

**ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ  
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО  
ФАКУЛЬТЕТ ТУРИЗМУ  
КАФЕДРА ЕКОНОМІКИ ТА МЕНЕДЖМЕНТУ**



---

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОГО  
КУРСУ-ТРЕНІНГУ**

**„КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ”**  
галузь знань 07 „Управління та адміністрування”

спеціальність: 073 „Менеджмент”  
рівень освіти: бакалавр

Робоча програма з навчального курсу-тренінгу «Комунікативний менеджмент» для студентів за спеціальністю 073 Менеджмент

5-й с. (денна форма навчання)

Розробник: канд. держ. упр., доцент кафедри економіки та менеджменту Криштанович С. В.

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри економіки та менеджменту

Протокол від “31”серпня 2020 року № 1

Завідувач кафедри економіки, менеджменту

(підпис)

( Павленчик Н. Ф. )

(прізвище та ініціали)

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Спеціальність, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3		Нормативна (цикл професійної та практичної підготовки)	
Модулів	Спеціальність (професійне спрямування): <u>073 Менеджмент</u>	<b>Рік підготовки:</b>	
Змістових модулів		3-й	3-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання		<b>Семестр</b>	
Загальна кількість годин – 90		5-й	6-й
		<b>Лекції</b>	
		-	-
		<b>Семінарські</b>	
		-	-
		<b>Практичні</b>	
		30	10
		<b>Лабораторні</b>	
		-	-
		<b>Самостійна робота</b>	
		60 год.	80
		<b>Індивідуальні завдання</b>	
		-	-
		<b>Вид контролю: екзамен</b>	
Тижневих годин для денної форми навчання: - аудиторних – 2 - самостійної роботи студента – 4	Освітньо-кваліфікаційний рівень: бакалавр		

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Метою** викладання навчального курсу-тренінгу «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.

У результаті вивчення навчального курсу-тренінгу студенти повинні:

**знати:**

- місце комунікацій в менеджменті, знати типи ділових стратегій, їх основні засади;
- принципи комунікативного менеджменту;
- основні методи, технології 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;
- особливості формування іміджу менеджера та корпорації (організації);
- перспективи комунікативного менеджменту в інформаційному суспільстві;

**згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти мають досягти**

**таких результатів навчання:**

загальні компетентності:

**ЗК 8.** Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

фахові компетентності:

**СК 5.** Здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту.

**СК 9.** Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.

**СК 10.** Здатність оцінювати виконувані роботи, забезпечувати їх якість та мотивувати персонал організації.

**СК 11.** Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

**СК 14.** Розуміти принципи психології та використовувати їх у професійній діяльності.

**СК 15.** Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички.

**Програмні результати навчання:**

**ПРН 9.** Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи.

**ПРН 10.** Показувати навички обґрунтування дієвих інструментів мотивування персоналу організації.

**ПРН 11.** Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.

**ПРН 15.** Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності.

**ПРН 28.** Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.

**ПРН 29.** Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

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

### **3. Програма навчального курсу-тренінгу «Комунікативний менеджмент»**

#### **Тема 1. Майстерність у спілкуванні**

**Мета:** навчити студентів навикам конструктивного спілкування; розвивати вміння відстоювати свій погляд. Ознайомити учасників із видами спілкування та навчити їх прийомам активного слухання. Формувати навички безоцінного спілкування. Ознайомити студентів з комунікаційними інструментами для досягнення успіху.

#### **Тема 2. Гнучкість у побудові відносин**

**Мета:** розглянути зі студентами модель людської поведінки, визначити основні характеристики типів особистості, ознайомитися з методами виходу з конфліктів.

#### **Тема 3. Процес та види комунікації**

**Мета:** ознайомити студентів з сутністю комунікації як форми спілкування. Розглянути як відбувається процес комунікації. Навчити учасників методам ефективних комунікацій. Навчити усувати бар'єри комунікацій.

#### **Тема 4. Невербальна комунікація**

**Мета:** навчити студентів як отримати інформацію про співрозмовника через його жестову активність, голос і міміку. Зрозуміти як впливає форма столу на ефективність процесу комунікації, яка дистанція між людьми задає тон ефективної комунікації.

#### **Тема 5. Вербальна комунікація**

**Мета:** визначити специфіку вербальної комунікації через мову, мовлення та свідомість. Визначити, яка роль мови в комунікації. Зрозуміти роль слова, як цінності особистості. Набути навиків мистецтва легкої розмови.

#### **Тема 6. Основи комунікативного менеджменту**

**Мета:** ознайомити студентів з характеристикою основних видів комунікації в організаціях; функціями комунікативного менеджменту; типами комунікаційних мереж в організаціях. Набути навички особистісних і ділових якостей, якими має володіти сучасний керівник.

#### **Тема 7. Інформація та її роль в бізнес-середовищі**

**Мета:** ознайомити студентів з поняттям інформація та її місцем у бізнес-середовищі; розглянути види інформації та джерела її отримання; зрозуміти як працює інформаційна безпека в організації.

#### **Тема 8. Ефективний процес внутрішньої комунікації в організації**

**Мета:** ознайомити студентів як відбувається комунікативна взаємодія в організації; принципами оптимізації службових відносин; комунікативними методами управлінського впливу; розглянути ділові стратегії управління спілкуванням. Набути навиків ділового спілкування.

#### **Тема 9. Управління зовнішніми системами комунікації**

**Мета:** ознайомити студентів з особливостями зовнішніх комунікаційних систем; розглянути як відбуваються зв'язки з громадськістю. Навчити учасників планувати заходи, готувати прес-реліз PR-заходу. Навчити проводити контент-аналіз інформації зовнішнього середовища організації.

#### **Тема 10. Корпоративна культура**

**Мета:** дослідити, що таке корпоративна культура; які складові елементи корпоративної культури; які є типи корпоративної культури. Навчити створювати учасників корпоративну культуру.

#### **Тема 11. Комунікативна культура**

**Мета:** ознайомити студентів з етикою ділового спілкування, службовим етикетом, принципами оптимізації службових відносин. Навчити використовувати комунікативні методи управлінського впливу, створювати сприятливий психологічний клімат у колективі. Відпрацювати поведінку студентів на психологічне каміння, на запитання. Розвинути навички управління емоціями, уміння використовувати правила спарингу в комунікації.

#### **Тема 12. Командність та командоутворення (тимблдинг)**

**Мета:** створити позитивні зміни у соціально-психологічних параметрах команди після безпосередньої участі в навчанні, що сприяє ефективній роботі команди в реальних умовах і загальному організаційному розвитку. Навчити учасників організовувати ефективну робочу команду. Розробити інструменти діагностики команди та командоутворення.

#### **Тема 13. Результативний конфлікт**

**Мета:** розвинути навички довірливого спілкування в учасників тренінгу; активізувати творчий пошук пасток конфлікту та досвід учасників тренінгу щодо їх подолання; створити доброзичливу, довірливу атмосферу в групі, вивчити особливості профілактики конфліктів. Розробити стратегії врегулювання конфлікту. Навчити учасників перетворити конфлікт на результат.

#### **Тема 14. Корпоративний імідж**

**Мета:** ознайомити студентів із сутністю поняття «імідж» та його основними властивостями, загальними характеристика елементів корпоративного іміджу. Ознайомити з етапами формування корпоративного іміджу. Проаналізувати у чому полягає основна відмінність між іміджем та діловою репутацією. Визначити імідж ділової людини.

#### **Тема 15. Селф-брендинг: як перетворити своє ім'я на бренд**

**Мета:** ознайомити студентів із сутністю та змістом селф-брендингу; навчити виявляти приховані особистісні риси та властивості, сформулювати передумови мотивації на я самопізнання. Навчити учасників створити персональний бренд.

### **4. Структура навчальної дисципліни**

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин*											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	с	інд	с.р.		л	п	с	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>Комунікативний менеджмент</b>												
Тема 1. Майстерність у спілкуванні	6	-	2	-	-	4	6	-	2	-	-	4
Тема 2. Гнучкість у побудові відносин	6	-	2	-	-	4	6	-	-	-	-	6
Тема 3. Процес та види комунікації	6	-	2	-	-	4	6	-	-	-	-	6
Тема 4. Невербальна комунікація.	6	-	2	-	-	4	6	-	-	-	-	6
Тема 5. Вербальна комунікація.	6	-	2	-	-	4	6	-	-	-	-	6
Тема 6. Основи комунікативного менеджменту	6	-	2	-	-	4	6	-	2	-	-	4
Тема 7. Інформація та її роль в бізнес-середовищі	6	-	2	-	-	4	6	-	2	-	-	4
Тема 8. Ефективний процес внутрішньої комунікації в організації	6	-	2	-	-	4	6	-	2	-	-	4
Тема 9. Управління зовнішніми системами комунікації	6	-	2	-	-	4	6	-	2	-	-	4
Тема 10. Корпоративна культура	6	-	2	-	-	4	6	-	-	-	-	6
Тема 11. Комунікативна культура	6	-	2	-	-	4	6	-	-	-	-	6
Тема 12. Командність та командотворення (тимбілдинг)	6	-	2	-	-	4	6	-	-	-	-	6
Тема 13. Результативний конфлікт.	6	-	2	-	-	4	6					6
Тема 14. Корпоративний імідж	6	-	2	-	-	4	6					6
Тема 15. Селф-брендинг: як перетворити своє ім'я на бренд	6	-	2	-	-	4	6					6
<b>Усього годин модулем</b>	<b>90</b>	-	<b>30</b>	-	-	<b>60</b>	<b>90</b>	-	<b>10</b>	-	-	<b>80</b>

**5. Теми семінарських занять  
(не передбачено)**

### 6. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денна форма	Заочна форма
1	Тема 1. Майстерність у спілкуванні	2	2
2	Тема 2. Гнучкість у побудові відносин	2	
3	Тема 3. Процес та види комунікації	2	
4	Тема 4. Невербальна комунікація.	2	
5	Тема 5. Вербальна комунікація.	2	
6	Тема 6. Основи комунікативного менеджменту	2	2
7	Тема 7. Інформація та її роль в бізнес-середовищі	2	2
8	Тема 8. Ефективний процес внутрішньої комунікації в організації	2	2
9	Тема 9. Управління зовнішніми системами комунікації	2	2
10	Тема 10. Корпоративна культура	2	
11	Тема 11. Комунікативна культура	2	
12	Тема 12. Командність та командотворення (тимбілдинг)	2	
13	Тема 13. Результативний конфлікт.	2	
14	Тема 14. Корпоративний імідж	2	
15	Тема 15. Селф-брендинг: як перетворити своє ім'я на бренд	2	
<b>Разом</b>		<b>30</b>	<b>10</b>

### 7. Теми лабораторних занять

(не передбачено)

### 8. Самостійна робота\*

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		Денна форма	Заочна форма
1	Тема 1. Майстерність у спілкуванні	4	4
2	Тема 2. Гнучкість у побудові відносин	4	6
3	Тема 3. Процес та види комунікації	4	6
4	Тема 4. Невербальна комунікація.	4	6
5	Тема 5. Вербальна комунікація.	4	6
6	Тема 6. Основи комунікативного менеджменту	4	4
7	Тема 7. Інформація та її роль в бізнес-середовищі	4	4
8	Тема 8. Ефективний процес внутрішньої комунікації в організації	4	4
9	Тема 9. Управління зовнішніми системами комунікації	4	4
10	Тема 10. Корпоративна культура	4	6
11	Тема 11. Комунікативна культура	4	6
12	Тема 12. Командність та командотворення (тимбілдинг)	4	6
13	Тема 13. Результативний конфлікт.	4	6
14	Тема 14. Корпоративний імідж	4	6
15	Тема 15. Селф-брендинг: як перетворити своє ім'я на бренд	4	6
<b>Разом</b>		<b>60</b>	<b>80</b>



---

\* - самостійна робота передбачає опрацювання лекційного матеріалу і підготовку до семінарських та практичних занять

## **9. Індивідуальні завдання (для студентів, які навчаються за графіком сприяння)**

- Матеріали самопідготовки;
- Самостійні роботи (реферати) на тему:
  1. Майстерність у налагодженні зв'язків.
  2. Як розширити коло спілкування?
  3. Спілкування в умовах цифрової ери.
  4. Ваш бренд як успішний чинник у комунікації.
  5. Стосунки підтримки в комунікації.
  6. Структура спілкування.
  7. Дорожня карта посиленні ролі команди в організації.
  8. Як підготувати успішний виступ?
  9. Невербальна комунікація оратора.
  10. Що робить оратора впевненішим?
  11. Стратегія конфлікту: прагматична доброзичливість.
  12. Стратегія конфлікту: конструктивне домінування.
  13. Стратегія конфлікту: принципова непокора.
  14. Сутність конфлікту та влади.
  15. Як побудувати команду, що перемагає.
  16. Майстерне управління.
  17. Професійне вигорання.
  18. Емоційне вигорання.
  19. Система вертикальних комунікацій в організації (види комунікації, основні цілі, види інформації, що передається в повідомленнях).
  20. Предмет і методологія комунікативного менеджменту.
  21. Специфіка функцій комунікативного менеджменту.
  22. Комунікативні проблеми у сучасних організаціях.
  23. Комунікативний простір і його основні характеристики.
  24. Перспективи розвитку комунікативного менеджменту в інформаційному суспільстві.
  25. Критерії ефективності в управлінні організаційними комунікаціями.
  26. Шляхи підвищення ефективності зворотного зв'язку у процесі управління організаційними комунікаціями.
  27. Управління міжособистісними комунікаціями в організації.
  28. Джерела інформації у бізнес-середовищі та принципи роботи з ними.
  29. 3D-технології моделювання та візуалізації в бізнесі: перспективи застосування та актуальні рішення.
  30. Використання «хмарних» технологій в бізнесі.
  31. Способи захисту електронної пошти від спаму.
  32. Електронний цифровий підпис.
  33. Структура форм і видів ділового спілкування.
  34. Основні чинники, що впливають на стиль і результати ділового спілкування.
  35. Ділова бесіда як форма ефективних комунікацій сучасного менеджера.
  36. Основні принципи ведення ділових переговорів у сучасному бізнес-середовищі.
  37. Характеристика основних стилів ділових переговорів: м'якого, принципового і жорсткого.

## 10. Методи навчання

Під час вивчення навчальної дисципліни використовуються такі методи:

- тренінг із застосуванням технічних засобів (мультимедійний проектор, папір, ватман, фломастери, стікери, скотч.), які головним чином спрямовані на дискусію навколо попередньо визначених тем та розв'язання типових ситуативних завдань з комунікації в організації.

Тренінг обумовлений створенням навчально-експериментальної обстановки, яка забезпечує розуміння учасниками групи того, які індивідуальні чи групові психологічні події відбуваються в процесах міжособистісного спілкування, як кожний з учасників впливає на інших.. Необхідним елементом успішного засвоєння навчального матеріалу дисципліни є самостійна робота студентів з науковою літературою та нормативними актами з питань комунікації.

Тривалість тренінгу – 2 год.

### Структура тренінгу з дисципліни «Психологія управління та конфліктологія»

Частина тренінгу	Завдання тренінгу	Вправи	Тривалість
Вступна	Створити сприятливий психологічний простір. Засвоїти правила роботи групи. Налагодження зворотного зв'язку “студент-група” і “група-студент”.	Знайомство. Правила. Розминка. Очікування. Вправи на рефлексію.	До 15 хв.
Основна	Оцінка рівня поінформованості щодо проблеми. Актуалізація проблеми та конкретних завдань для її вирішення. Надання інформації. Засвоєння знань. Формування умінь, навичок. Підведення підсумків щодо змісту роботи.	Інтерактивні техніки. Вправи на оцінку групових процесів, стану групи.	Різниця між вступною і заключною частинами.
Заключна	Підведення підсумків щодо процесу роботи. Оцінка отриманого досвіду. Налаштування учасників на атмосферу звичайного життя.	Вправи на рефлексію та відновлення сил учасників. Прощання.	До 15 хв.

## 11. Методи контролю

**Поточний контроль** – це оцінювання навчальних досягнень студента (рівень теоретичних знань та практичні навички з тем) під час проведення аудиторних занять (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 контролі систематичності та активності роботи студента оцінці підлягають:

- відвідування практичних занять;
- активність на практичних заняттях;
- рівень засвоєння знань програмного матеріалу.

Методи оцінювання: експрес опитування; поточне тестування; розв'язок ситуаційних задач; складання словника іншомовних термінів за темою; конспект на тему; анотація додатково вивченої літератури; оцінка індивідуального проекту; підсумкова контрольне опитування.

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.

**Екзамен** полягає в оцінці засвоєння студентом навчального матеріалу з певної дисципліни та на підставі підсумкового (семестрового) контролю рівня і якості засвоєння теоретичних знань та практичних вмінь і навичок з навчальної дисципліни.

### **Екзаменаційні вимоги**

1. Комунікативний менеджмент як теорія і практика управління соціальними комунікаціями організації.
2. Завдання комунікативного менеджменту.
3. Зміст і напрями комунікативного менеджменту.
4. Поясніть сутність основних елементів комунікативного 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 комунікативний менеджмент.
8. Яким чином комунікативні проблеми стримують розвиток організації.
9. Поняття організаційних комунікацій. Види комунікацій в організації.
10. Внутрішньоорганізаційні комунікації: зміст поняття, цілі, завдання, класифікація.
11. Формування внутрішніх комунікативних 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 комунікативного менеджменту.
16. Критерії вибору правильних комунікативних систем.
17. Об'єкти і суб'єкти комунікативного менеджменту.
18. Технології і 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.

## 12. Розподіл балів за видами контролів

Форма навчання	Поточний контроль та самостійна робота	
	Комунікативний менеджмент	Сума

	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14	T15	
<b>Денна (усього балів)</b>	<b>0-5</b>	<b>0-5</b>	<b>0-10</b>	<b>0-5</b>	<b>0-5</b>	<b>0-10</b>	<b>0-5</b>	<b>0-5</b>	<b>0-10</b>	<b>0-5</b>	<b>0-5</b>	<b>0-10</b>	<b>0-5</b>	<b>0-5</b>	<b>0-10</b>	<b>100</b>
Опитування	0-2	0-2	0-7	0-2	0-2	0-7	0-2	0-2	0-7	0-2	0-2	0-7	0-2	0-2	0-7	
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	
<b>Заочна (усього балів)</b>	<b>0-10</b>	<b>0-3</b>	<b>0-3</b>	<b>0-3</b>	<b>0-3</b>	<b>0-10</b>	<b>0-10</b>	<b>0-10</b>	<b>0-15</b>	<b>0-3</b>	<b>0-3</b>	<b>0-3</b>	<b>0-3</b>	<b>0-3</b>	<b>0-3</b>	
Опитування	0-7					0-7	0-7	0-7	0-12							
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	
<b>Екзамен</b>																<b>100</b>

У випадку отримання менше 61 балу за результатами семестрового контролю, студент здійснює обов'язкове перескладання екзамену.

Формула за якою розраховуємо підсумковий контроль студента:

Підсумковий контроль = (Поточний контроль та самостійна робота + Екзамен) / 2

**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.

**Екзамен** - це форма підсумкового (семестрового) контролю рівня і якості засвоєння студентами теоретичних знань та практичних вмінь і навичок з навчальної дисципліни.

### Шкала оцінювання (національна та ECTS)

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

0-34	<b>F</b>		
------	----------	--	--

### 13. Методичне забезпечення

1. Методичні рекомендації для проведення курсу-тренінгу «Комунікативний менеджмент» для студентів спеціальності 073 «Менеджмент». – Львів: ЛДУФК, 2020.

2. Методичні рекомендації для самостійної роботи студентів з курсу-тренінгу «Комунікативний менеджмент» для студентів спеціальності 073 «Менеджмент». – Львів: ЛДУФК, 2020.

### 14. 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.Є. 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)