

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ

**КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО
БІЗНЕСУ**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри туристичного та
готельно-ресторанного бізнесу

Тетяна ТЕСЛЕНКО

22.07.2024



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

(назва навчальної дисципліни)

Освітній ступінь **бакалавр**

(назва ступеня вищої освіти – бакалавр або магістр)

Спеціальність **242 «Туризм»**

(шифр і назва)

Освітня програма **Туризм, наказ №51-02 від 10.06.2021**

(назва, дата і № наказу про затвердження ОП)

Статус навчальної дисципліни **обов'язкова**

(обов'язкова або вибіркова)

Мова навчання: **українська**

Дніпро – 2024

Науково-педагогічний працівник:**ХОДАК ОЛЬГА ВІТАЛІЇВНА**

старший викладач

науковий ступень та/або вчене звання (за наявності)

Досвід роботи: 14 років**Автор:** понад 50 публікації

показники наукової активності (кількісні)

Лектор з навчальних дисциплін: Менеджмент організацій

Економіка туристичного підприємства

(перелік освітніх компонентів, що викладаються)

Економіка і менеджмент туристичної діяльності

Аналіз діяльності підприємств туристичної галузі

Аналіз діяльності підприємств готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ДИСЦИПЛІНУ

Метою вивчення навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент» є освоєння та закріплення студентами питань, пов'язаних із комунікативним менеджментом; формування системи знань і практичних навичок ефективної комунікації та комунікативних технологій в умовах глобалізації та трансформації соціально-економічних систем.

Передбачені компетентності:

K04. Здатність до критичного мислення, аналізу та синтезу.

K05. Прагнення до збереження навколишнього середовища.

K08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.

K09. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

K12. Навички міжособистісної взаємодії.

K13. Здатність планувати та управляти часом.

K14. Здатність працювати в команді та автономно.

K 14¹. Здатність ухвалювати рішення та діяти, дотримуючись принципу неприпустимості корупції та будь-яких інших проявів недоброчесності.

K18. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності.

K19. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

K21. Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління.

K23. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).

K24. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту.

K25. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем.

K27. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал.

K30. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

Програмні результати навчання (ПРН):

ПРН 6. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

ПРН 7. Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт.

ПРН 8. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.

ПРН 9. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних 12 послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПРН 10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).

ПРН 12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.

ПРН 13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.

ПРН 14. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.

ПРН 15. Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань.

ПРН 16. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.

ПРН 17. Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері.

ПРН 18. Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.

ПРН 19. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань.

ПРН 20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.

ПРН 21. Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.

ПРН 22. Професійно виконувати завдання в невизначених і екстремальних ситуаціях.

Передумови для вивчення навчальної дисципліни: Вивчення навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент» здійснюється після

засвоєння здобувачами знань з навчальних дисциплін «Менеджмент у туризмі», «Основи менеджменту та маркетингу», «Маркетинг», «Економіка туристичного підприємства»

Форми проведення занять: *лекції, семінарські та практичні заняття.*

Форма підсумкового контролю:

Підсумковий контроль – це перевірка рівня засвоєння знань, навичок, вмінь та інших компетентностей за *навчальний семестр*.

З навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент» передбачено:

- для денної форми навчання – *екзамен*.

За результатами вивчення навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент» фахівець повинен **знати**: науково-методичні основи конфлікту; причини та наслідки конфліктів в організації; способи діагностики, прогнозування, попередження та розв'язання конфліктів; процеси підготовки та проведення переговорів, сприйняття людиною людини та оточуючого середовища, особливостей роботи пам'яті та мислення.

Підготовлений фахівець повинен **вміти**: оперувати головними концептуальними поняттями, методами та підходами, що використовуються при управлінні конфліктами, готуватися до переговорів, висловлювати свої думки, відстоювати свої позиції.

СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Форма навчання денна Обсяг 3 кредитів ЄКТС, (90 годин)
 Курс 3 Групи Т-

№ теми згідно з РПНД	Назва теми (згідно з РПНД)	Загальний обсяг годин	Аудиторна робота				Самостійна (індивідуальна) робота
			Всього	Лекції	Семінари	Практика	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Тема 1. Комунікація як складова частина менеджменту організації	10	6	2	2	2	4
2	Тема 2. Комунікаційний менеджмент і його роль у стратегії керування організацією	12	6	2	2	2	6
3	Тема 3. Типологічні моделі комунікативного менеджменту	12	6	2	2	2	6
4	Тема 4. Сутність та сучасний стан розвитку зв'язків з громадськістю в сфері гостинності	12	6	2	2	2	6
5	Тема 5. Системний опис PR-технології	10	6	2	2	2	4
6	Тема 6. Рекламно-інформаційна діяльність у готельно-ресторанному бізнесі	12	6	2	2	2	6
7	Тема 7. Спілкування, як соціальний феномен. Психологічна культура ділової розмови	12	6	2	2	2	6
8	Тема 8. Ділова атрибутика і одяг	10	6	2	2	2	4
Разом за семестр		90	48	16	16	16	42

Література та навчальні матеріали:

Основна:

1. Балановська Т.І., Гоголюя О.П., Кубіцький С.О., Михайліченко М.В., Троян А.В. *Управління організацією: навчальний посібник*. Київ: ФОП Ямчинський О.В., 2021. 464 с.
2. Гудзь О. Є., Маковецька І. М. *Комунікаційний менеджмент: навчальний посібник*. Львів : «Галицька видавнича спілка», 2021. 224 с.
3. *Комутативний менеджмент: навч. посібник / Н.Жигайло.* - Львів: Видавництво ЛНУ, 2019. 368с.
4. Гринчук Ю. С., Хахула Л. П., Коваль Н. В., Хахула Б. В., Биба В. А. *Комунікативний менеджмент. Методичні рекомендації для студентів усіх форм навчання освітнього рівня (ОП) «Бакалавр» за спеціальностями 073 «Менеджмент», 281 «Публічне управління та адміністрування»*. Біла Церква, 2019. 73 с
5. Бурмака Т. М., Великих К. О. *Комунікативний менеджмент: конспект лекцій (для студентів бакалаврату всіх форм навчання спеціальності 073 – Менеджмент)*. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 69 с.
6. Руденко В.П., Вацеба В.Я., Підгірна В.Н. *Менеджмент туристичної індустрії: підручник у 3-х частинах*. Чернівці: Чернівецький національний університет, 2019. 504 с.

Додаткова:

1. Білорус Т.В. *Практикум з менеджменту: навчальний посібник*. Київ: Київський національний університет імені Тараса Шевченка, 2020. 185 с.
2. Баган Н. В., Недотятко А. В. *Управління комунікаційним процесом на підприємстві. Матеріали VII Всеукраїнської науково-практичної інтернетконференції з міжнародною участю «Управління ресурсним забезпеченням господарської діяльності підприємств реального сектору економіки»*. 27 жовтня 2022 р. Полтава : ПДАУ, 2022. С. 187-188.
3. Ходак О. В., Корсунська В. В. *Психологія управління та організація діяльності в умовах пандемії. Актуальні проблеми сучасної психології*. Міжнародна науково-практична конференція 28 жовтня 2021 року, м. Дніпро.
4. Ходак О. В. *Підвищення ефективності роботи організації за допомогою ефективних комунікацій. Проблеми та перспективи розвитку підприємництва*. XV Міжнародна науково-практична конференція 26 листопада 2021 року, м. Харків.
5. Григораш В. В. *Концептуальні засади комунікативного менеджменту. Управління школою*. Харків : Основа, 2020. № 22-24 (646-648) : *Наукові основи управління в освіті та його психологічне забезпечення* : спецвипуск. С. 43-54.
6. Зеліч В. В., Євтухова С. М., Гречаник, О. Є. *Аналіз показників комунікативного менеджменту підприємства. Наукові перспективи*. 2021. № 9(15). С. 285–296.

7. Любецька В. В. Формування культури професійного спілкування майбутніх фахівців з управління та адміністрування і менеджменту. *Proceedings of II International Scientific and Practical Conference. Liverpool, United Kingdom. 5-7 October. 2023. С. 436-439.*

8. Шульженко І. В., Сазонова Т. О. Удосконалення міжособистісних відносин у процесі комунікацій *Наукові розробки, передові технології, інновації*: матер. VI Міжнар. наук.-практ. конфер. Nemoros s.r.o., Prague, 2020. 414 с. С.152-155.

Політика курсу

Політика курсу, критерії та засоби оцінювання успішності навчання

За кредитно-модульною системою викладення навчальної дисципліни «Менеджмент організацій» застосовуються такі основні види контролю знань:

- поточне опитування – впродовж всього семестру;
- експрес-контрольні роботи;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- підсумковий контроль - у кінці семестру після вивчення навчальної дисципліни у формі заліку.

За рішенням викладача або кафедри *нараховуються заохочувальні бали* за наступні види робіт:

- за систематичну продуктивну активність під час проведення аудиторних занять;
- за виконання завдань підвищеної складності (конкретне значення визначає викладач);
- за участь у конференціях, олімпіадах, іншій науковій, методичній роботі тощо.

Умови ліквідації заборгованостей з поточної роботи: здобувачі, які пропустили практичні заняття або лекції, мають можливість відпрацювати заборгованості під час консультацій, що проводяться викладачем, відповідно до графіку консультацій. Для отримання певної кількості балів здобувач має можливість усно відповісти на питання теми, за якою він має заборгованість або виконати індивідуальну роботу, що складається з завдань, визначених викладачем в кожному окремому випадку (в залежності від обсягу заборгованості).

Обов'язковою умовою при нарахуванні загальної кількості балів здобувачу, враховується необхідність дотримання принципів політики доброчесності. Дотримання академічної доброчесності передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, поточного та підсумкового контролю результатів навчання; посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації.

У випадку встановлення випадків академічного плагіату, фабрикації, фальсифікації, списування, обману з боку здобувачів встановлюється академічна відповідальність. До здобувачів застосовуються види відповідальності, передбачені частинами 6 та 7 статті 42 Закону України «Про освіту».

Для навчальної дисципліни «Менеджмент організацій» засобами діагностики знань (успішності навчання) виступають:

- поточне опитування;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- оцінювання результатів комплексно-практичного індивідуального завдання;
- студентські презентації та виступи на наукових заходах;
- залік;
- інші види індивідуальних та групових завдань.

Для здобувачів, які навчаються за індивідуальним графіком або мають академічні заборгованості за іншими (підтвердженими документально) обставинами передбачено окремий вид роботи.

Комплексно-практичне індивідуальне завдання (КПЗ) – це вид індивідуальної позааудиторної роботи студента, яку студенти виконують самостійно під керівництвом викладача. Як правило, індивідуальні завдання виконуються окремо кожним студентом. Формою контролю індивідуальної роботи студента є перевірка виконання завдання у формі підготовлених тез доповіді для участі у будь-якій науково-практичній конференції, круглому столі, семінарі тощо. Мета КПЗ: самостійне опрацювання програмного матеріалу, систематизація, поглиблення, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань студента з навчального курсу та розвиток навичок самостійної роботи з підготовки наукової доповіді. Вимоги до КПЗ: КПЗ виконується у формі письмової роботи, яка полягає у підготовці наукового матеріалу. Працюючи індивідуально студенти повинні продемонструвати уміння правильно застосовувати теоретичний матеріал на практиці. До роботи можуть бути долучені ксерокопії основних наукових публікацій за темою КПЗ. КПЗ є одним із додаткових робіт залікового модулю, тому оцінюється і впливає на загальну (підсумкову) оцінку. Завершене КПЗ подається у роздрукованому та електронному варіантах викладачу, який читає лекційний курс та приймає залік з даної дисципліни не пізніше, ніж за 2 тижні до дня заліку. Максимальна кількість балів за таку роботу – 20.

Критерії оцінювання знань:

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою (екзамен /залік)	Оцінка за шкалою ЄКТС	
		Оцінка	Пояснення
90–100	Відмінно	A	«Відмінно» – теоретичний зміст курсу засвоєний у повному обсязі; сформовані необхідні практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; всі навчальні завдання, передбачені програмою навчання, виконані в повному обсязі.
83–89	Добре	B	«Дуже добре» – теоретичний зміст курсу засвоєний у повному обсязі; в основному сформовані необхідні практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; всі навчальні завдання, передбачені програмою навчання, виконані , якість виконання більшості з них оцінена кількістю балів, близькою до максимальної .
75–82		C	«Добре» – теоретичний зміст курсу засвоєний цілком ; в основному сформовані практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; всі навчальні завдання, передбачені програмою навчання, виконані , якість виконання жодного з них не оцінена мінімальною кількістю балів, деякі види завдань виконані з помилками .
68–74	Задовільно	D	«Задовільно» – теоретичний зміст курсу засвоєний не повністю , але прогалини не носять істотного характеру; в основному сформовані необхідні практичні навички роботи із засвоєним матеріалом; більшість передбачених програмою навчання навчальних завдань виконано , деякі з виконаних завдань містять помилки .
60–67		E	«Достатньо» – теоретичний зміст курсу засвоєний частково ; не сформовані деякі практичні навички роботи; частина передбачених програмою навчання навчальних завдань не виконані або якість виконання деяких з них оцінено числом балів, близьким до мінімального .
35–59	Незадовільно	FX	«Умовно незадовільно» – теоретичний зміст курсу засвоєний частково ; не сформовані необхідні практичні навички роботи; більшість навчальних завдань не виконано або якість їх виконання оцінено кількістю балів, близькою до мінімальної ; при додатковій самостійній роботі над матеріалом курсу можливе підвищення якості виконання навчальних завдань (з можливістю повторного складання).
1–34		F	«Безумовно незадовільно» – теоретичний зміст курсу не засвоєний ; не сформовані необхідні практичні навички роботи; всі виконані навчальні завдання містять грубі помилки або не виконані взагалі ; додаткова самостійна робота над матеріалом курсу не призведе до значного підвищення якості виконання навчальних завдань.

Перелік питань до підсумкового контролю:

1. Розкрити поняття комунікацій та їхньої ролі у менеджменті.
2. Що таке комунікації і які вони можуть бути?
3. Носії інформації та системи її надходження.
4. Навести класифікацію інформації за ознаками.
5. Пояснити комунікації “зверху до низу” та “знизу до верху”.
6. Розкрити роль зворотного зв'язку та шумів у комунікаційному процесі.
7. Охарактеризувати складові елементи комунікаційного процесу.
8. Охарактеризувати міжособові комунікації.
9. Охарактеризувати організаційні комунікації.
10. Що таке комунікаційний процес, які його складові елементи та етапи?
11. Навести приклади шумів при комунікаційному процесі.
12. Яка роль комунікації в системі керування організацією?
13. Як ви розумієте стратегічне керування комунікацією?
14. Які функції й сфера застосування комунікаційного менеджменту?
15. Охарактеризуйте термін «комунікаційна політика».
16. Яким чином нагромадження публіцитного капіталу може впливати на економічне становище організації?
17. Які вимоги пред'являються до менеджера по комунікаціях?
18. Охарактеризуйте пропаганду як різновид комунікативної технології.
19. Які основні положення теорії PR за Айві Лі?
20. Які ідеї Е. Бернайса й С. Блека вважаються сьогодні загально визнаними в сфері керування комунікаціями?
21. Охарактеризуйте 4 моделі публік релейшнз, запропонованих Дж. Грюнігом і Т. Хантом.
22. Що таке ситуаційна модель керування комунікаціями? У яких випадках вона застосовується?
23. В чому полягає системність PR-технологій?
24. Основні ознаки технологічності.
25. В чому полягає експертний метод дослідження?
26. Що таке соціальна технологія?
27. Що таке технологія зв'язків з громадськістю?
28. Способи формування технологій у системі зв'язків з громадськістю.
29. Етапи розробки PR-технологій.
30. Розподіл ролей PR-фахівців у виробничому процесі.
31. Що таке рекламний слоган?
32. Структура рекламного звернення.
33. Стадії рекламної діяльності.
34. Структура рекламного звернення.

35. Стилi реклами.
36. Особливостi PR для готельно-ресторанного бiзнесу.
37. Що таке пропаганда?
38. Що таке комерцiйна пропаганда?
39. Засоби PR, що використовуються для готельно-ресторанного бiзнесу.
40. Правила роботи з ЗМI.
41. Розрахунок ефективностi PR?
42. Розкрити сутнiсть конфлiкту.
43. Дати загальну характеристику типам конфлiктiв.
44. Висвiтлити причини конфлiктiв.
45. Охарактеризувати методи вирiшення конфлiктiв.
46. Охарактеризувати наслiдки конфлiктiв.
47. Складовi елементи управлiння стресами.
48. Висвiтлити способи усунення органiзацiйних стресiв.
49. Висвiтлити змiст стресу та факторiв, якi його зумовлюють.
50. Закони запам'ятовування.
50. Закони сприйняття поведiнки.
52. Закони ефективнго слухання.
53. Закони досягнення взаємопорозумiння.
54. Закони стримання емоцiй.
55. Способи виголошення промови.
56. Прийоми пiдтримки уваги аудиторiї.
57. Схема аналізу промови.
58. Що таке фразеологiчнi кластери?
59. Що таке мова тiла?
60. Що таке жестикуляцiя.
61. Групи жестiв.
62. Призначення рiзновидiв вiзитних карток.
63. Пiдписи на вiзитiвках.
64. Способи передачі вiзитних карток.
65. Дiловi подарунки.
66. Особливостi вмiння одягатись.
67. Пiдготовка до переговорiв.
68. Етапи ведення переговорiв.
69. Технiка ведення переговорiв.
70. Прорахунки пiд час переговорiв.