

**ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ  
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО**

**ФАКУЛЬТЕТ ТУРИЗМУ**

**КАФЕДРА ЕКОНОМІКИ ТА МЕНЕДЖМЕНТУ**

**ЕКЗАМЕНАЦІЙНІ ВИМОГИ**

з навчального курсу-тренінгу

**„Комуникативний менеджмент”**

галузь знань 07 „Управління та адміністрування”

спеціальність 073 „Менеджмент”

рівень освіти – бакалавр

©канд. держ. упр.,

доцент кафедри економіки та менеджменту

**Криштанович С. В.**

1. Комуникативний менеджмент як теорія і практика управління соціальними комунікаціями організації.
2. Завдання комуникативного менеджменту.
3. Зміст і напрями комуникативного менеджменту.
4. Поясніть сутність основних елементів комуникативного процесу.
5. Розкрийте сутність понять «кодування» і «декодування» інформації. Яким чином відбуваються кодування і декодування інформації у процесі комунікації?
6. Поясніть, яку роль відіграє зворотний зв'язок у процесі комунікації.
7. Управлінські процедури і операції, які передбачає комуникативний менеджмент.
8. Яким чином комуникативні проблеми стримують розвиток організації.
9. Поняття організаційних комунікацій. Види комунікацій в організації.
10. Внутрішньоорганізаційні комунікації: зміст поняття, цілі, завдання, класифікація.
11. Формування внутрішніх комуникативних систем в організації.
12. Зовнішньоорганізаційні комунікації: зміст поняття, цілі і завдання.
13. Суб'єкти і об'єкти зовнішньоорганізаційних комунікацій організації, їхня структура і особливості взаємодії.
14. Основні особливості зовнішньої комунікації в організації.
15. Корпоративні комунікації як предмет комуникативного менеджменту.
16. Критерії вибору правильних комуникативних систем.

17. Об'єкти і суб'єкти комунікативного менеджменту.
18. Технології й інструменти комунікативного менеджменту.
19. Стратегія комунікативного менеджменту: поняття, складові та цілі.
20. Напрями діяльності організації при визначенні стратегії комунікативного менеджменту.
21. Вибір моделі стратегії комунікативного менеджменту.
22. Види комунікативних стратегій.
23. Цільова аудиторія: сутність поняття та типологія.
24. Методи розвитку комунікативних систем організації.
25. Сутність стратегічного управління комунікаціями.
26. Міжособистісні комунікації в організації.
27. Відмінність між комунікаціями, які спрямовані «знизу вгору» і «зверху вниз».
28. Цільова аудиторія організаційних комунікацій.
29. Сутність комунікативного процесу. Які основні елементи представлені у цьому процесі.
30. Значення зворотного зв'язку у процесі комунікації.
31. Сутності поняття «інформація», які існують підходи до його визначення.
32. Відмінність між первинною і вторинною інформацією.
33. Критерії відбору інформації для прийняття обґрунтованих управлінських рішень.
34. Шуми і перешкоди, які зустрічаються при передаванні інформації у рамках відповідних комунікативних технологій. Як їх можна уникнути.
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.
40. Особливості управління комунікаціями в комунікативному менеджменті.
41. Відомості, які можуть становити комерційну таємницю підприємства.
42. Форми і види спілкування.
43. Основні функції, які проявляються у спілкуванні.
44. Назвіть основні складові мовленнєвої культури. Як ви оцінюєте власну культуру мови?
45. Вміння слухати. Які виділяють стилі і види слухання?
46. Взаємодія між собою вербальних і невербальних засобів в процесі комунікації.
47. Особливості невербальних сигналів у людей.
48. Поясніть специфіку кінесичних засобів спілкування. Якою є їхня роль у діловому спілкуванні?
49. Проксемічні засоби комунікації.
50. Назвіть такесичні засоби комунікації і визначте їхню роль в процесі комунікації.
51. Відмінність формального спілкування і неформального.
52. Структура ділового спілкування.

53. Основні форми ділового спілкування.
54. Основні функції ділового спілкування.
55. Класифікація форм ділової комунікації: наради, офіційні і протокольні заходи, зустрічі, прийоми, бесіди, виступи, письмові документи.
56. Діалог і дискусія як найбільш загальна форма ділових комунікацій. Різновиди діалогу.
57. Інші форми ділових комунікацій: прес-конференція, брифінг, презентація, прийом з особистих питань.
58. Форми взаємодії в діловому спілкуванні.
59. Ділові переговори як основна форма ділової комунікації.
60. Сутність маніпуляції у спілкуванні.
61. Інтернет у бізнесі. Основні напрями використання мережі Інтернет у бізнесі.
62. Електронні комунікації.
63. Відеоконференція: конфігурації побудови відеоконференцій.

### **Рекомендована література**

#### **Основна:**

1. Бурмака Т. М. Комунікативний менеджмент : конспект лекцій (для студентів бакалавріату всіх форм навчання спеціальності 073 – Менеджмент) / Т. М. Бурмака, К. О. Великих ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. – 69 с
2. Васильченко М.Ю, Гришко В.В. Комунікативний менеджмент : навчальний посібник / М.І. Васильченко, В.В. Гришко.– Полтава : ПолтНТУ, 2018 – 228 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. Професійні комунікації : навчальний посібник «Ділове спілкування» / уклад. О. М. Жук, Л.Ю. Тиха. – Луцьк : Луцький НТУ, 2016. – 112 с.
5. Тренінги з менеджменту: навчально-методичний посібник / М. І. Копитко, Л. М. Томаневич. – Львів: ЛьвДУВС, 2017. – 128 с.
6. Чистіліна Т. О. Етика та естетика : Навчальний посібник / Т. О. Чистіліна. – ЦУЛ, 2017. – 304 с.

#### **Допоміжна:**

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. Дахігг. Ч. Сила звички / Чарлз Дахігг ; пер. з англ. Ганни Лелів. – Нью-Йорк : Random House, 2012. – 400 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. Жигайло Н. І. Психологія: Навчальний посібник / Н. І. Жигайло. – Львів : Сполом, 2013. – 264 с.

7. Коулман П. Т. Результативний конфлікт / Пітер Т. Коулман, Роберт Фергюсон ; пер. з англ. Інна Софієнко. – 2-ге вид. – К.: Наш формат, 2017. – 312 с.
8. Криштанович М. Ф. Роль і значення досвіду формування професійно-педагогічної компетентності викладача ЗВО в США і Канаді / М. Ф. Криштанович, С. В. Криштанович // Захист прав і свобод людини та громадянина в умовах формування правової держави : зб. тез VIII Всеукр. наук.-практ. конф. - Львів : Львівська політехніка, 2019. - С. 234-236.
9. Криштанович С. Критерії ефективності в управлінні організаційними комунікаціями / С. Криштанович, А. Бойко // Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності : зб. тез між нар. наук.-практ. конф. – Львів : ЛДУФК імені Івана Боберського, 2020. – С. 313-315.
10. Комунікативний менеджмент : силабус курсу освітнього ступеня "бакалавр" / розроб. Криштанович С. В. - Львів, 2020. - 6 с.
11. Кудла Н.С. Менеджмент туристичного підприємства: підручник – К.: Знання, 2012.- 343 с.
12. Кушнір Р. О. Великий оратор, або як говорити так щоб вам аплодували стоячи / Р. О. Кушнір. – Дрогобич : Коло, 2013. – 258 с.
13. Павленчик Н. Мотиваційні критерії як елемент ефективного управління персоналом / Н. Павленчик // Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності : зб. тез міжнар. наук.-практ. конф. – Львів : ЛДУФК імені Івана Боберського, 2020. – С. 346-348.
14. Пинк Д. Драйв что на самом деле нас мотивирует / Дэниел Пинк : Пер. с англ. — М.: Альпина Паблишер, 2013. – 311 с.
15. Приступа Є. Н. Лекція-тренінг як форма активного навчання майбутніх менеджерів фізичної культури та спорту / Приступа Є. Н., Криштанович С. В. // Modern Science and Practice : зб. наук. пр. XV Міжнар. наук.-практ. конф. – Варна, 2020. – Р. 226–228.
16. Роберт А. Ром. Позитивная типология личности / Доктор Роберт А Ром, предисловие Зига Зиглера, 196 с.
17. Свістельник І. Р. Пошук інформації в мережі інтернет : лекція / Свістельник І. Р. - Львів, 2019. - 6 с.
18. 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.
19. 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.
20. 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.
21. Чан Кім В. Стратегія блакитного океану / В. Чан Кім, Рене Моборн. – Бостон, 2015. – 288 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](http://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](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](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](http://stud.com.ua/39779/menedzhment/vidi_komunikatsiy_organizatsiyi)