

	<p style="text-align: center;">СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»</p> <p>Рівень вищої освіти: <u>Перший (бакалаврський)</u> Спеціальність: <u>ІЗ Туризм та рекреація/</u> Рік навчання: <u>2-й, семестр 4-й</u> Кількість кредитів ECTS: <u>4 кредити</u> Назва кафедри: <u>Адміністративного менеджменту та альтернативних джерел енергії</u> Мова викладання: <u>українська</u></p>
Лектор курсу	к.е.н., доцент Пронько Людмила Миколаївна
Контактна інформація лектора (e-mail)	pronkoL@ukr.net

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Навчальна дисципліна «Комунікативний менеджмент» є обов'язковою компонентою ОПП.

Загальний обсяг дисципліни 120 год.: лекції – 26 год.; практичні заняття – 24 год., самостійна робота – 70 год.

Формат проведення: лекції, практичні заняття, консультації. Підсумковий контроль – екзамен.

При вивченні даної дисципліни можуть використовуватись знання, отримані з таких дисциплін: «Українська мова та етнологія», «Світова культура та мистецтво», «Організація туристичних подорожей».

Основні положення навчальної дисципліни можуть застосовуватися при вивченні таких дисциплін: «PR-технології та брендинг у туризмі», «Організація екскурсійної діяльності», «Планування та організація туристичного бізнесу», «Менеджмент у туризмі», при проходженні виробничої практики і виконанні кваліфікаційної роботи.

Призначення навчальної дисципліни

Призначення дисципліни «Комунікативний менеджмент» полягає у формуванні системи теоретичних знань та практичних навичок професійної взаємодії в індустрії туризму. Курс спрямований на опанування стратегій ефективною комунікації для створення позитивного іміджу турпідприємств, управління репутацією дестинацій та побудови лояльних відносин із клієнтами й партнерами в умовах високої конкуренції на ринку послуг.

Особлива увага приділяється технологіям управління конфліктами, кризовим комунікаціям та специфіці міжкультурного діалогу, що є критично важливим для роботи в глобальному туристичному просторі. Вивчення дисципліни дозволяє майбутнім фахівцям інтегрувати комунікативні

інструменти в систему загального менеджменту для підвищення якості сервісу та забезпечення конкурентоспроможності вітчизняного турпродукту.

Мета вивчення навчальної дисципліни

Формування у майбутніх фахівців сфери туризму системи професійних компетентностей щодо стратегічного управління комунікаційними процесами, побудови ефективної внутрішньої та зовнішньої взаємодії туристичного підприємства, а також опанування інструментів створення позитивного іміджу та репутації в індустрії гостинності.

Завдання вивчення навчальної дисципліни:

– Теоретичні: вивчення закономірностей, принципів та етичних норм ділової комунікації в туризмі; опанування моделей комунікативного менеджменту в умовах глобалізації.

– Практичні: засвоєння технологій проведення переговорів, презентацій та ділових нарад; розробка стратегій просування турпродукту через різні канали зв'язку.

– Управлінські: оволодіння методами запобігання та розв'язання конфліктних ситуацій; формування навичок антикризового менеджменту та управління чутками.

– Міжкультурні: вивчення особливостей вербальної та невербальної комунікації з представниками різних культур для забезпечення високого рівня міжнародного сервісу.

ПЕРЕЛІК КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ, ЯКИХ НАБУВАЄ ЗДОБУВАЧ ПРИ ВИВЧЕННІ ДИСЦИПЛІНИ ВІДПОВІДНО ДО ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен володіти інтегральною, загальними та фаховими компетентностями, а вивчення дисципліни передбачає набуття програмних результатів навчання, зокрема:

Інтегральна компетентність (ІК):

Здатність комплексно розв'язувати складні професійні задачі та компетентність практичні проблеми у сфері туризму і рекреації як в процесі навчання, так і в процесі роботи, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують туризмознавство, і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності (ЗК):

ЗК03. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

ЗК08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.

ЗК10. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії.

ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно
Спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК):

СК02. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

СК13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

СК 17. Здатність формувати туристичний продукт Вінницького регіону в сфері внутрішнього сільського зеленого туризму

Програмні результати (ПРН):

ПР09. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПР12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.

ПР13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.

ПР14. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.

ПР19. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань.

Вивчення даної дисципліни формує у здобувачів освіти соціальні навички (softskills): комунікативність (реалізується через: метод роботи в парах та групах, метод самопрезентації), лідерські навички (реалізується через: робота в групах, метод проєктів, метод самопрезентації).

АН ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

№ п/п	Назва теми	Форми організації навчання та кількість годин		Самостійна робота, кількість годин
		лекційні заняття	практичні заняття	
1	Сутність комунікації та її роль в управлінні	2	2	6
2	Діловий менеджмент як процес	2	2	4
3	Організаційні основи управління комунікаціями	2	1	6
4	Труднощі та бар'єри у діловому спілкуванні	2	2	8
5	Комунікаційний процес в зовнішньому середовищі організації	2	2	4
6	Ведення ділових переговорів	2	2	6
7	Формування культури мислення та спілкування менеджера. Самоактуалізація менеджера	2	2	4
8	Моделі і технології соціальної комунікації	2	2	8
9	Мовна діяльність	2	2	4
10	Ділові стратегії	2	1	4
11	Ділова атрибутика і одяг	2	2	6
12	Види конфліктів та причини їх виникнення. Управління конфліктами	2	2	4
13	Корпоративна культура і корпоративна етика	2	2	6

Разом:	26	24	70
---------------	-----------	-----------	-----------

Самостійна робота здобувача вищої освіти

Самостійна робота студента організується шляхом видачі індивідуального переліку питань і практичних завдань з кожної теми, які не виносяться на аудиторне опрацювання та виконання індивідуального творчого завдання.

Види самостійної роботи

№	Вид самостійної роботи	Години	Терміни виконання	Форма та метод контролю
1	Опрацювання питань, що виносяться на самостійне вивчення	32	Протягом семестру	Усне та письмове опитування/ Тестування
2	Підготовка до лекційних та практичних занять (робота з інформаційними джерелами: опрацювання першоджерел)	20	Протягом семестру	Усне та письмове опитування
3	Індивідуальні творчі завдання (презентації за заданою проблемною тематикою, дослідницькі проєкти, підготовка та виступ на студентській конференції)	8	2 рази на семестр	Спостереження за виконанням, обговорення, виступ з презентацією, виступ на конференції, усний захист
4	Підготовка до контрольних заходів та тестування	10	2 рази на семестр	Тестування
Разом		70		

Самостійна робота здобувача є одним із способів активного, цілеспрямованого набуття нових для нього знань та умінь. Вона є основою його підготовки як фахівця, забезпечує набуття ним прийомів пізнавальної діяльності, інтерес до творчої роботи, здатність вирішувати наукові та практичні завдання.

Виконання здобувачем самостійної роботи передбачає, за необхідності, отримання консультацій або допомоги відповідного фахівця. Навчальний матеріал навчальної дисципліни, передбачений робочою програмою навчальної дисципліни для засвоєння здобувачем у процесі самостійної роботи, виноситься

на поточний і підсумковий контроль поряд з навчальним матеріалом, який опрацьовувався під час аудиторних занять. Організація самостійної роботи здобувачів передбачає: планування обсягу, змісту, завдань, форм і методів контролю самостійної роботи, розробку навчально-методичного забезпечення; виконання здобувачем запланованої самостійної роботи; контроль та оцінювання результатів, їх систематизацію, оцінювання ефективності виконання здобувачем самостійної роботи.

Індивідуальні завдання здобувач виконує самостійно під керівництвом

викладача згідно з індивідуальним навчальним планом.

У випадку реалізації індивідуальної освітньої траєкторії здобувача заняття можуть проводитись за індивідуальним графіком.

Під час виконання навчальних завдань, завдань контрольних заходів не допустимо порушення академічної доброчесності. Презентації та виступи мають

бути авторськими та оригінальними, інформація про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності – достовірною; у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей мають бути посилання на джерела інформації з дотриманням норм законодавства про авторське право і суміжні права.

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основна література

1. Етика ділового спілкування: навч. посіб. / Т.Б. Гриценко, С.П. Гриценко, Т.Д. Іщенко та ін. К.: Центр навчальної літератури, 2019. 344 с. URL: <https://subject.com.ua/pdf/71.pdf>.
2. Кайдалова Л.Г., Пляка Л.В. Психологія спілкування: навчальний посібник. Х.: НФаУ, 2019. 132 с.
3. Комунікативний менеджмент: навчально-методичний посібник для студентів економічного факультету освітньо-професійної програми підготовки бакалавра спеціальності 073 Менеджмент / Олійник Н. Ю. – Кам'янець Подільський, 2020. 112 с. URL: <http://elar.kpnu.edu.ua/xmlui/bitstream/handle/123456789/3622/Komunikatyvnyi-menedzhment-navch.posib.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Додаткова література

1. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділової комунікації Навчальний посібник. К.: АртЕк, 2018. 252 с. URL: <http://194.44.152.155/elib/local/sk783019.pdf>.
2. 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.
3. Pronko L., Furman I., Pidvalna O. Peculiarities of the development of territorial communities under martial law. In: *Sustainable development of territorial communities in the Vinnytsia region*. Monograph. Primedia eLaunch, Boston, USA, 2024. P. 7-25. DOI: 10.46299/979-8-89480-703-4.1
4. Фурман І.В. Механізми управління організаційною взаємодією підприємств системи АПК. *Вісник Хмельницького національного університету. Серія: Економічні науки*. 2021. № 3 (292). С. 40-47. DOI: <https://doi.org/10.31891/2307-5740-2021-294-3-6>
5. Фурман І.В. Формування організаційної культури сучасного органу публічного управління та напрями її удосконалення. *Annali d'Italia*.

2020. № 10. Vol. 3. P. 10-28.

6. Організаційно-комунікаційне забезпечення – основа ефективності управлінської діяльності персоналу підприємств: монографія / Н.Л. Гавкалова, В.В. Гришина. Харків: ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2021. 191 с. URL: <http://repository.hneu.edu.ua/handle/123456789/28180>. Інформаційні ресурси

7. Фурман І.В., Гонтарук Я.В., Пронько Л.М. Перспективні напрями розвитку корпоративної етики підприємств. *Економіка та суспільство*. 2024. Вип. 70. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/5292/5235> DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-70-48>

Інформаційні ресурси

1. Інтернет-портал для управлінців. URL: <http://www.management.com.ua>

2. Закон України Про інформацію (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1992, № 48, ст.650) URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>

3. Електронна картка навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент» (внутрішній сайт ВНАУ – Електронна система «Сократ»). URL: <http://socrates.vsau.org/>.

4. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua>.

5. Публічний портал НАН України. URL: <https://www.nas.gov.ua/UA>.

6. Офіційний веб-сайт державної служби статистики України. URL: ukrstat.gov.ua.

7. Офіційний вісник України. Єдине повне офіційне періодичне видання нормативно-правових актів України. URL: <http://ovu.com.ua/>.

СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ ТА ВИМОГИ ДО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

У кінці семестру, здобувач вищої освіти може набрати до 60% підсумкової оцінки за виконання всіх видів робіт, що виконуються протягом семестру, до 10% за показники наукової, інноваційної, навчальної, виховної роботи та студентської активності і до 30% підсумкової оцінки – за результатами підсумкового контролю.

Розподіл балів за видами навчальної діяльності

№ п/п	Вид навчальної діяльності	Бали
Атестація 1		
1	Участь у дискусіях на лекційних заняттях	5
2	Участь у роботі на практичних заняттях	10
3	Виконання самостійної роботи	5

4	Атестація	10
	Всього за атестацію 1	30
	Атестація 2	
5	Участь у дискусіях на лекційних заняттях	5
6	Участь у роботі на практичних заняттях	10
7	Виконання самостійної роботи	5
8	Атестація	10
	Всього за атестацію 2	30
9	Показники наукової, інноваційної, навчальної, виховної роботи та студентської активності	10
	Підсумкове тестування (залік)	30
	Разом	100

Якщо здобувач вищої освіти упродовж семестру за підсумками контрольних заходів набрав (отримав) менше половини максимальної оцінки з навчальної дисципліни (менше 35 балів), то він не допускається до екзамену.

Програма навчальної дисципліни передбачає врахування результатів неформальної та інформальної освіти при наявності підтверджуючих документів, як окремі кредити вивчення навчальних дисциплін.

Відповідність шкал оцінок якості засвоєння навчального матеріалу

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	відмінно
82-89	B	добре
75-81	C	
66-74	D	
60-65	E	задовільно
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни