

**ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО
ФАКУЛЬТЕТ ТУРИЗМУ
КАФЕДРА ЕКОНОМІКИ ТА МЕНЕДЖМЕНТУ**

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОГО КУРСУ-ТРЕНІНГУ

«Комунікативний менеджмент»

Рівень вищої освіти – Перший (бакалаврський) рівень

Ступінь вищої освіти – бакалавр

Галузь знань - 07 Управління та адміністрування

Спеціальність - 073 Менеджмент

Освітня програма - Менеджмент

Кількість кредитів – 3 – 90 год., із них: аудиторних – 0/30 год.;
самостійної роботи студента – 60 год.

Форма навчання – денна

Рік підготовки – 3, семестр – 5

Компонент освітньої програми – обов'язкова

Дні занять – відповідно до розкладу.

Консультації – відповідно до графіку навчального процесу.

Мова викладання – українська.

Керівник курсу

Криштанович Світлана Володимирівна – кандидат наук з державного управління, доцент, доцент кафедри економіки та менеджменту.

Контактна інформація:

Адреса: 79007, вул. Костюшка, 11, м. Львів. ауд. 213., тел. (032) 255-41-32

e-mail: skrischtanovich@gmail.com

Опис дисципліни

Комунікації в менеджменті відіграють дуже важливу роль, адже ефективність діяльності менеджерів всіх рівнів управління залежить в певній мірі й від ефективного обміну інформацією. Можливість реалізації цілей взаємодії співробітників організації, її комунікативних цілей зростає, якщо правильно організувати її проведення, досягати при цьому створення атмосфери взаєморозуміння, довіри і співробітництва.

Метою викладання навчального курсу-тренінгу «Комунікативний менеджмент» є формування у студентів цілісного уявлення щодо сутності комунікативного менеджменту як універсальної діяльності з вивчення,

проектування, формування та розвитку комунікаційних систем (організації, проекту, бранда, особистості), концепції управління змінами за допомогою комунікаційних моделей, інструментів, технологій, методології та методики проведення досліджень в сфері управління комунікаціями.

Завданням курсу є розвивати знання та уміння у сфері управління; розвивати комунікативні здібності, підвищення доброзичливості, щирості, відкритості, спонтанності, креативності, гнучкості, толерантності (терпимості до іншого), розвивати здатність виражати емоції прийнятні для партнера; поліпшувати розуміння своєї та чужої поведінки; коректувати ціннісні орієнтації у напрямі їх соціалізації та зменшення егоцентричних тенденцій, усвідомленні життєвої місії; засвоєння нових форм поведінки, розвитку поведінкової гнучкості.

Предметом вивчення навчального курсу-тренінгу «Комунікативний менеджмент» є комунікативний процес в організаціях, що спрямований на підготовку менеджерів-професіоналів, які здійснюватимуть ефективний обмін інформацією на всіх рівнях управління, що сприятиме успішному їх функціонуванню.

Навчальний контент

Назви змістових тем	Розподіл годин			Результати навчання Знати:
	разом	п	с.р.	
Тема 1. Майстерність у спілкуванні	6	2	4	Проблеми та практика спілкування. Методи переконання та впливу на людей. Три комунікаційні інструменти для досягнення успіху
Тема 2. Гнучкість у побудові відносин	6	2	4	Модель людської поведінки. «Чотири темпераменти». Основні характеристики типів особистості. Методи ефективної комунікації
Тема 3. Процес та види комунікації	6	2	4	Комунікація як форма спілкування. Процес комунікації. Види, форми та структура комунікації
Тема 4. Невербальна комунікація.	6	2	4	Експресія як внутрішній світ людини. Мова жестів у комунікації. Голос і мімік як інструменти комунікації
Тема 5. Вербальна комунікація.	6	2	4	Мова, мовлення, свідомість. Роль мови в комунікації. Слова як цінність особистості. Мистецтво легкої розмови
Тема 6. Основи комунікативного менеджменту	6	2	4	Характеристика основних видів комунікації в організаціях. Функції комунікативного менеджменту. Типи комунікаційних мереж в організаціях
Тема 7.	6	2	4	Інформація та її місцем у бізнес-середовищі.

Інформація та її роль в бізнес-середовищі				Класифікація і характеристика різних видів інформації. Сутність інформаційної безпеки організації
Тема 8. Ефективний процес внутрішньої комунікації в організації	6	2	4	Управлінські ролі керівника організації. Проблеми ефективного функціонування системи внутрішніх комунікацій в організації
Тема 9. Управління зовнішніми системами комунікації	6	2	4	Особливості зовнішніх комунікаційних систем. Зовнішнє середовище для організації, система їх взаємодії. Види зовнішніх комунікацій. Системи управління інформацією
Тема 10. Корпоративна культура	6	2	4	Сутність та складові елементи корпоративної культури. Типи корпоративної культури. Функції корпоративної культури
Тема 11. Комунікативна культура	6	2	4	Етика ділового спілкування. Службовий етикет. Принципи оптимізації службових відносин. Комунікативні методи управлінського впливу. Сприятливий психологічний клімат. Реакція на психологічне каміння. Реакція на запитання. Управління емоціями. Правила спарингу в комунікації
Тема 12. Командність та командотворення (тимбілдинг)	6	2	4	Цілі, завдання та принципи тимбілдинга. Доцільність застосування тимбілдинга. Правила проведення тимбілдинга
Тема 13. Результативний конфлікт.	6	2	4	Пастки конфлікту. Стратегії врегулювання конфлікту. Компетентна поведінка у конфлікті. Звички успішних організацій. Перетворення конфлікту на результат
Тема 14. Корпоративний імідж	6	2	4	Сутність поняття «імідж» та його основні властивості. Загальна характеристика елементів корпоративного іміджу. Процес формування і розвитку корпоративного іміджу. Сутність понять «корпоративний імідж», «персональний імідж», «фірмовий стиль»
Тема 15. Селф-брендинг: як перетворити своє ім'я на бренд	6	2	4	Сутність поняття «селф-брендинг». Як розробити свій бренд. Етапи створення особистісного бренду. Презентація свого бренду.
Разом	90	30	60	

Формування програмних компетентностей

Постреквізити:

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти мають досягти таких результатів навчання:

загальні компетентності:

ЗК 8. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

фахові компетентності:

СК 5. Здатність управляти організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту.

СК 9. Здатність працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань.

СК 10. Здатність оцінювати виконувані роботи, забезпечувати їх якість та мотивувати персонал організації.

СК 11. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

СК 14. Розуміти принципи психології та використовувати їх у професійній діяльності.

СК 15. Здатність формувати та демонструвати лідерські якості та поведінкові навички.

Програмні результати навчання:

ПРН 9. Демонструвати навички взаємодії, лідерства, командної роботи.

ПРН 10. Показувати навички обґрунтування дієвих інструментів мотивування персоналу організації.

ПРН 11. Демонструвати навички аналізу ситуації та здійснення комунікації у різних сферах діяльності організації.

ПРН 15. Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та громадсько свідомо на основі етичних міркувань (мотивів), повагу до різноманітності та міжкультурності.

ПРН 28. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.

ПРН 29. Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

Політика оцінювання

Передбачає дотримання принципів доброчесності та студентоцентрованого підходу.

Оцінювання

Оцінювання якості знань студентів здійснюється відповідно до:

Положення ЛДУФК http://www.ldufk.edu.ua/files/tekst_fail/dokumenty%20LDUFK/polozhennia_pro_opytuvannia04%2020.pdf

Робочої програми: <http://repository.ldufk.edu.ua/>

Порядок оцінювання: <http://repository.ldufk.edu.ua/>

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

ОСНОВНА

1. Бурмака Т. М. Комуникативний 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. Комуникативний 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 [Текст] : 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.

Додаткова

1. Антипцева А. Комуникативний 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. Комуникативний 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. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства: підручник – К.: Знання, 2012.- 343 с.

9. Кушнір Р. О. Великий оратор, або як говорити так щоб вам аплодували стоячи / Р. О. Кушнір. – Дрогобич : Коло, 2013. – 258 с.
10. Пинк Д. Драйв что на самом деле нас мотивирует / Дэниел Пинк : Пер. с англ. — М.: Альпина Паблішер, 2013. – 311 с.
11. Роберт А. Ром. Позитивная типология личности / Доктор Роберт А Ром, предисловие Зига Зиглера, 196 с.
12. 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.
13. 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.
14. 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.
15. 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. – 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 доступу: http://stud.com.ua/39779/menedzhment/vidi_komunikatsiy_organizatsiyi