

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

ФАКУЛЬТЕТ ТУРИЗМУ

КАФЕДРА ЕКОНОМІКИ ТА МЕНЕДЖМЕНТУ



Криштанович С. В.

Тренінг 3

ПРОЦЕС ТА ВИДИ КОМУНІКАЦІЇ

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

© Криштанович С. В.

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.

Основні завдання:

- розкрити суть комунікації, її основні складові, їх характеристику. Розглянути структуру комунікації;
- ознайомити з сутністю комунікативного процесу. Розкрити зміст процесу обміну інформацією, канали комунікації;
- розглянути види комунікації, форми комунікації. Описати структуру комунікації.

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

Обладнання та технічні засоби: навчальна дошка, мультимедійний проектор.

Тривалість: 120 хв.

Інтерактивні методи навчання: міні-лекція (презентація), опитування по колу (естафетна паличка), техніка «Хто? Що? Де? Коли?», робота в малих групах, спільний запис ідей, гра «Телефоніст», вправа «Прогноз погоди».

Міні-лекція

1. Комунікація як форма спілкування

Комунікація має декілька значень. По-перше, це шляхи сполучення (наприклад, повітряні або водні комунікації); по-друге, це форма зв'язку (радіо, телеграф); по-третє, це процес передачі інформації за допомогою технічних засобів – засобів масової інформації (радіо, телебачення, преса, кінематограф); по-четверте, комунікація виступає як акт спілкування, зв'язок між двома або більше індивідами, повідомлення інформації однією особою іншій.

Отже, комунікація – це не спілкування в усьому комплексі і багатогранності, а лише акт спілкування.

Основними складовими процесами комунікації є:

- 1) комунікативний, що забезпечує обмін інформацією;
- 2) інтерактивний, що регулює взаємодію партнерів в спілкуванні;

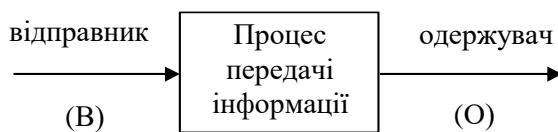
3) перцептивний, що організує взаємоприйняття, взаємооцінки та рефлексії в спілкуванні.

Класифікація комунікації за ознаками:

- залежно від форми комунікації бувають: усні; писемні;
- залежно від кількості учасників здійснюватися на рівні: міжособистісному; особисто-груповому; особисто-масовому; груповому;
- залежно від каналів сприйняття: вербальна; невербальна;
- щодо організації: внутрішні комунікації; зовнішні комунікації;
- залежно від каналів передачі інформації: формальні; неформальні;
- залежно від напрямку руху інформації: вертикальні; горизонтальні.

Таким чином, комунікація як акт спілкування має свої особливості.

В більш вузькому, соціально-психологічному розумінні, комунікація – це процес передачі інформації від відправника до одержувача. Комунікація має певні складові частини. Найпростішу уяву про структуру комунікації дає наступна схема:



Наступна характеристика процесу комунікації – цільова. Характер спілкування (передача інформації, обмін діяльністю, вміннями, навичками) визначає особливості акту спілкування – комунікації. Тоді схема комунікації матиме такий вигляд.



Таким чином, комунікація – це процес двостороннього обміну ідеями та інформацією, який веде до взаємного розуміння. Термін «комунікація» походить від латинського слова, яке означає «спільне» або «розділене між усіма». Якщо не досягається взаєморозуміння, то комунікація не відбулася.

2. Процес комунікації

Комунікаційний процес – це обмін інформацією між двома або більшою кількістю людей. Основні функції комунікаційного процесу полягають у досягненні соціальної спільності при збереженні індивідуальності кожного її елемента. В окремих актах комунікацій реалізуються управлінська, інформативна, емотивна (така, що викликає емоції) і фактична (пов'язана із встановленням контактів) функції.

У своїй основі процес комунікації становить процес: руху інформації в ланцюгу «відправник – канал – одержувач», реального або потенційного зв'язку у формі діалогу, а також впливу на керований об'єкт, який досягається в результаті обміну повідомленнями.

В процесі обміну інформацією можна виділити вісім базових елементів: відправник, кодування, повідомлення, канали передачі, декодування, приймач, відгук, зворотний зв'язок.

Мовою теорії передачі інформації шумом називають те, що спотворює зміст. Це може бути мова (у вербальному (усному) і невербальному оформленні), різне сприйняття, різниця в організаційному статусі між керівником і підлеглим. Зменшення шуму може досягатися багатьма способами. Одним з них є збільшення надмірності, тобто повторення повідомлення або якоїсь його частини.

3. Види, форми та структура комунікації

Під видом комунікації розуміють різновиди мовного спілкування. До таких різновидів належать ділова розмова, бесіда, обговорення, співбесіда, спір, полеміка, дискусія, дебати, диспут, переговори, торги.

Розмова – це завжди комунікація, якщо, звичайно, вона не є просто розповіддю про що-небудь однією особою іншій. Ми розглядаємо розмову як контактний метод. В розмові варіюють чітко продумані цілі, інтуїтивні причини та неусвідомлені мотиви.

Розрізняють: розмову, бесіду (у власному розумінні слова) і ділову бесіду.

Є різні форми бесід: бесіда рівних за становищем партнерів, колег, керівника й підлеглого, вчителя та учня. Якщо розмова є ситуаційним контактом, то бесіда відрізняється від розмови тим, що це контакт предметний. Бесіда – це предметна розмова.

Ділова розмова – це розмова з колегами і партнерами, клієнтами й замовниками, суперниками й конкурентами.

Обговорення та співбесіда – це різновиди бесіди. Може бути три основних різновиди обговорення: обговорення якогось питання з підлеглими; обговорення з колегами; обговорення з опонентом (суперник, противник, конкурент).

Виділяють декілька моделей обговорення: «круглий стіл», «мозкова атака» і командна ділова гра.

Спір як вираз ділового спілкування широко застосовується при обговоренні спірного положення. У вивченні спору існує багато думок про його характеристику й природу.

Дискусію як вид ділового спілкування нерідко ототожнюють з полемікою та спором. Однак, на відміну від спору, дискусія не веде до конфронтації, не роз'єднує, а з'єднує.

Полеміка виражає такий вид обговорення, який характеризується непримиренністю основ.

Диспути, дебати розглядають як рівнозначні поняття. Дані форми обговорення є формами наукового спору.

Дебати призначені для обміну думками в публічній формі (на зборах, засіданнях, конференціях). Їх мета – це з'ясування відносин учасників обговорення до загальних тез виступу.

Торги – це укладання юридичної угоди з будь-якою особою, яка запропонувала найвигідніші умови.

НАВЧАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Завдання 1. Відчуйте на собі властивість надлишковості, тобто однієї із фундаментальних властивостей мови людини. Спробуйте прочитати наступне повідомлення, частину якого було стерто дощем. Текст, який Вам вдалося

прочитати, запишіть в конспект. Чи погоджуєтеся Ви з думкою автора? Чому? Відповідь обґрунтуйте.

Всі успішні люди схожі між собою. Іє коли навіть здається, що для успішних людей немає нічого неможливого. Бідність успішної людини в тому, що коли інші сумніваються у своїх силах, вона докладє зусиль для досягнення поставлених цілей. Правила успішних людей універсальні:

1. Докладати зусиль, поки не досягнете бажаного результату. Багато людей після невдачі бояться братися за справу, але уявіть собі, якби дитина зробила п'ять кроків і сказала, що це не її, що було б далі з нею? Щоб навчатися ходити, зробити п'ять кроків недостатньо. Буває, що у людини опускаються руки за крок до успіху.

2. Побачити всі можливості. У всіх людей однакові можливості, але їх потрібно своєчасно побачити.

3. Знаходити успішних людей. Такі люди завжди поділяться своїм досвідом, тому корисно до них прислухатися.

4. Робити висновки з невдач. Для когось невдача – це причина, щоб зупинитися, однак кожному невдачу потрібно сприймати як досвід.

5. Не боятися відповідальності. У багатьох людей є хороші ідеї, які можна реалізувати, але чимало ідей вмирає ще на початковій стадії через страх взяти на себе відповідальність.

6. Не жити за шаблонами, а бути господарем свого життя.

7. Не чекайте успіху, самі йдіть до нього. Велика частина людей живе в очікуванні. Успішні люди не будуть чекати, вони, всупереч труднощам, приймуть до успіху.

8. Знати одне відоміє і не слухати пессимістів, які говорять, що не варто боротися з труднощами і невдачам.

9. Не шукайте виправдань вашим невдачам, шукайте можливість стати успішним. Люди звикли у своїх невдачах звинувачувати життєві обставини чи інших людей. Не витрачайте енергію на виправдання своїх невдач, займіться справою!

10. Хто, якщо не я? Налітайте себе. Саме натхнення додє сил, щоб прийти до свого успіху.

Завдання 2. Поясніть, яка властивість людської мови проявляється у наступному прикладі? Чи вдалося Вам прочитати запропонований текст?

94НЗ П08190МЛЗННЯ С819ЧИ7Ь ПР0 ТЗ, ЯК1 9И808ИЖН1 РЗЧ1 МОЖЗ РОБИ7И РОЗУМ ЛЮ9ИНИ! СП0Ч47КУ ЧИ747И 74КИЙ 7ЗКС7 БУЛО Н4938ИЧ4ЙНО СКЛ49НО, 4ЛЗ ПОЧИН4ЮЧИ З ЦЬ0ГО РЯ9К4 84Ш РОЗУМ ПОЧНЗ ЧИ747И ЗАПРОПОН084НИЙ 7ЗКС7 4870М47ИЧНО, НЗ 349УМУЮЧИСЬ ПР0 Й0ГО ЗМ1С7. ВИ МОЖЗ73 ПИШ47ИСЯ ЦИМ, 49ЖЗ ЛИШЗ НЗ8ЗЛИКИЙ 819С070К ЛЮ93Й МОЖЗ 834Г4Л1 ПР0ЧИ747И ЦЗЙ 7ЗКС7.

Завдання 3. Які моделі комунікативного процесу Вам відомі? Які з них, на Ваш погляд, придатні для відображення сутності практичної роботи у сучасному рекламному агентстві?

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 Паблицер, 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](http://www.nbuv.gov.ua). – 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](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