6	2	-	2	-	2
ТЕМА 4. Комунікативні стратегії	6	2	-	2	-	2	6	-	-	-	-	6
ТЕМА 5. Невербальна комунікація.	6	2	-	2	-	2	6	-	-	-	-	6
ТЕМА 6. Вербальна комунікація.	6	2	-	2	-	2	6	-	-	-	-	6
ТЕМА 7. Діловий стиль і манери спілкування.	6	2	-	2	-	2	6	-	-	-	-	6
ТЕМА 8. Комунікативна культура	6	2	-	2	-	2	6	-	-	-	-	6
ТЕМА 9. Службове спілкування	6	2	-	2	-	2	6	-	-	-	-	6
ТЕМА 10. Конфлікт у комунікації.	6	2		2		2	6	2	-	2	-	2
ТЕМА 11. Результативний конфлікт.	6	2		2		2	6	-	-	-	-	6
ТЕМА 12. Імідж ділової людини.	6	2		2		2	6	2	-	2	-	2
ТЕМА 13. Ділова зустріч.	6	2		2		2	6	-	-	-	-	6
ТЕМА 14. Ділові прийоми.	6	2		2		2	6	-	-	-	-	6
ТЕМА 15. Ділові листи.	6	2		2		2	6	-	-	-	-	6
Усього годин модулем	90	30	-	30	-	30	90	8	-	8	-	74

ПРОГРАМА КУРСУ «КОМУНІКАВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»

Тема 1. Майстерність у спілкуванні.

План

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

Тема 2. Гнучкість у побудові відносин.

План

- 2.1. Модель людської поведінки.
- 2.2. «Чотири темпераменти».
- 2.3. Основні характеристики типів особистості. 2.3.
- 2.4. Методи виходу з конфліктів.
- 2.5. Тест «Типологія особистості DISC».

Тема 3. Процес та види комунікації.

План

- 3.1. Комунікація як форма спілкування.
- 3.2. Процес комунікації.
- 3.3. Види, форми та структура комунікації.

Тема 4. Комунікативні стратегії.

План

- 4.1. Загальна характеристика стратегії.
- 4.2. Види стратегій.
- 4.3. Стратегічний сценарій.
- 4.4. Шість принципів постановки цілей.
- 4.5. Ділові стратегії управління спілкуванням.

Тема 5. Невербальна комунікація.

План

- 5.1. Експресія як внутрішній світ людини.
- 5.2. Мова жестів у комунікації.
- 5.3. Голос і мімік як інструменти комунікації.

Тема 6. Вербальна комунікація.

План

- 6.1. Мова, мовлення, свідомість.

- 6.2. Роль мови в комунікації.
- 6.3. Слова як цінність особистості.
- 6.4. Мистецтво легкої розмови.

Тема 7. Діловий стиль і манери спілкування.

План

- 7.1. Діловий стиль спілкування.
- 7.2. Принциповість у спілкуванні.
- 7.3. Проблеми в комунікації.
- 7.4. Фактори, які впливають на спілкування.
- 7.5. Техніки привертання уваги.

Тема 8. Комунікативна культура.

План

- 8.1. Сприятливий психологічний клімат.
- 8.2. Реакція на психологічне каміння.
- 8.3. Реакція на запитання.
- 8.4. Управління емоціями.
- 8.5. Правила спарингу в комунікації.

Тема 9. Службове спілкування.

План

- 9.1. Етика ділового спілкування.
- 9.2. Службовий етикет.
- 9.3. Принципи оптимізації службових відносин.
- 9.4. Комунікативні методи управлінського впливу.
- 9.5. Шукайте наставників, шукайте учнів.

Тема 10. Конфлікт у комунікації.

План

- 10.1. Сутність конфлікту.
- 10.2. Види конфліктів.
- 10.3. Стреси, неврози, кризи.
- 10.4. Страх як причина конфлікту.
- 10.5. Методи усунення напруги.

Тема 11. Результативний конфлікт.

План

- 11.1. Пастки конфлікту.

- 11.2. Стратегії врегулювання конфлікту.
- 11.3. Компетентна поведінка у конфлікті.
- 11.4. Звички успішних організацій.
- 11.5. Перетворення конфлікту на результат.

Тема 12. Імідж ділової людини.

План

- 12.1. Сутність та зміст іміджу.
- 12.2. Діловий одяг.
- 12.3. Візитні карточки.
- 12.4. Ділові подарунки.
- 12.5. Розробіть свій бренд. Демонструйте свій бренд.
- 12.6. Чотири принципи, на яких ґрунтуються стосунки.

Тема 13. Ділова зустріч.

План

- 13.1. Як домовитися про ділову зустріч?
- 13.2. Керівні принципи ділової зустрічі.
- 13.3. Правила поведінки ділових зустрічей.
- 13.4. Успіх ділової зустрічі.

Тема 14. Ділові прийоми.

План

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

Тема 15. Ділові листи.

План

- 15.1. Цілі ділового листа.
- 15.2. Стиль ділового листа.
- 15.3. Реквізити ділового листа.
- 15.4. Спілкування в умовах цифрової ери.

ПЛАНІ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ ТА ЇХ ЗМІСТ

Семінарське заняття №1 МАЙСТЕРНІСТЬ У СПІЛКУВАННІ.

План семінарського заняття

1.1. Проблеми та практика спілкування.

Значення спілкування для особистості. Різновиди спілкування. Форми спілкування. Що виступає предметом спілкування.

1.2. Вміння переконувати та впливати на людей.

Цілі у спілкуванні у стосунках людей. Елементи промови. Шляхи переконання та впливу на людей.

1.3. Три комунікаційні інструменти для досягнення успіху.

Інструменти досягнення успіху. Ефективна презентація. Структура промови.

Питання для самоконтролю знань

1. Що таке спілкування?
2. Що повинен вміти спеціаліст в галузі спілкування?
3. Які аспекти дослідження спілкування ви знаєте?
4. Як ви розумієте вислів «тотальна інформація»?
5. Охарактеризуйте шляхи переконання «чотири П».

Семінарське заняття №2 ГНУЧКІСТЬ У ПОБУДОВІ ВІДНОСИН.

План семінарського заняття

2.1. Модель людської поведінки.

Охарактеризуйте модель людської поведінки. Назвіть види моделей людської поведінки.

2.2. «Чотири темпераменти».

Що таке темперамент? Види темпераментів.

2.3. Основні характеристики типів особистості.

Суть та зміст тип особистості. Які різновиди типів особистості. Дайте характеристику кожному типу особистості.

2.4. Тест «Типологія особистості DISC».

Проаналізуйте свій тип особистості.

Питання для самоконтролю знань

1. Розкрийте суть моделі людської поведінки.

2. Розкрийте суть особистої типології.
3. Які типи темпераменту ви знаєте? До якого типу темпераменту відноситеся ви?
4. Визначте свій тип особистості.
5. Яка філософія кожного типу особистості?
6. Як розібратися, з яким типом особистості ви спілкуєтеся?
7. Характеристики сприятливого оточення, охарактеризуйте.

Семінарське заняття №3 ПРОЦЕС ТА ВИДИ КОМУНІКАЦІЇ.

План семінарського заняття

3.1. Комунікація як форма спілкування.

Розкрийте суть комунікації. Основні складові комунікації, їх характеристика. Структура комунікації.

3.2. Процес комунікації.

Сутність комунікативного процесу. Розкрити зміст процесу обміну інформацією. Канали комунікації.

3.3. Види, форми та структура комунікації.

Види комунікації. Форми комунікації. Опишіть структуру комунікації.

Питання для самоконтролю знань

1. Що виступає контекстом комунікації?
2. Які умови ефективного зворотного зв'язку?
3. Як відбувається обмін інформацією?
4. Як ви розумієте, комунікації спрямовані вверх?
5. Що таке декодування?
6. Що таке когнітивна сфера?
7. Які різновиди обговорення ви знаєте?
8. Яка мета методу комунікації «мозковий атака»?

Семінарське заняття №4 КОМУНІКАТИВНІ СТРАТЕГІЇ.

План семінарського заняття

4.1. Загальна характеристика стратегії.

Розкрити суть визначення стратегія. Способи управління процесом комунікації.

4.2. Види стратегій.

Перерахувати види комунікації. Охарактеризувати їх.

4.3. Стратегічний сценарій.

Дайте визначення «стратегічний сценарій». Розкрийте його зміст.

4.4. Шість принципів постановки цілей.

Що таке ціль? Як правильно формулювати ціль. Охарактеризуйте принципи реалізації цілей.

4.5. Ділові стратегії управління спілкуванням.

Розкрийте суть законів управління спілкування. Які правилами доповнювати ці закони?

Питання для самоконтролю знань

1. Дайте визначення стратегії.
2. Які види стратегій ви знаєте?
3. Розкрийте суть функціональної стратегії.
4. Що таке сценарій?
5. Назвіть шість кроків при постановці цілей.
6. Як ви розумієте закон управлінського спілкування «Зрозуміти – це ще не означає прийняти»?

Семінарське заняття №5

НЕВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ.

План семінарського заняття

5.1. Експресія як внутрішній світ людини.

Розкрийте сутність невербальної комунікації. Що таке експресивний кластер? Охарактеризуйте мімічні «коди».

5.2. Мова жестів у комунікації.

Дайте визначення дефініції «жести». Розкрийте її суть. Перелічіть жести та опишіть їх значення.

5.3. Голос і мімік як інструменти комунікації.

Голосові атрибути промови. Як за допомогою обличчя можна передати значення промови. Особливості «мови» очей. Типи поглядів, їх трактування та рекомендовані дії. Охарактеризуйте гримаси обличчя.

Питання для самоконтролю знань

1. З яких категорій складаються невербальні комунікації?
2. Назвіть голосові атрибути парамови.
3. Які особливості «мови» очей ви знаєте?
4. Які жести належать до групи «захист (оборона)»?
5. Що таке проксеміка?

6. Назвіть «коди» емоційного стану.

Семінарське заняття №6 ВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ.

План семінарського заняття

6.1. Мова, мовлення, свідомість.

Розкрийте значення мови у комунікації. Перерахуйте знаки мови. Охарактеризуйте значення слів, зв'язок думки та слова.

6.2. Роль мови в комунікації.

Розкрийте сутність «розуміння». Вживання мови у спілкуванні. Суть комунікативного розуміння.

6.3. Слова як цінність особистості.

Як слово впливає на підсвідомість? Дайте визначення дефініції «тезаурус особистості» та поясніть його.

6.4. Мистецтво легкої розмови.

Як ви розумієте вислів «легка розмова»? Правила, які роблять наше спілкування легким і невимушеним. Кластери позитивної поведінки. Кластери, які роблять наше життя сладним.

Питання для самоконтролю знань

1. Які знаки мови ви знаєте?
2. Як формується думка?
3. Що значить зрозуміти мовний акт?
4. Розкрийте зміст «словник особистості».
5. Назвіть кластери негативної поведінки.
6. Назвіть кластери позитивної поведінки.

Семінарське заняття №7 ДІЛОВИЙ СТИЛЬ І МАНЕРИ СПІЛКУВАННЯ.

План семінарського заняття

7.1. Діловий стиль спілкування.

Дайте характеристику ділового спілкування. Різновиди конструктивної комунікативної діяльності. Основні принципи будь-яких ділових відносин.

7.2. Принциповість у спілкуванні.

Вимоги як прості імперативи ділового стилю спілкування. Класифікація імперативів ділового стилю спілкування.

7.3. Проблеми в комунікації.

Спілкування, яке ставить собі за мету конфронтацію. Правила для реалізації переваг у комунікації.

7.4. Фактори, які впливають на спілкування. Техніки привертання уваги.

Охарактеризуйте фактори, що впливають на спілкування. Словесні привертання уваги. Привертання уваги вимовою. Невербальні сигнали зацікавлення. Психологічні способи привертання уваги.

Питання для самоконтролю знань

1. Які межі повинен усвідомлювати суб'єкт спілкування?
2. Як можна сформулювати основне питання ділового спілкування?
3. Основний принцип ділових відносин.
4. Назвіть імперативи ділового спілкування.
5. Що, на вашу думку, є принциповість?
6. Охарактеризуйте техніку боротьби в комунікації.
7. Які фактори сприяють раціональній взаємодії?

Семінарське заняття №8 КОМУНІКАТИВНА КУЛЬТУРА.

План семінарського заняття

8.1. Сприятливий психологічний клімат.

Як створити сприятливий психологічний клімат у спілкуванні? Три закони запам'ятовування.

8.2. Реакція на психологічне каміння.

Правила поведінки на неприємні слова. Способи виявлення та нейтралізації з колективу «буяна».

8.3. Реакція на запитання.

Основні бачення у стосунку до запитань. Як навчитися правильно відповідати на поставленні питання? Уміння спілкуватися з маніпуляторами.

8.4. Управління емоціями.

Розкрийте сутність поняття «емоції». Емоційні бар'єри, які перешкоджають спілкуванню.

8.5. Правила спарингу в комунікації.

Що означає боротьба в комунікації? Охарактеризуйте правила спарингу у комунікації. Шляхи формалізації спарингу.

Питання для самоконтролю знань

1. Як створити сприятливий психологічний у колективі?
2. Що необхідно для правильного сприйняття повідомлення?

3. Як же усунути непорозуміння?
4. Що таке повідомлення?
5. Які ж основні рекомендації ефективного слухання?
6. Навіть техніки відповідей на запитання.
7. Які запитання забезпечують продуктивний зовнішній діалог?
8. Основні прийоми, які дозволяють досягти взаєморозуміння.
9. Що таке страх? Як він впливає на нас?

Семінарське заняття №9 СЛУЖБОВЕ СПІЛКУВАННЯ.

План семінарського заняття

9.1. Етика ділового спілкування.

Дайте визначення дефініції «етика». Розкрийте суть етики ділового спілкування. Етичні настанови для ефективного спілкування. Правила етики службових відносин

9.2. Службовий етикет.

9.3. Дайте визначення терміну «етикет». Правила ділового етикету. Службовий етикет. Звичайний мовний і поведінковий етикет. Принципи покарання.

9.4. Принципи оптимізації службових відносин.

Класифікація принципів службового спілкування. Охарактеризуйте їх.

9.5. Комунікативні методи управлінського впливу.

Розкрийте сутність методу управлінського впливу. Як досягти успішного впливу на підлеглих.

9.6. Шукайте наставників, шукайте учнів.

Розкрийте суть понять «менторські програми», «наставники». Суть процесу наставництва.

Питання для самоконтролю знань

1. Розкрийте зміст визначення «етика».
2. Що таке службовий етикет?
3. «Фактор свідомості» може бути достатнім, щоб стимулювати етичну поведінку?
4. Які ви знаєте принципи службового спілкування?
5. Для чого потрібні «наставники»? Яка їх функція?
6. Яка роль наставництва в організації?

Семінарське заняття №10 КОНФЛІКТ У КОМУНІКАЦІЇ.

План семінарського заняття

10.1. Сутність конфлікту.

Суть соціально-психологічної характеристики конфлікту. Природа та джерело конфлікту. Причини та привід конфлікту.

10.2. Види конфліктів.

Розвиток та різновиди конфліктів. Основні риси кризової ситуації. Класифікація конфліктів.

10.3. Стреси, неврози, кризи.

Розкрити суть дефініцій «стрес», «невроз», «кризи». Фрустрація та її наслідки.

10.4. Страх як причина конфлікту.

Причини, які викликають страх.

10.5. Методи усунення напруги.

Методи та прийоми зняття напруги.

Питання для самоконтролю знань

1. Що таке суперництво?
2. Навіть різновиди конфліктів.
3. Поведінка людей, які страждають на істерію.
4. До яких поведінкових реакцій призводить фрустрація?
5. Що викликає страх?
6. Що спричиняє до недовіра, різні комплекси, нерішучість?
7. Опишіть метод «аутогенне тренування».

Семінарське заняття №11 РЕЗУЛЬТАТИВНИЙ КОНФЛІКТ.

План семінарського заняття

11.1. Пастки конфлікту.

Емоції як джерело конфлікту. Конфліктні пастки по низхідному вектору влади. Пастки висхідного конфлікту. Пастки рівноправності.

11.2. Стратегії врегулювання конфлікту.

Стратегії врегулювання конфліктів та їх ментальні установки. Яке ваше основне ставлення до конфлікту.

11.3. Компетентна поведінка у конфлікті.

Адаптивність як спосіб тримання контролю над конфліктом. Критерії компетентної поведінки у конфлікті.

11.4. Звички успішних організацій.

Як лідери створюють звички – випадково чи зумисне. Шаблони, які сприяють виходу з конфліктів.

11.5. Перетворення конфлікту на результат.

Ключові звички успішних організацій. Сила волі як звичка успішної організації. Прогнозування звички (і маніпуляція ними).

Питання для самоконтролю знань

1. Що таке конкуренція?
2. Назвіть пастки конфліктів та охарактеризуйте їх.
3. Що виступає джерелом конфлікту?
4. Як ви ставитеся до конфлікту?
5. Як створити звички, щоб успішно вийти з конфлікту?
6. Як перетворити конфлікт на результат?

Семінарське заняття №12 ІМІДЖ ДІЛОВОЇ ЛЮДИНИ.

План семінарського заняття

12.1. Сутність та зміст іміджу.

Розкрийте сутність поняття «імідж». Формування іміджу. Складові іміджу.

12.2. Діловий одяг.

Опишіть діловий одяг чоловіка та жінки. Помилки, яких припускаються ділові люди. Помилки, які не слід допускати на роботі.

12.3. Візитні карточки.

Використання візитних карточок. Основні типи візитних карточок. Візитка карточка як азбука ділових відносин.

12.4. Ділові подарунки.

Подарунки у діловому світі. Які подарунки можна дарувати на ділових зустрічах? Азбука квітів у ділових відносинах. Як отримувати подарунки?

12.5. Розробіть свій бренд. Демонструйте свій бренд.

Розкрийте суть та зміст поняття «бренд». Як розробити оригінальну ідею бренду. Демонстрація бренду – реклама себе.

Питання для самоконтролю знань

1. Як формується імідж?

2. Помилки, яких допускають жінки в одязі?
3. Як правильно вибрати діловий одяг жінці?
4. Який же вигляд повинен мати діловий чоловік?
5. Як вибрати краватку?
6. Характерні риси ділового чоловіка.

Семінарське заняття №13

ДІЛОВА ЗУСТРІЧ.

План семінарського заняття

13.1. Як домовитися про ділову зустріч?

Суть ділової зустрічі. Домовленість про ділову зустріч. Підготовка та проведення ділової зустрічі.

13.2. Керівні принципи ділової зустрічі.

Класифікація керівних принципів ділової зустрічі.

13.3. Правила поведінки ділових зустрічей.

Правила та норми проведення ділових зустрічей.

13.4. Успіх ділової зустрічі.

Партнерство та відповідальність як запорука успіху ділової зустрічі.

Питання для самоконтролю знань

1. Опишіть ділову зустріч.
2. Як домовитися про ділову зустріч?
3. Назвіть класифікацію керівних принципів ділової зустрічі.
4. Які ви знаєте правила ділових зустрічей?
5. На якій мові потрібно вести міжнародну ділову зустріч.
6. Що є запорукою успішної ділової зустрічі?

Семінарське заняття №14

ДІЛОВІ ПРИЙОМИ.

План семінарського заняття

14.1. Правила ділових прийомів.

Розкрийте суть ділових прийомів. Види прийомів та їх характеристика. Запрошення на прийом.

14.2. Організація та проведення ділових прийомів із розсадкою.

План розсадки гостей. Правила розсадки гостей. Помилки, які не слід допускати йдучи на прийом.

14.3. Види прийомів – міжнародна практика.

Види прийомів у міжнародній практиці та їх характеристика.

14.4. Встановлюйте зв'язки з впливовими людьми.

Налагоджування зв'язків з впливовими людьми на прийомах.

Питання для самоконтролю знань

1. Чи прийом є інструментом ділових комунікацій? Поясніть.
2. Яких правил необхідно дотримуватися при розсадці за столом?
3. Яка ж специфіка прийому «келик шампанського»?
4. Чому прийом має назву «А-ля фуршет»?
5. Як правильно проводити фуршет?
6. Як правильно поводитися на «фуршеті» ?
7. Що таке «шведський стіл»?
8. Що таке «жур-фікс»?

Семінарське заняття №15

ДІЛОВІ ЛИСТИ.

План семінарського заняття

15.1. Цілі ділового листа.

Функціональне призначення ділового листування. Цілі ділового листа. План ділового листа.

15.2. Стиль ділового листа.

Вимоги при написанні ділового листа. Тон листа.

15.3. Реквізити ділового листа.

Оформлення реквізитів ділового листа.

15.4. Спілкування в умовах цифрової ери.

Інтернет як засіб швидкого та якісного ділового спілкування.

Питання для самоконтролю знань

1. Яка функція ділового листування?
2. Як вибрати правильно тон листа?
3. Які цілі ділового листування?
4. Перерахуйте реквізити ділового листа.
5. Структура ділового листа.
6. Як оформити діловий лист?

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 Паблишер, 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](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

Криштанович Світлана Володимирівна

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ
СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ**

з дисципліни

КОМУНІКАТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

для студентів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
зі спеціальності
242 Туризм

Кафедра економіки та менеджменту
Львівський державний університет фізичної культури ім. І. Боберського
Україна, 790 __, м. Львів, вул. Костюшка, 11

Підписано до друку __. __. 2017р. Формат 60x84/16.
Папір офсетний. Гарнітура Times New Roman. Друк на різнографі.
умов. друк. арк. __. Наклад 50 прим. Зам. № __

Видавець і виготовлювач:
Редакційно-видавничий відділ ЛДУФК
790 __, м. Львів, вул. Костюшка, 11
Тел./факс: _____, E-mail: _____

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до
державного реєстру видавців, виготівників та розповсюджувачів
видавничої продукції _____