

Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет географічний
Кафедра туризму та готельного господарства

СИЛАБУС
КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Рік навчання 2021/2022

I. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма Освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни
		Денна форма навчання
Кількість кредитів – 5	Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа Освітньо-професійна програма: Готельно-ресторанна справа Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 242 Туризм Освітньо-професійна програма: Туризм	Вибіркова
Модулів – 2		Рік підготовки – 2
Змістових модулів – 2		Семестр – 3
ІНДЗ: немає		Лекції – 24 год.
Загальна кількість годин – 150		Практичні – 24 год.
Тижневих годин: аудиторних – 3	Магістр	Самостійна робота – 92 год.
		Консультації – 10 год.
		Форма контролю: залік
Мова навчання		Українська

II. Інформація про викладача

Викладач: Громко Лілія Сергіївна, кандидат економічних наук, доцент

Контактна інформація викладача:

Телефон 0660793032

Електронна пошта: hromko.lilia@eenu.edu.ua

Адреса викладання курсу: вул. Потапова, 9, корпус С ВНУ імені Лесі Українки

Кафедра – туризму та готельного господарства

Факультет – географічний

Дні занять розміщено на <http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi?n=700>

III. Опис дисципліни

1. Анотація курсу.

Дисципліна «Комунікативний менеджмент» спрямована на підготовку студентів до ефективного управління комунікаціями, тобто формування навичок комунікативної роботи з громадськістю. Набуті знання, вміння та навички дозволять ефективно налагоджувати інформаційно-комунікативні канали, приймати оперативні рішення на основі застосування інноваційних наукових підходів, методів і технологій.

2. Постреквізити дисципліни. Вивчення дисципліни сприятиме кращому засвоєнню таких дисциплін, як: «Інноваційні технології в туризмі, готельному і ресторанному господарстві», «Корпоративне управління».

3. Мета і завдання навчальної дисципліни.

Метою дисципліни є формування у студентів цілісного уявлення щодо сутності комунікативного менеджменту як універсальної діяльності з вивчення, 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.

Завдання курсу:

- формування у студентів сучасних теоретичних і практичних знань, умінь і навичок щодо використання ефективних комунікативних каналів;
- отриманні фундаментальних знань щодо змісту та процесів здійснення етапів комунікацій;
- вироблення вмінь обирати найбільш ефективні методи, інструментарій, технології комунікативної діяльності та застосовувати їх у своїй професійній діяльності.

4. Результати навчання (компетентності) спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа».

Загальні компетентності (ЗК):

- ЗК 2. Здатність до системного творчого мислення, наполегливість у досягненні мети професійної та науково-дослідницької діяльності;
- ЗК 4. Здатність до аналізу, оцінки та синтезу нових ідей;
- ЗК 7. Вміння використовувати психологічні закономірності управління та динаміки конфліктів для аналізу конкурентних управлінських ситуацій та різні методи конструктивного розв'язання конфліктів в управлінні організаціями.

Спеціальні (фахові) компетентності (СК):

- ФК 9. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з контактними аудиторіями (стейкхолдерами);
- ФК 10. Здатність управляти комерційною, маркетинговою, фінансовою діяльністю, розробляти антикризові програми діяльності корпорацій, готельних та ресторанних мереж, суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;
- ФК 14. Здатність розробляти та забезпечувати прийняття ефективних проектних рішень.

Результати навчання (РН):

- РН 11. Здатність розв'язувати науково-прикладні проблеми в сфері гостинності;
- РН 17. Використовувати комунікативні навички і технології;
- РН 18. Відповідати вимогам спілкування в діалоговому режимі з широкою науковою спільнотою та громадськістю в сфері готельно-ресторанного бізнесу.

Результати навчання (компетентності) спеціальності 242 «Туризм».

Загальні компетентності (ЗК):

- ЗК 3. Уміння працювати в міжнародному та вітчизняному професійному середовищі.
- ЗК 5. Уміння спілкуватися з експертами інших сфер діяльності по актуальних проблемах розвитку туризму і рекреації.

Спеціальні (фахові) компетентності (СК):

- ФК 8. Здатність упроваджувати в практику міжнародний досвід рекреаційно-туристичної діяльності;
- ФК 9. Розуміння механізмів взаємодії суб'єктів світового та національного туристичного ринків і положень соціально-відповідального бізнесу в туризмі та рекреації;
- ФК 12. Здатність до підприємницької діяльності на національному та міжнародному туристичному ринку.

Результати навчання (РН):

- РН 3. Здатність використовувати інформаційно-інноваційні методи і технології в сфері туризму;
- РН 14. Використовувати комунікативні навички і технології, ініціювати запровадження методів комунікативного менеджменту в практику діяльності суб'єктів туристичного бізнесу;
- РН 15. Відповідати вимогам спілкування в діалоговому режимі з широкою науковою спільнотою та громадськістю в сфері туризму та рекреації.

5. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	Форма контролю. Бали
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи комунікативного менеджменту						
Тема 1. Сутність та поняття інформації та комунікацій в менеджменті.	13	2	2	8	1	усне опитування, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Тема 2. Процес та види комунікації.	13	2	2	8	1	усне опитування, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Тема 3. Канали, засоби та бар'єри комунікацій.	13	2	2	8	1	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Тема 4. Забезпечення ефективних комунікацій.	15	2	2	10	1	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Тема 5. Менеджер як суб'єкт управлінської діяльності в інформаційно-комунікативному процесі	15	2	2	10	1	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Разом за змістовим модулем 1	69	10	10	44	5	тести, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 30 балів
Змістовий модуль 2. Технології комунікативного менеджменту						
Тема 6. Комунікаційний менеджмент і проблеми маніпулювання суспільною свідомістю.	15	2	2	10	1	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Тема 7. Основні проблеми комунікацій в організації. Комунікативні конфлікти та їх наслідки.	19	4	4	10	1	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Тема 8. Ділові зустрічі та прийоми. Ділові наради.	19	4	4	10	1	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Тема 9. Основи ораторської майстерності.	15	2	2	10	1	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.
Тема 10. Перспективи комунікаційного менеджменту в інформаційному суспільстві.	13	2	2	8	1	усне опитування, тестові завдання, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 4 бали.

Разом за змістовим модулем 2	81	14	14	48	5	тести, ситуаційні завдання. Максимальна оцінка 30 балів
Усього годин	150	24	24	92	10	Максимальна оцінка 100 балів.

6. Завдання для самостійного опрацювання.

№ з/п	Тема	Кількість годин
1	Тема 1. Сутність та поняття інформації та комунікацій в менеджменті. Поняття комунікації. Структура комунікації. Умови ефективності зворотного зв'язку. Ефективність комунікації в умовах ринку. Багатоканальний комунікативний зв'язок. Поняття комунікаційного менеджменту.	18
2	Тема 2. Процес та види комунікації. Структура комунікативного процесу. Елементи комунікативного процесу. Шуми у системі комунікації. Види комунікації. Форми комунікації. Висхідні та низхідні комунікації. Схеми комунікації.	18
3	Тема 3. Канали, засоби та бар'єри комунікацій. Труднощі комунікації. Основні групи помилок комунікації. Помилки відправлення повідомлення, одержання повідомлення, особистих настанов, колективної дії, організації.	18
4	Тема 4. Забезпечення ефективних комунікацій. Основні елементи забезпечення ефективних комунікацій: джерело, повідомлення, аудиторія, канали комунікацій. Методи вдосконалення міжособистісних комунікацій. Вдосконалення організаційних комунікацій.	19
5	Тема 5. Ділові зустрічі та прийоми. Ділові наради. Діловий стиль спілкування. Принциповість у спілкуванні. Проблеми в комунікації. Фактори, які впливають на спілкування. Техніки привертання уваги.	19
	Разом	92

IV. Політика оцінювання

Оцінювання знань студентів з навчальних дисциплін здійснюється на основі результатів поточного контролю й модульного контролю знань.

Результати поточного контролю: оцінки за виконання студентом практичних робіт; оцінка за виконання самостійної роботи.

Відвідування занять є обов'язковим. Студенти зобов'язані дотримуватися термінів, визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених курсом. У разі відсутності через хворобу надати відповідну довідку. Пропущені заняття відпрацьовувати під час консультацій. Студент повинен старанно виконувати завдання, брати активну участь у навчальному процесі.

Політика щодо академічної доброчесності. Жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються. Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені.

Вимоги до академічної доброчесності визначаються «Положенням про запобігання та виявлення академічного плагіату у науково-дослідній діяльності здобувачів вищої освіти та науково-педагогічних працівників ВНУ ім. Лесі Українки», що розміщується на сайті університету за посиланням: <https://ra.eunu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/11/Polozhennya-Antyplagiat.pdf>.

Політика щодо дедлайнів та перескладання. Терміни здачі практичних робіт, самостійної роботи повідомляє викладач на перших аудиторних заняття з дисципліни або прописує на інтернет-платформі курсу. Перескладання завдань поточного контролю та модульного контролю при вивченні дисципліни «Управління персоналом» узгоджується з політикою ЗВО.

V. Підсумковий контроль

Формою підсумкового контролю є залік.

Якщо студент успішно виконав усі запропоновані викладачем завдання й отримав остаточну оцінку не менше, ніж 60 балів, підсумкову оцінку він отримує без складання заліку. Така оцінка виставляється в день проведення заліку за умови обов'язкової присутності студента.

Якщо студент отримав остаточну оцінку нижчу за 60 балів, підсумкова оцінка визначається як сума балів, отриманих за поточний контроль (максимум 40 балів) та залікової оцінки (максимум 60 балів).

Залікова оцінка визначається за результатами виконання залікових завдань, які вміщують 30 тестових та 2 практичні завдання.

VI. Шкала оцінювання

Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності	Оцінка
90 – 100	Відмінно
82 – 89	Дуже добре
75 – 81	Добре
67 – 74	Задовільно
60 – 66	Достатньо
1 – 59	Незадовільно

VII. Рекомендована література та інтернет-ресурси

Основна

1. Антипцева А. Комунікативний менеджмент : навч.-метод. Посібник. Харків, 2013. 53 с.
2. Воронкова В.Г., Беліченко А.Г., Мельник В.В. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник для ВНЗ (рекомендовано МОН України) : Навчальний посібник, 2017. 312 с.
3. Жигайло Н. І. Комунікативний менеджмент: Навчальний посібник. Львів: Львівський національний університет імені Івана Франка, 2012. 368 с.
4. Жук О. М., Тиха Л. Ю. Професійні комунікації: Навчальний посібник «Ділове спілкування». Луцьк : Луцький НТУ, 2016. 112 с.

Додаткова

1. Бебик В.М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка публік рилейшнз: монографія. К.: МАУП, 2015. 438 с.
2. Лукашевич М.П., Шандор Ф.Ф. Соціологія масової комунікації: підручник, 2-ге вид., переробл. і доповн. К.: Знання, 2015. 367с.
3. Химиця Н.О., Морушко О.О. Ділова комунікація: навч. посіб. Львів: ЛП, 2016. 208 с.
4. Холод О.М. Комунікаційні технології. Підручник.К.: «Центр учбової літератури». 2013. 211 с.

Інтернет-ресурси

1. Вербальна комунікація : вікіпедія. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/Вербальна_комунікація

2. Вербальна та невербальна комунікація: навч. матеріали он-лайн : менеджмент. URL:http://pidruchniki.com/85119/menedzhment/verbalna_neverbalna_komunikatsiya

3. Види комунікацій в організації : теорія організації та організаційна поведінка : менеджмент. URL:http://stud.com.ua/39779/menedzhment/vidi_komunikatsiy_organizatsiyi

Викладач

Л.С. Громко