

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет географічний
Кафедра туризму та готельного господарства

СИЛАБУС

вибіркового освітнього компонента
КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

підготовки	Магістр
спеціальності	241 Готельно-ресторанна справа
освітньо-професійної програми	Готельно-ресторанна справа

Силабус освітнього компонента «КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»
підготовки магістра, галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності
241 Готельно-ресторанна справа, освітньо-професійної програми Готельно-
ресторанна справа.

Розробник: Лисюк Тетяна Василівна, кандидат педагогічних наук, доцент.

Погоджено

Гарант освітньо-професійної програми:



Ільїна О.В.

**Силабус освітнього компонента затверджений на засіданні кафедри
туризму та готельного господарства**

протокол № 1 від 31 серпня 2022 р.

Завідувач кафедри:



Ільїн Л.В.

I. Опис освітнього компонента

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній рівень	Характеристика освітнього компонента
Денна форма навчання	Галузь знань: 24 Сфера обслуговування	Вибіркова
120 год. 4 кредити	Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа	Рік навчання – 2
		Семестр – 3
		Лекції – 10 год.
		Практичні – 14 год.
		Самостійна робота – 88 год.
		Консультації – 8 год.
ІНДЗ: немає	Освітня програма: Готельно-ресторанна справа другий (магістерський) рівень вищої освіти	Форма контролю: залік
Мова навчання		українська

II. Інформація про викладача

Викладач	Лисюк Тетяна Василівна
Науковий ступінь	кандидат педагогічних наук
Вчене звання	доцент
Посада	доцент кафедри туризму та готельного господарства
Телефон	+38 0679592264
e-mail	tetiana.0602@gmail.com
Дні занять	http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi

III. Опис освітнього компонента

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.

Пререквізити. Успішне опанування курсів бакалаврського рівня.

Постреквізити: здобуті здобувачем вищої освіти знання при вивченні освітнього компонента Комунікативний менеджмент є обов'язковими для таких складових подальшого навчання:

- переддипломна практика;
- кваліфікаційна магістерська робота.

Мета і завдання освітнього компонента

Метою освітнього компонента 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 у сфері управління комунікаціями.

Завданнями освітнього компонента є:

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

Результати навчання (компетентності)

Загальні компетентності (ЗК):

- ЗК 1.** Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів);
- ЗК 2.** Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел;
- ЗК 5.** Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.

Спеціальні (фахові) компетентності (СК):

СК 2. Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування культурних особливостей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

СК 6. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами;

СК 10. Здатність застосовувати принципи соціальної відповідальності в діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;

СК 12. Здатність інтегрувати знання та розв'язувати складні задачі готельно-ресторанної справи у мультидисциплінарних контекстах, у нових або незнайомих середовищах за наявності неповної або обмеженої інформації.

Результати навчання (РН):

РН 1. Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу

РН 6. Відшуковувати необхідні дані в науковій літературі, базах даних та інших джерелах, аналізувати та оцінювати ці дані, систематизувати й упорядковувати інформацію для вирішення комплексних задач професійної діяльності

PH 10. Відповідати за формування ефективної кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, організаційні комунікації, розвиток професійного знання, оцінювання стратегічного розвитку команди, підбір та мотивування персоналу на ефективне вирішення професійних завдань

PH 12. Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються

Структура освітнього компонента

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лекції	Практичні	Самостійна робота	Консультації	Форма контролю/ Бали
<i>Змістовий модуль 1. Теоретичні основи комунікативного менеджменту</i>						
Тема 1. Сутність та поняття інформації та комунікацій в менеджменті.	15	2	2	10	1	ДС / 6
Тема 2. Види комунікації.	13		2	10	1	ДС / 6
Тема 3. Бар'єри комунікацій.	13	2		10	1	ДС / 6
Тема 4. Забезпечення ефективних комунікацій.	13		2	10	1	ДС / 6
Тема 5. Менеджер як суб'єкт управлінської діяльності в інформаційно-комунікативному процесі	14	2	2	10		ДС / 6
Контрольна робота 1						Т / 20
Разом за змістовим модулем 1	68	6	8	50	4	50
<i>Змістовий модуль 2. Технології комунікативного менеджменту</i>						
Тема 6. Комунікаційний менеджмент і проблеми маніпулювання суспільною свідомістю.	13	2		10	1	ДС / 6

Тема 7. Основні проблеми комунікацій в організації. Комунікативні конфлікти та їх наслідки.	13		2	10	1	ДС / 6
Тема 8. Ділові зустрічі та прийом.	12		2	10		ДС / 6
Тема 9. Ділові наради.	7	2		4	1	ДС / 6
Тема 10. Перспективи комунікаційного менеджменту в інформаційному суспільстві.	7		2	4	1	ДС / 6
Контрольна робота 2						Т / 20
Разом за змістовим модулем 2	52	4	6	38	4	50
Всього годин/Балів	120	10	14	88	8	100

*Форма контролю: ДС – дискусія, ДБ – дебати, Т – тести, ТР – тренінг, РЗ/К – розв’язування задач / кейсів, ІНДЗ / ІРС – індивідуальне завдання / індивідуальна робота студента, РМГ – робота в малих групах, МКР / КР – модульна контрольна робота/ контрольна робота, Р – реферат, а також аналітична записка, аналітичне есе, аналіз твору тощо.

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.	16
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.	18
	Разом	88

IV. Політика оцінювання

Політика викладача щодо здобувача освіти

Політика щодо відвідування занять. Відвідування занять є одним із компонентів оцінювання, адже дає змогу отримати максимальний бал за усі види робіт.

За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням деканату.

Політика щодо академічної доброчесності. Списування під час виконання контрольних робіт, здачі заліку заборонене. Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн опитування та виконання практичних робіт.

У конспектах самопідготовки до семінарських занять необхідно вказувати джерела отримання інформації.

Перескладання (дострокове складання) курсу відбувається з дозволу деканату за наявності поважних причин.

Політика щодо дедлайнів та перескладання: Семінарські та практичні роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (60% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності).

Неформальна освіта при викладанні дисципліни

Визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті здійснюється відповідно до «Положення про визнання результатів навчання, отриманих у формальній, неформальній та/або інформальній освіті у Волинському національному університеті імені Лесі

Українки»

(https://ed.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2020/11/1_%D0%92%D0%B8%D0%B7%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D1%80%D0%B5%D0%B7%D1%83%D0%BB_%D1%82%D0%B0%D1%82%D0%B2_%D0%92%D0%9D%D0%A3_i%D0%BC._%D0%9B.%D0%A3.2_%D1%80%D0%B5%D0%B4.pdf)

Сертифікати участі у майстер-класах (семінарах, курсах тощо) на тематику, яка відповідає темам курсу, є достатньою підставою для зарахування відповідних тем.

V. Підсумковий контроль

Формою підсумкового контролю є залік.

Рейтинг студента з навчальної роботи визначається відповідно до «Положення про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів освіти Волинського національного університету імені Лесі Українки» (https://ed.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/07/Polozh_pro_otzin_%D0%A0%D0%B5%D0%B4_%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%9C%D0%95%D0%94.pdf).

Рейтингову кількість балів здобувача освіти формують бали, отримані за контрольні заходи змістових модулів, (максимум – 20 балів за кожен змістовий модуль, всього 40 балів), виконання завдань практичних робіт тем змістових модулів (максимум – 60 балів).

До контрольного заходу у вигляді комп'ютерного тестування допускаються здобувачі

освіти, які опрацювали весь обсяг теоретичного матеріалу, в тому числі і матеріал самостійно, та частково виконали практичні роботи із даного змістового модуля. Завдання комп'ютерного опитування обов'язково включають матеріал, який передбачено до самостійного опрацювання. Тестове завдання кожного контрольного заходу складається з 20 питань. За кожну правильну відповідь студент отримує 1 бал.

За виконання завдань практичних робіт здобувачі освіти отримують максимум 60 балів.

Залік – це форма підсумкового контролю, що полягає в оцінці засвоєння здобувачем освіти навчального матеріалу з певного компонента (дисципліни) на підставі результатів виконання всіх видів запланованої навчальної роботи протягом семестру: аудиторної роботи під час лекційних, практичних (семінарських, індивідуальних), лабораторних занять (тощо), самостійної роботи, виконання ІНДЗ, контрольних робіт тощо.

Залік викладач виставляє за результатами поточної роботи за умови, що здобувач освіти виконав ті види навчальної роботи, які визначено силабусом (програмою) ОК.

У випадку, якщо здобувач освіти не відвідував окремі аудиторні заняття (з поважних причин), на консультаціях він має право відпрацювати пропущені заняття та добрати ту кількість балів, яку було визначено на пропущені теми.

У дату складання заліку викладач записує у відомість суму поточних балів, які здобувач освіти набрав під час поточної роботи (шкала від 0 до 100 балів).

У випадку, якщо здобувач освіти протягом поточної роботи набрав менше як 60 балів, він складає залік під час **ліквідації академічної заборгованості**. У цьому випадку бали, набрані під час поточного оцінювання анулюються. Максимальна кількість балів на залік під час ліквідації академічної заборгованості, як правило, 100 балів.

На залік виносяться типові та комплексні завдання, ситуації, що потребують творчої відповіді та уміння синтезувати отримані знання і застосовувати їх під час розв'язування ситуативних завдань.

На залік з освітнього компоненту «Комунікативний менеджмент» виносяться комплексне завдання, яке складається з теоретичних питань та ситуативного завдання. Максимальна кількість балів – 100 балів.

Орієнтований перелік питань до заліку

1. Сутність інформації та комунікації.
2. Комунікаційний менеджмент як предмет вивчення.
3. Історія і стратегія розвитку комунікативного менеджменту в сучасному просторі.
4. Роль менеджера з комунікацій в організації.
5. Функції професійно-орієнтованої комунікації.
6. Сфери прикладного застосування механізмів і закономірностей комунікативного менеджменту.
7. Комунікація як процес.
8. Етапи комунікаційного процесу обміну інформацією.
9. Канали комунікацій.
10. Бар'єри комунікацій.
11. Визначення ефективності в комунікаційному менеджменті.
12. Принципи організації ефективного комунікаційного процесу на підприємстві.
13. Типи, форми, моделі мовної поведінки та причини їх вибору.
14. Різновиди комунікації і її стратегії.
15. Міжособисті комунікації, комунікації в малих групах і масові комунікації.
16. Тактики спілкування; стандартні моделі комунікаційних функцій менеджменту організації.
17. Структура внутрішніх комунікацій.
18. Моделі створення іміджу.
19. Специфіка формування внутрішніх комунікаційних систем.
20. Інституціональні основи управління комунікаціями.

21. Особливості зовнішніх комунікаційних систем.
22. Напрямок комунікацій в організації.
23. Методи розвитку комунікаційних систем організації.
24. Структура і функції відділу по комунікаціях в організації.
25. Методи комунікаційного впливу.
26. Комунікативна успішність.
27. Ефективність комунікаційного менеджменту.
28. Методики іміджування.
29. Методика коучингу.
30. Етикет в області комунікацій.
31. Комунікаційний менеджмент в державних і цивільних некомерційних організаціях.
32. Комунікаційний менеджмент в муніципальному і місцевому самоврядуванні.
33. Комунікаційна безпека на підприємстві.
34. Технологічний та репутаційно-іміджевий напрями в комунікативному менеджменті.
35. Електронні публікації: види, зміст, етапи розробки.
36. Інформаційний консалтинг як від інформаційної діяльності, його призначення.
37. Інформаційні експертизи та комунікативний аудит як різновиди консалтингової діяльності.
38. Методи та засоби захисту інформації; інституціональні основи управління комунікаціями.
39. Структура і функції відділу по комунікаціях в організації.
40. Потенціал і обмеження комунікаційного менеджменту в кризових ситуаціях.
41. Типології кризових ситуацій в публічному спілкуванні.
42. Об'єктивні і суб'єктивні чинники зростання соціальних ризиків в сучасних умовах.
43. Кризова ситуація втрати ділової репутації.
44. Історія і стратегія розвитку комунікативного менеджменту в сучасному просторі.
45. Функції професійно-орієнтованої комунікації.
46. Сфери прикладного застосування механізмів і закономірностей комунікативного менеджменту Канали комунікацій.
47. Бар'єри комунікацій. Тактики спілкування.
48. Стандартні моделі комунікаційних функцій менеджменту організації.
49. Моделі створення іміджу.
50. Методика коучингу.
51. Етикет в області комунікацій.
52. Електронні публікації, їх види та зміст, етапи розробки. основні операції й компоненти розробки Web -сайту; типи сайтів, їх призначення та зміст.
53. Інформаційний консалтинг як від інформаційної діяльності, його призначення.
54. Інформаційні експертизи та комунікативний аудит як різновиди консалтингової діяльності.
55. Методи та засоби захисту інформації; інституціональні основи управління комунікаціями.
56. Управління комунікаціями в період кризи.
57. Конфлікти в публічному спілкуванні.
58. Конструктивні і деструктивні функції конфліктів в публічному спілкуванні.
59. Канали, засоби та бар'єри комунікацій. Труднощі комунікації. Основні групи помилок комунікації. Помилки відправлення повідомлення, одержання повідомлення, особистих настанов, колективної дії, організації.
60. Забезпечення ефективних комунікацій. Основні елементи забезпечення ефективних комунікацій: джерело, повідомлення, аудиторія, канали комунікацій. Методи вдосконалення міжособистісних комунікацій. Вдосконалення організаційних комунікацій.

**Шкала оцінювання знань здобувачів освіти з освітніх компонентів,
де формою контролю є залік**

Оцінка в балах	Лінгвістична оцінка
90–100	Зараховано
82–89	
75–81	
67–74	
60–66	
1–59	Незараховано (необхідне перескладання)

VI. Рекомендована література та інтернет-ресурси

Основна

1. Антищева 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. Верезомська І.Г., Олійник О.М. Менеджмент: практикум. Київ. нац. ун-т культури і мистецтв, Ф-т готел.- ресторан. і турист. бізнесу. Київ: Ліра-К, 2018. 66 с.
4. Вороніна А.В. Менеджмент: навч. посіб. Дніпров. держ. техн. ун-т (ДДТУ). Кам'янське: ДДТУ, 2019. 352 с.
5. Герасименко Ю.В., Підвальна О.Г. Менеджмент. Базовий курс: навч. посіб. Вінниц. нац. аграр. ун-т. Вінниця: Консоль, 2017. 255 с.
6. Інформаційно-комунікативний менеджмент: зарубіжний та вітчизняний досвід: навч. посіб. / О.В. Соснін та ін. Київ: КПІ ім. Ігоря Сікорського: Політехніка, 2018. 313 с.
7. Приймак, Н.С. Комунікативний менеджмент [Текст] : конспект лекцій / Н.С. Приймак ; ДонНУЕТ. – Кривий Ріг, 2018. – 62 с.

Додаткова

1. Бебик В.М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшнз: монографія. К.: МАУП, 2015. 438 с.
2. Князевич А.О., Дяченко Л.А., Крайчук С.О., Демидюк С.М. Інформаційні технології як ключова складова системи комунікативного менеджменту підприємств туристичної галузі. Ефективна економіка. № 9. 2021. Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua>.
3. Лисюк Т.В., Ройко Л.Л., Білецький Ю.В. Інноваційні інформаційно-комунікативні технології у сфері туризму. *Економіка та суспільство*. 2022. No43. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1715>
DOI: 10.32782/2524-0072/2022-43-26
4. Лукашевич М.П., Шандор Ф.Ф. Соціологія масової комунікації: підручник, 2-ге вид., переробл. і доповн. К.: Знання, 2015. 367с.
5. Химиця Н.О., Морушко О.О. Ділова комунікація: навч. посіб. Львів: ЛП, 2016. 208

- с.
6. Шоробура І.М., Долинська О.О. Практикум з менеджменту: посіб. Хмельниц. гуманітар.-пед. акад. Хмельницький: Цюпак, 2017. 285 с.
 7. Юхновська Ю.О. Формування та розвиток потенціалу туристичної галузі: регіональний аспект : монографія. Запоріжжя. Просвіта, 2020. 312 с.
 8. Management. Cases. Менеджмент. Ситуаційні вправи / Swiss nat. science foundation [etc.] ; [sci. ed.: Tetiana L. Mostenska, Oleksandra Ralko]. Kyiv: National univ. of food technologies, 2015. 130 p.
 9. Kniazevych A., Olikhovskiy V., Olikhovska M. Clustering of the economy as a means of developing an innovation infrastructure. Baltic Journal of Economic Studies. Vol. 7. No. 3 June. 2021. P. 134-139.

Інтернет-ресурси

1. Вербальна комунікація : вікіпедія. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/>
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
4. Законодавство України. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>
5. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського. – Режим доступу: www.nbuv.gov.ua
6. Репозитарій ЛДУФК. – Режим доступу: <http://repository.ldufk.edu.ua/>
7. Вербальна комунікація : вікіпедія. – Режим доступу: https://uk.wikipedia.org/wiki/Вербальна_комунікація
8. Вербальна комунікація : навч. матеріали он-лайн : психологія .– Режим доступу: http://pidruchniki.com/1514020537285/psihologiya/verbalna_komunikatsiya
9. Вербальна та невербальна комунікація: навч. матеріали он-лайн : менеджмент.– Режим доступу: http://pidruchniki.com/85119/menedzhment/verbalna_neverbalna_komunikatsiya
10. Види комунікацій в організації : теорія організації та організаційна поведінка : менеджмент.– Режим доступу: http://stud.com.ua/39779/menedzhment/vidi_komunikatsiy_organizatsiyi
11. Електронний курс: <https://moodle.vnu.edu.ua/course/view.php?id=2350>

