

# Комунікативний менеджмент

## Силабус курсу

Освітній ступінь – бакалавр

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування

Спеціальність: 242 Туризм

Освітньо-кваліфікаційна програма

Кількість кредитів – 3,0

Рік підготовки, семестр – 3, 6

Компонент освітньої програми: нормативна

Дні занять: відповідно до розкладу

Консультації: відповідно до графіку навчального процесу

Мова викладання: українська

Керівники курсу

Криштанович Світлана Володимирівна

[skrischtanovich@gmail.com](mailto:skrischtanovich@gmail.com)

+380(67) 926 72 27

## Опис дисципліни

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.

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.

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

## Навчальний контент

№ з/п	Теми	Результати навчання
1	Майстерність у спілкуванні	<b>Знати:</b> Проблеми та практика спілкування. Методи переконання та впливу на людей. Три комунікаційні інструменти для досягнення успіху
2	Гнучкість у побудові відносин	<b>Знати:</b> . Модель людської поведінки. «Чотири темпераменти». Основні характеристики типів особистості. Методи виходу з конфліктів
3	Процес та види комунікації	<b>Знати:</b> Комунікація як форма спілкування. Процес комунікації. Види, форми та структура комунікації
4	Комунікативні стратегії	<b>Знати:</b> Загальна характеристика стратегії. Види стратегій. Стратегічний сценарій. Шість принципів постановки цілей. Ділові стратегії управління спілкуванням
5	Невербальна комунікація.	<b>Знати:</b> Експресія як внутрішній світ людини. Мова жестів у комунікації. Голос і мімік як інструменти комунікації
6	Вербальна комунікація.	<b>Знати:</b> Мова, мовлення, свідомість. Роль мови в комунікації. Слова як цінність особистості. Мистецтво легкої розмови
7	Діловий стиль і манери спілкування.	<b>Знати:</b> Діловий стиль спілкування. Принциповість у спілкуванні. Проблеми в комунікації. Фактори, які впливають на спілкування. Техніки привертання уваги
8	Комунікативна культура	<b>Знати:</b> Сприятливий психологічний клімат. Реакція на психологічне каміння. Реакція на запитання. Управління емоціями. Правила спарингу в комунікації
9	Службове спілкування	<b>Знати:</b> Етика ділового спілкування. Службовий етикет. Принципи оптимізації службових відносин. Комунікативні методи управлінського впливу
10	Конфлікт у комунікації.	<b>Знати:</b> Сутність конфлікту. Види конфліктів. Стреси, неврози, кризи. Страх як причина конфлікту. Методи усунення напруги
11	Результативний конфлікт.	<b>Знати:</b> Пастки конфлікту. Стратегії врегулювання конфлікту. Компетентна поведінка у конфлікті. Звички успішних організацій. Перетворення конфлікту на результат
12	Імідж ділової людини.	<b>Знати:</b> Сутність та зміст іміджу. Діловий одяг. Візитні карточки. Ділові подарунки. Розробіть свій бренд. Демонструйте свій бренд. Чотири принципи, на яких ґрунтуються стосунки
13	Ділова зустріч.	<b>Знати:</b> Як домовитися про ділову зустріч? Керівні

		принципи ділової зустрічі. Правила поведінки ділових зустрічей. Успіх ділової зустрічі
14	Ділові прийоми.	<b>Знати:</b> Правила ділових прийомів. Організація та проведення ділових прийомів із розсадкою. Види прийомів – міжнародна практика. Встановлюйте зв'язки з впливовими людьми
15	Ділові листи.	<b>Знати:</b> Цілі ділового листа. Стиль ділового листа. Реквізити ділового листа. Спілкування в умовах цифрової ери

## Формування програмних компетентностей

№ з\п	Програмні компетентності
1	Уміти організувати туристичну діяльність, адміністративно-управлінського механізму регулювання господарської діяльності в сфері туризму;
2	Уміти застосовувати прогресивні форми та методи обслуговування;
3	Уміння організувати взаємодію між учасниками економічних відносин, вести ділові переговори
4	Уміння діагностувати, аналізувати та нейтралізувати конфліктні ситуації між учасниками економічних відносин
5	Уміти координувати діяльність підприємства з органами державної влади усіх рівнів, місцевих рад, міністерствами та відомствами, регіональними та громадськими організаціями
6	Уміння знаходити джерела пошуку кандидатів на вакантні посади в організацію та обирати з них найбільш економічно доцільні
7	Уміти проводити співбесіду з кандидатами на вакантні посади та аналізувати анкетні дані
8	Уміти використовувати сучасні концепції організаційної поведінки та управління людськими ресурсами
9	Уміння володіти методикою створення системи мотивації і дисциплінарної відповідальності персоналу

## Літературні джерела

### Базова

1. Воронкова В.Г., Беліченко А.Г., Мельник В.В. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник для ВНЗ (рекомендовано МОН України) : Навчальний посібник 2017 – 312 с.
2. Професійні комунікації [Текст] : Навчальний посібник «Ділове спілкування» / уклад. О. М. Жук, Л.Ю. Тиха. – Луцьк : Луцький НТУ, 2016. – 112 с.
3. Свидрук І.І. Креативний менеджмент: навчальний посібник. / І.І. Свидрук, Ю.І. Осік – Алма-Ата: «Бастау», 2017. – 360 с.
4. Свидрук І.І., Миронов Ю.Б. Психологія управління та конфліктологія: Підручник. - Львів: Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2017. - 320 с.

5. 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. Коулман П. Т. Результативний конфлікт / Пітер Т. Коулман, Роберт Фергюсон ; пер. з англ. Інна Софієнко. – 2-ге вид. – К.: Наш формат, 2017. – 312 с.

7. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства: підручник – К.: Знання, 2012.- 343 с.

8. Кушнір Р. О. Великий оратор, або як говорити так щоб вам аплодували стоячи / Р. О. Кушнір. – Дрогобич : Коло, 2013. – 258 с.

9. Пинк Д. Драйв что на самом деле нас мотивирует / Дэниел Пинк : Пер. с англ. — М.: Альпина Паблішер, 2013. – 311 с.

10. Роберт А. Ром. Позитивная типология личности / Доктор Роберт А Ром, предисловие Зига Зиглера, 196 с.

11. Трейсі, Брайан. Як керують найкращі. [Як одержати максимум від себе та інших. Секрети, перевірені на практиці] / Б. Трейсі ; пер. з англ. Р. Ключка. – Харків : Клуб сімейного дозвілля, 2017. – 208 с.

12. 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.

13. 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.

14. 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)

