

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

ФАКУЛЬТЕТ ТУРИЗМУ

КАФЕДРА ЕКОНОМІКИ ТА МЕНЕДЖМЕНТУ



Криштанович С. В.

Тренінг 1

МАЙСТЕРНІСТЬ У СПІЛКУВАННІ

з навчальної дисципліни

„КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ”

для студентів спеціальності 073 „Менеджмент”

рівень освіти – бакалавр

“ЗАТВЕРДЖЕНО”

на засіданні кафедри економіки,
менеджменту

“31” серпня 2020 року № 1

Зав.каф _____ Н. Ф. Павленчик

Тема 1. Майстерність у спілкуванні

Мета: ознайомити з поняттям тренінг, його змістом та структурою, надати систематизоване уявлення про тренінг як форму проведення нестандартних занять; 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.

Основні завдання:

- розширити знання студентів про тренінг як форму організації навчально-виховної роботи;
- надати систематизоване уявлення про зміст та структуру спілкування як процесу комунікації та взаємодії;
- підвищити комунікативну грамотність.

Матеріали: папір, ватман, фломастери, олівці, стікери, скотч.

Обладнання та технічні засоби: фліпчарт, навчальна дошка, мультимедійний проектор.

Тривалість: 120 хв.

Ознайомити з структурою тренінгу (вступ, очікування, знайомство, мета, завдання, принципи і правила роботи).

Інтерактивні методи навчання: міні-лекція (презентація), опитування по колу, «Розбити лід», техніка «Світове кафе».

Міні-лекція

1. Проблема та практика спілкування

Керівники, менеджери, підприємці за специфікою своєї роботи змушені постійно спілкуватися з людьми, тому повинні брати до уваги всі нюанси комунікації.

Реалізація цілей, що стоять перед організацією, вимагають цілеспрямованих дій, що в свою чергу формують цільову або адміністративну систему. Цільова система – це система офіційних відносин, що визначаються приписами, інструкціями, правилами, законами, розпорядженнями, наказами

тощо. Включає в себе: розподіл функцій; субординацію посад; систему комунікацій.

Категорія “спілкування” є базовою для теорії комунікацій. Існує багато підходів до її тлумачення. З точки зору менеджменту спілкування – це форма діяльності, що здійснюється між людьми як рівними партнерами, що призводить до виникнення психічного контакту, що виявляється в обміні інформацією, взаємному впливові, взаємному співчутті та взаєморозумінні. Це двобічна діяльність, спільний зв’язок між людьми.

Спілкування – це процес взаємодії між людьми і, будучи багатограним, воно включає в себе:

- формування та розвиток особистості;
- розвиток суспільства та суспільних відносин;
- соціалізацію особистості;
- створення та розвиток суспільних способів взаємодії людей;
- соціально-психологічну адаптацію людей;
- обмін емоціями;
- навчання, передачу вмінь та навичок;
- обмін інформацією;
- обмін діяльністю;
- формування ставлення до себе, до інших людей і суспільства в цілому.

Його можна розглядати під різними кутами зору. Перший і основний – це людина в світі комунікацій в процесі обміну інформацією. Цей вид спілкування характеризує людину як суб’єкта комунікативних зв’язків.

Другий різновид спілкування – характеристика його структури, видів, типів. В цьому відношенні необхідно розрізнити переговори, торги, суперечки, ділові ігри та різні види обговорення.

Комунікація, стосовно до практики менеджменту, визначається як “обмін думками або інформацією” для забезпечення взаєморозуміння або, по-іншому, як “передача інформації від однієї людини до іншої незалежно від того, чи спонукає вона до встановлення довір’я чи ні”.

2. Вміння переконувати та впливати на людей.

Існує 5 цілей у стосунках із людьми, яких ми прагнемо досягти:

1. Ви хочете, щоб інші люди вас любили та поважали, бо це зміцнить і підвищить вашу самооцінку й заохочуватиме інших дослухатися до вас, а не ігнорувати.

2. Ви хочете, щоб люди визнавали вашу значущість і важливість, підвищуючи вашу самооцінку і даючи іншим привід дослухатися до вас.

3. Ви хочете навчитися переконувати людей приймати вашу точку зору, продавати іншим свої товари, послуги та ідеї.

4. Ви хочете змусити людей змінити їхню думку та співпрацювати з вами в досягненні ваших цілей.

5. У цілому ви хочете бути більш яскравим та впливовим у всіх ваших відносинах – і приватних, і ділових.

Існує 4 шляхи до переконання, які ви можете розвинути в собі й використовувати, щоб ефективніше схилити на свій бік інших. Вони називаються «чотири П»: позиціонування, продуктивність, персональна влада, привітність.

У спілкуванні все має значення. Зосередьтесь на тому, щоб створити собі репутацію чесної та надійної людини.

3. Три комунікаційні інструменти для досягнення успіху

1. Розмова сам на сам: питання, вислуховування відповідей і представлення своїх ідей.

2. Групова презентація: вимагає ретельної підготовки та презентаційних навичок.

3. Повідомлення або звіт, написані на аркуші: може стати як причиною успіху, так і причиною провалу ділової комунікації.

П'ять ключів до ефективної презентації:

1. Ретельно підготуйтеся до презентації; її ефективність на 90% визначається попередньою підготовкою.

2. Представте власну точку зору; чітко окресліть вашу ідею або мету на початку презентації.

3. Розкрийте причини, що сформували вашу точку зору.

4. Доведіть очевидність цих аргументів.
5. Повторіть свою точку зору і зверніться із закликом діяти.

Схема традиційної промови:

1. Скажіть людям, що саме ви збираєтеся сказати.
2. Викладіть ваше повідомлення.
3. Поясніть те, що ви сказали, підсумувавши основні пункти, та зверніться із закликом діяти.

НАВЧАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Завдання 1. Як можна пояснити сутність відомих афоризмів американського педагога, психолога і письменника Дейла Карнегі:

- єдиний спосіб перемогти у суперечці – це ухилитися від неї;
- звичайна людина, яка любить свою сім'ю, є набагато щасливішою за самотнього генія;
- найбільш приємне слово для людини – це її ім'я, тому частіше звертайтеся до людини по імені.

Завдання 2. Улюблена метафора чилійського вченого Умберто Матурана звучить наступним чином: «Комунікація – це танець». Чи можна з цим погодитися? Чи взагалі існує щось спільне між бесідою і танцем?

Якщо припустити, що рекламна фірма і адресат реклами – це «партнери в танці», то наскільки рівнозначними будуть ролі кожної з цих сторін?

Відповідь обґрунтуйте.

Завдання 3. Порівняйте потенціал театру, кіно і телебачення з точки зору обсягу аудиторії і можливостей для «зворотного зв'язку». Поясніть, чому люди до цього часу відвідують кінотеатри, якщо майже кожний фільм можна знайти у мережі Інтернет? У чому з точки зору теорії зворотного зв'язку полягають основні переваги і недоліки Інтернету?

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 Пабlishер, 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
3. Репозитарій ЛДУФК імені Івана Боберського. – 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
доступа: http://stud.com.ua/39779/menedzhment/vidi_komunikatsiy_organizatsiyi