

Міжнародний гуманітарний університет
Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

М Е Т О Д И Ч Н І В К А З І В К И

до виконання практичних робіт

з курсу

«Комунікативний менеджмент»

для студентів, які навчаються за спеціальністю 181 «Харчові технології» освітньої програми «Ресторанні технології»

СВО «Бакалавр» денної та заочної форм навчання

Одеса-2024

МГУ

УДК: 65.012

Методичні вказівки до виконання практичних робіт з дисципліни «Комунікативний менеджмент» для студентів, які навчаються за спеціальністю 181 «Харчові технології» освітньої програми «Ресторанні технології» СВО «Бакалавр» денної та заочної форм навчання / О. Б. Каламан. Одеса: МГУ, 2024. 21 с.

Укладач:

О. Б. Каламан, доктор економічних наук, доцент, професор кафедри

Рецензент:

І. О. Кузнецова, доктор економічних наук, професор, завідувачка кафедри менеджменту, Одеський національний економічний університет

Рекомендовано до друку рішенням Вченої Ради

Міжнародного гуманітарного університету

(протокол № 1 від 31.08.2024)

ЗАГАЛЬНІ МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

Дисципліна «Комунікативний менеджмент» присвячена вивченню теоретичних і прикладних моделей комунікації. В рамках його вивчення передбачається освоєння стратегій усних і письмових ділових комунікацій. Окремо увага приділяється вивченню і відпрацювання навичок ділової риторики в суперечці, дискусії, полеміці. На практичних заняттях відпрацьовуються навички самопрезентації, що включають вербальні і невербальні комунікативні елементи і націлені на імідж ділової людини. Основними ідеями дисципліни є оволодіння теоретичними знаннями та необхідними практичними навичками в ділових комунікаціях, включаючи особисту комунікативну культуру і вміння спілкуватися з колективом, створення сприятливої моральної атмосфери, вміння вести переговори з партнерами.

Метою вивчення дисципліни є отримання як теоретичних знань про сутність і структуру інформаційно-комунікаційної підсистеми управління, так і практичних навичок їх використання при вирішенні конкретних управлінських завдань.

Завданнями є: сформувати уявлення про сутність і структуру інформаційно-комунікаційної підсистеми управління; показати роль інформаційно-комунікаційного забезпечення управління в підвищенні його ефективності, навчитися оптимізувати його; розкрити сутність і способи формування та вдосконалення інформаційно-статистичного забезпечення управління; розкрити зміст інформаційних потоків при розробці управлінських рішень, технології управління ними; сформувати уявлення про інформаційні і комунікаційні аспекти сучасного управління.

ОЧІКУВАНІ КОМПЕТЕНТНОСТІ, ЯКІ ПЛАНУЄТЬСЯ СФОРМУВАТИ ТА ДОСЯГНЕННЯ ПРОГРАМНИХ РЕЗУЛЬТАТІВ

У процесі реалізації програми дисципліни «Комунікативний менеджмент» формуються наступні компетентності із передбачених освітньою програмою:

Інтегральна компетентність

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми технічного і технологічного характеру, що характеризуються комплексністю та невизначеністю умов у виробничих умовах підприємств харчової промисловості та ресторанного господарства та у процесі навчання, що передбачає застосування теоретичних основ та методів харчових технологій.

Загальні компетентності (ЗК)

ЗК 4. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.

ЗК 7. Здатність працювати в команді.

ЗК 11. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

Спеціальні (фахові) компетентності

СК 11. Здатність розробляти та впроваджувати ефективні методи організації праці, нести відповідальність за професійний розвиток окремих осіб та/або груп осіб.

СК 12. Здатність формувати комунікаційну стратегію в галузі харчових технологій, вести професійну дискусію.

Навчальна дисципліна «Комунікативний менеджмент» забезпечує досягнення програмних результатів навчання (РН), передбачених освітньою програмою:

ПРН 19. Підвищувати ефективність роботи шляхом поєднання самостійної та командної роботи.

ПРН 20. Вміти укладати ділову документацію державною мовою.

ПРН 21. Вміти доносити результати діяльності до професійної аудиторії

та широкого загалу з метою донесення ідей, проблем, рішень і власного досвіду у сфері харчових технологій.

ПРН 22. Здійснювати ділові комунікації у професійній сфері українською та іноземною мовами.

Заплановані результати навчання за навчальною дисципліною

Знання:

1. Основ комунікативного менеджменту.
2. Особливостей ділових і наукових комунікацій.
3. Соціальних, психологічних та етичних засад ділових комунікацій.

Уміння:

4. Використовувати положення психології спілкування та етики у сфері ділових і наукових комунікацій.

5. Використовувати комунікації в усній та письмовій формах українською та іноземною мовами для вирішення професійних завдань.

6. Здійснювати основні види ділових і наукових комунікацій у професійній сфері.

7. Здійснювати ділові та наукові комунікації українською та іноземною мовами з урахуванням соціально-культурних відмінностей.

8. Використовувати навички ділових комунікацій у процесі управління організаціями, підрозділами, групами (командами) співробітників, проектами та мережами.

Навички:

9. Комунікації в усній та письмовій формах українською та іноземною мовами для вирішення завдань професійної діяльності.

10. Ділових комунікацій у процесі управління організаціями, підрозділами, групами співробітників, проектами та мережами.

11. Комунікації в усній та письмовій формі у сфері ділових комунікацій для вирішення завдань професійної діяльності.

12. Представлення результатів проведеного дослідження українською та англійською мовами в процесі ділових комунікацій.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ ДО ТЕМИ 1 (5 ГОД.)

НАУКОВІ ВИТОКИ КОМУНІКАТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

План:

1. Комунікативний менеджмент як предмет вивчення.
2. Комунікативний менеджмент як наука та навчальна дисципліна.
3. Види комунікаційних мереж та їхні базові характеристики.
4. Формування комунікаційних мереж.
5. Сутність, види, специфіка сучасних комунікацій українською та іноземною мовами.
6. Основні парадигми та підходи до вивчення комунікації.
7. Визначення комунікації.
8. Місце комунікативного менеджменту в суспільному устрої.
9. Інформація.
10. Види інформації: основна класифікація.
11. Зовнішні та внутрішні комунікації.
12. Письмові та усні комунікації українською та іноземною мовами.

Виконати практичні завдання:

1. Опишіть психологічну структуру внутрішніх комунікацій українською та іноземною мовами.
2. Назвіть найважливіші цілі горизонтальних комунікацій українською та іноземною мовами.
3. Наведіть основні характеристики ефективних та неефективних міжособистісних комунікацій в організації українською та іноземною мовами.
4. Опишіть методи підвищення ефективності висхідних комунікацій.
5. Ідентифікуйте та обговоріть пов'язані з індивідами, групами та організацією фактори, що впливають на процес обміну інформацією в:
 - а) готелі
 - б) університеті
 - в) ресторані.

Ситуаційні завдання:

Завдання 1. Як можна пояснити сутність відомих афоризмів американського педагога, психолога і письменника Дейла Карнегі:

- єдиний спосіб перемогти у суперечці – це ухилитися від неї;
- звичайна людина, яка любить свою сім'ю, є набагато щасливішою за самотнього генія;
- найбільш приємне слово для людини – це її ім'я, тому частіше звертайтеся до людини по імені.

Завдання 2. Улюблена метафора чилійського вченого У. Матурана звучить наступним чином: «Комунікація - це танець». Чи можна з цим погодитися? Чи взагалі існує щось спільне між бесідою і танцем? Якщо припустити, що рекламна фірма і адресат реклами - це «партнери в танці», то наскільки рівнозначними будуть ролі кожної з цих сторін? Відповідь обґрунтуйте.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ ДО ТЕМИ 2 (5 ГОД.)

КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ: СУТНІСТЬ, СТРУКТУРА, ФУНКЦІЇ

План:

1. Визначення поняття «комунікативний менеджмент».
2. Складові та напрями комунікативного менеджменту.
3. Функції та завдання комунікативного менеджменту.
4. Концепція комунікативного менеджменту: основні положення.
5. Вплив корпоративної ідентичності та організаційної культури компанії на комунікативний менеджмент.
6. Сфери застосування комунікативного менеджменту.
7. Комунікативний менеджмент як управлінська технологія.
8. Суб'єкти відповідальності в комунікативному менеджменті.
9. Причини негативних тенденцій у комунікативному менеджменті.
10. Переваги та недоліки комунікативного менеджменту як інформаційно-комунікативної технології в комерційній структурі.

11. Сучасні засоби комунікації та їх класифікація.

Виконати практичні завдання:

1. Перерахуйте 4 типи діяльності на переговорах щодо У. Мастенбрука.
2. Опишіть моделі поведінки на переговорах у рамках співробітництва.
3. Поясніть діяльнісну модель переговорів.
4. Опишіть моделі поведінки на переговорах у рамках конфронтації.
5. Назвіть три найбільші групи факторів, що визначають особливості національного стилю ведення переговорів.
6. Охарактеризуйте особливості ведення переговорів на прикладі американського стилю.
7. Розгляньте характерні особливості ведення переговорів на прикладі японського стилю.
8. Розгляньте характерні особливості ведення переговорів на прикладі європейського стилю.

Ситуаційні завдання:

Завдання 1. Які моделі комунікативного процесу Вам відомі? Які з них, на Ваш погляд, придатні для відображення сутності практичної роботи у сучасному рекламному агентстві?

Завдання 2. Спробуйте розподілити всі відомі Вам моделі комунікативного процесу на лінійні, інтеракційні і трансакційні. Отриманий результат запишіть у зошит.

Завдання 3. Французький філософ Ролан Барт вважав, що при комунікації неможливо передати кому-небудь свої почуття, оскільки почуття того, хто говорить, і його співрозмовника не завжди співпадають. Ролан Барт був переконаний у тому, що під час комунікації адресат не тільки сприймає чужі думки, а починає мислити під впливом нової інформації. При цьому ідеї, які з'являються у адресата, далеко не завжди співпадають з тим, у чому його намагалися переконати. Наскільки Ви погоджуєтесь з цим твердженням? Як Вам здається, що складніше передати іншій людині: думки чи почуття? Чому?

Завдання 4. У ХІХ ст. письменники і поети були найбільш популярними людьми у багатьох європейських країнах. Освічені люди стежили за всіма новинками літератури. Як Ви вважаєте, чому сьогодні майже втрачені ці традиції? Хто сьогодні користується більшою популярністю – письменники, художники, артисти балету чи виконавці пісень? Чим це можна пояснити?

Завдання 5. Порівняйте потенціал театру, кіно і телебачення з точки зору обсягу аудиторії і можливостей для «зворотного зв'язку». Поясніть, чому люди до цього часу відвідують кінотеатри, якщо майже кожний фільм можна знайти у мережі Інтернет? У чому з точки зору теорії зворотного зв'язку полягають основні переваги і недоліки Інтернету?

Завдання 6. Яка з гіпотез походження мови та інших систем людської комунікації здається Вам найбільш правдоподібною? Наведіть аргументи на користь різноманітних теорій виникнення мови (теорія соціального договору, теорія звуконаслідування, трудова теорія, божественна теорія тощо).

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ ДО ТЕМИ 3 (5 ГОД.)

УПРАВЛІННЯ ЗОВНІШНІМИ ТА ВНУТРІШНІМИ КОМУНІКАЦІЯМИ КОМПАНІЇ

План:

1. Управління зовнішніми комунікаціями компанії українською та іноземною мовами.
2. Визначення поняття «зовнішні комунікації».
3. Структура зовнішніх комунікацій в організації залежно від типу та галузевої приналежності організації.
4. Класифікація родових груп суб'єктів комунікаційної взаємодії в суспільстві.
5. Зв'язки родових відносин у комунікативному менеджменті.
6. Інфраструктура бізнесу та комунікативний менеджмент.
7. Бізнес-середовище і комунікативний менеджмент.
8. Зв'язки комерційної організації з державними органами.

9. Взаємодія комерційної організації з некомерційними організаціями.
10. Взаємодія комерційної організації з партнерами українською та іноземною мовами.
11. Взаємодія комерційної організації з конкурентами.
12. Відносини комерційних організацій з приватними особами.
13. Управління внутрішніми комунікаціями компанії.
14. Внутрішні комунікації організації.
15. Поняття «внутрішні комунікації».
16. Цілі комунікаційного спілкування всередині організації.
17. Формальна структура та нормативні комунікаційні канали всередині організації.

18. Неформальні комунікації всередині організації.

Виконати практичні завдання:

1. Перерахуйте цілі презентації.
2. Позначте вимоги, що пред'являються до ведучого презентації.
3. Опишіть особливості презентації товару, послуги під час продажу.
4. Назвіть типи презентацій.
5. Визначте значення самопрезентації.
6. Опишіть ефективні способи встановлення контакту.

Ситуаційні завдання:

Завдання 1. Люди, частіше за все, використовують дві моделі комунікації. Девіз першої: «Робіть те, що я Вам сказав!» Девіз іншої: «Давайте разом подумаємо!» Який з цих девізів, на Вашу думку, відповідає діалогічній моделі комунікації, а який – монологічній моделі? Чим можна пояснити те, що людина, як правило, віддає перевагу лише одному з цих девізів? Який з них, на Ваш погляд, більше підходить для керівників вищої ланки управління в організації?

Завдання 2. Перелік особистісних і ділових якостей, якими має володіти сучасний керівник, включає:

- компетентність у обраній сфері бізнесу;

- уміння організовувати і контролювати діяльність підлеглих;
- високі моральні якості, вимогливість до себе та інших;
- оперативність у роботі, вміння своєчасно приймати рішення;
- справедливість у взаємовідносинах із підлеглими, вміння завоювати їх довіру, створити у колективі сприятливий психологічний клімат;
- вміння стратегічно мислити, передбачати тенденції розвитку ринку, організовувати свою роботу і роботу підлеглих з урахуванням можливих перспектив;
- постійне оновлення власних знань.

Якими, на вашу думку, додатковими якостями має володіти сучасний керівник? Відповідь обґрунтуйте.

Завдання 3. Класика менеджменту містить чимало яскравих висловлювань, які так чи інакше характеризують сутність менеджменту. Це, по суті, своєрідні принципи ефективного менеджменту, більшість з яких до нашого часу не втрачають своєї актуальності. Знайдіть в мережі Інтернет відповідні висловлювання відомих управлінців і запропонуйте власну інтерпретацію їхніх думок з урахуванням реалій сьогодення. Визначте, яку роль відіграють комунікації у менеджменті. Запропонуйте власне визначення поняття «комунікативний менеджмент».

Завдання 4. Підготуйте коротке есе на тему «Яким чином міфи і чутки впливають на процес управління комунікаціями у сучасних організаціях?», користуючись наведеними нижче рекомендаціями.

Процес написання есе доцільно поділити на декілька стадій: обмірковування – планування – написання – перевірка – виправлення.

Правильно написати есе означає:

- чітко, логічно, переконливо і цікаво висвітлити проблему;
- проявити свою особистість, що насамперед означає висловити оригінальні ідеї та нестандартний погляд на проблему;
- не соромитися бути собою;

- обирати найбільш цікаві приклади на підтвердження своєї точки зору, не забувати про деталі і не ховатися за шаблонами;

- обрати цікаву форму викладу матеріалу, ширий тон – не офіційний, але й не надто фамільярний.

Якість будь-якого есе залежить від трьох взаємозалежних складових:

- матеріал, що буде використаний (останні публікації у глобальній мережі Інтернет, підручники і навчальні посібники, власні міркування, накопичений досвід з даної проблеми тощо);

- якість обробки наявного матеріалу, його організація, аргументація та докази;

- аргументація (наскільки точно вона співвідноситься з піднятими в есе проблемами).

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ ДО ТЕМИ 4 (5 ГОД.) УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАЦІЙНИМИ РЕСУРСАМИ В ОРГАНІЗАЦІЇ

План:

1. Інформаційні ресурси організації та їхня типологія.
2. Три способи зберігання інформації: цифровий (електронний накопичувач), оригінальний (архів спеціальних документів), аналоговий (архів магнітних та інших подібних носіїв) та їхні специфічні характеристики.
3. Документована інформація та її властивості. Відмінні якості документів.

Виконати практичні завдання:

1. Визначте критерії оцінки ефективності системи внутрішніх комунікацій.
2. Охарактеризуйте методи формування ефективних комунікацій.
3. Визначте який відсоток від усього робочого часу керівника заповнено комунікаціями.
4. Покажіть основні інструменти побудови та підвищення ефективності

системи внутрішніх комунікацій (інформаційні).

5. Сформулюйте десять правил ефективного слухання.

6. Покажіть десять способів підвищення ефективності міжособистісних комунікацій.

7. Систематизуйте класифікацію типів комунікацій у діяльності керівника.

Ситуаційні завдання:

Завдання 1. Прокоментуйте точку зору відомого канадського вченого Герберта Маршалла Маклюєна (1911 – 1980 рр.), згідно з якою «засіб і є повідомлення». Що є більш важливим – зміст повідомлення чи засіб передавання повідомлення? Відповідь обґрунтуйте.

Завдання 2. Прослухайте одну із теле/радіопередач, які наразі транслюються в прямому ефірі. Проаналізуйте, які чинники були перешкодою в комунікації журналіста і аудиторії. Яким чином здійснювався зворотний зв'язок? Наскільки ефективним був цей зв'язок?

Завдання 3. Прокоментуйте наступну ситуацію обміну інформацією і поясніть, чому надіслане повідомлення не досягло своєї мети. «Коли перський цар Дарій I вторгся в Скіфію, він отримав від скіфів дивне повідомлення. На шматку шкіри була зображена миша, жаба, птах і сім стріл. Обміркувавши зміст повідомлення, Дарій I звернувся до своїх воїнів зі словами: «Скіфи повідомляють нам, що вони володіють цією землею (миша) і цими річками (жаба), однак вони хотіли б полетіти, як птахи, від нашої потужної армії. Вони готові здатися нам, оскільки бояться відчувати на собі нашу зброю (стріли)». У цю ж ніч скіфи напали на персів і розбили їх вщент.

Через деякий час після битви Дарій I дізнався справжній зміст повідомлення: «Перси, якщо ви не можете перетворитися на птахів і відлетіти, якщо ви не можете стати польовими мишами і заховатися в землі і, якщо ви не встигнете перетворитися на жаб, щоб сховатися в болоті, ви будете атаковані нашими стрілами».

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ ДО ТЕМИ 5 (5 ГОД.)
СПОСОБИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ
КОМУНІКАЦІЙ

План:

1. Етапи підготовки до розроблення програми вдосконалення комунікацій в організації.
2. Основні пункти програми вдосконалення комунікацій.
3. Фільтрація інформаційних потоків.
4. Принципи ефективної внутрішньоорганізаційної комунікації.
5. Регулювання інформаційних потоків.
6. Управлінські дії.
7. Системи зворотного зв'язку.
8. Система збору пропозицій.
9. Інформаційні бюлетені.
10. Сучасні інформаційні технології, що використовуються всередині організацій для оптимізації комунікаційного процесу.
11. Способи вдосконалення конкретних форм організаційних комунікацій.
12. Відеоконференції або селекторні наради українською та іноземною мовами.
13. Ділові бесіди.
14. Переговори українською та іноземною мовами.
15. Загальні збори.
16. Збори акціонерів.
17. Річний звіт.
18. Принципи взаємодії з партнером у бізнесі українською та іноземною мовами.
19. Типи ділових співрозмовників.
20. Технології комунікативного впливу на співробітників.
21. Практичні рекомендації щодо ведення ділових бесід і переговорів

українською та іноземною мовами.

22. Управління формальними та неформальними комунікаціями в організаціях.

23. Інформаційно-психологічні канали зв'язків із персоналом.

24. Роль комунікацій у формуванні корпоративної культури.

25. Складові інформаційних компонентів «поваги до особистості».

26. Фахівці, що забезпечують комунікаційний процес.

Виконати практичні завдання:

1. Висловіть свою думку. Співробітник схвилювано розповідає про конфліктну ситуацію, яка представляє для вас інтерес. Як його треба слухати?

2. Зверніть увагу на манеру слухати своїх друзів та партнерів. Чи вміють вони слухати? Чи дотримуються настанов ефективного слухання ті співрозмовники, з якими приємно розмовляти?

3. Розділіться на пари. Вам потрібно знайти спосіб змусити іншого зробити те, що йому не до душі, а йому знайти спосіб відмовити. Приклади:

1. Я чув про вас як про людину, яка ніколи нікому не відмовляє. Чи не могли б ви позичити 50 доларів? Мені скоро повинні повернути борг, і я одразу ж вам поверну.

2. Невже ви відмовитеся взяти участь у цьому вечорі? Адже ми не всіх запрошували. Але нам відомо, що ви розумієтесь на справжньому мистецтві!

Знайдені прийоми маніпулювання та захисту від них обговоріть у групі.

Ситуаційні завдання:

Завдання 1. Знайдіть у друкованих засобах масової інформації будь-які три офіційні документи. Уважно прочитайте їх і визначте найбільш типові мовленнєві звороти у кожному із них.

Завдання 2. У яких ділових ситуаціях можливе вживання наступних фразеологізмів: «махнути рукою»; «задавати тон»; «стиснути зуби»; «робити великі очі»; «нахмурити брови»; «поклавши руку на серце»; «ховати очі».

Завдання 3. Складіть конспект з питання «Хто і як повинен підписувати службовий документ на підприємстві?».

Завдання 4. Проведіть контент-аналіз web-сайту будь-якого відомого в Україні підприємства за наступними показниками: адреса сайту у мережі Інтернет (легкість запам'ятовування, відповідність основному виду діяльності підприємства); зміст і загальний вигляд головної сторінки сайту; структура сайту (перелік його основних сторінок); загальна кількість контенту (змісту) сайту. Складіть перелік основних пропозицій щодо покращення змістовного наповнення web-сайту підприємства, яке було обрано Вами для дослідження.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ ДО ТЕМИ 6 (5 ГОД.)

КОМУНІКАЦІЙНИЙ ЕТИКЕТ

План:

1. Обов'язкові комунікаційні процедури.
2. Очне та заочне знайомство.
3. Контрагенти.
4. Підтримка відносин українською та іноземною мовами.
5. Службові та особисті візитки.
6. Стандарти написання тексту на візитці українською та англійською мовами.
7. Правила вручення візитних карток.
8. Особливості телефонної комунікації українською та іноземною мовами.
9. Правила комунікації по телефону.
10. Алгоритм переговорів українською та іноземною мовами.

Виконати практичні завдання:

1. Розіграйте ситуацію «Запізнення»:
 - а) на зустріч із другом;
 - б) на побачення;
 - в) додому після обіцяного часу повернення;
 - г) на ділову зустріч;
 - д) на зустріч із потенційним роботодавцем.

За умовою запізнення настільки значно, що люди, які очікують, вже втратили терпіння.

2. Відпрацюйте позиції учасників в наступних ситуаціях:

1. Ви прийшли за оголошенням у газеті влаштуватися на роботу рекламним агентом.

2. Ви прийшли до декана із проханням дозволити здати достроково сесію.

3. Ви прийшли до керівника курсів англійської мови із проханням про зарахування. Заняття у групі розпочалися два тижні тому.

4. Ви прийшли до директора з проханням дати вам позачергову відпустку.

5. Ви прийшли до директора ресторану влаштуватись на роботу його заступником.

Ситуації обговорюються у групі та коментуються.

Ситуаційні завдання:

Завдання 1. Прочитайте слова відомого американського підприємця Джона Девісона Рокфелера (1839 – 1937 рр.), який прославився тим, що став першим долларовим мільярдером в історії людства: «Уміння спілкуватися з людьми – це такий самий товар, який можна купити за гроші, як і цукор чи кава. І я готовий платити за це вміння більше, ніж за будь-який інший товар у цьому світі». Як Ви вважаєте, чи можна погодитися з цією точкою зору? Чому? Відповідь обґрунтуйте.

Завдання 2. У наведених нижче ситуаціях необхідно виділити п'ять компонентів комунікативного акту:

- менеджер ресторану телефонує потенційному клієнту, щоб розповісти про нові технологічні напрями, які будуть користуватися попитом у високий сезон;

- за розпорядженням директора фірми секретар надсилає по факсу проект комерційного договору потенційним постачальникам будівельних матеріалів.

Завдання 3. У наведених нижче ситуаціях необхідно визначити основні види комунікацій, що використовуються (внутрішні/зовнішні; усні/письмові; діалогічні/монологічні; вертикальні/горизонтальні):

- керівник відомої газовидобувної компанії виступає перед журналістами на прес-конференції із інформацією про ті соціальні проекти, які були реалізовані за підтримки його компанії протягом останнього року у регіоні;

- представники двох сільськогосподарських підприємств, які функціонують у різних регіонах, проводять переговори з приводу можливої співпраці;

- інспектор відділу кадрів ознайомлює працівників підприємства із наказом, у якому визначено порядок роботи у період новорічних свят.

Завдання 4. Наведений нижче перелік етапів процесу спілкування необхідно записати у правильній послідовності:

- Привітання, звертання співрозмовників один до одного.
- Пошук оптимального способу вирішення проблеми чи завдання.
- Висування ідей, версій, гіпотез, вирішення проблеми.
- Активне слухання і обмін інформацією.
- Постановка питання, проблеми, прохання, висловлювання пропозицій одним із учасників процесу спілкування.
- Завершення спілкування (побажання успіхів один одному, висловлювання про подальші наміри).
- Прийняття рішення.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Конституція України, прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 року. Відомості Верховної Ради України. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр>
2. Баган Н. В., Недотятко А. В. Управління комунікаційним процесом на підприємстві. Матеріали VII Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції з міжнар. участю «Управління ресурсним забезпеченням господарської діяльності підприємств реального сектору економіки». 27 жовтня 2022 р. Полтава: ПДАУ, 2022. С.187-188.
3. 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.
4. Зеліч В. В., Євтухова С. М., Гречаник, О. Є. Аналіз показників комунікативного менеджменту підприємства. Наукові перспективи. 2021. № 9(15). С. 285–296.
5. Кубко В. П. Комунікативний менеджмент: конспект лекцій для здобувачів вищої освіти гуманітарного факультету та навчально-наукового інституту дистанційної та заочної освіти/ Уклад. : Одеса: ДУ «Одеська політехніка», 2021. 92 с.
6. 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.
7. Михалюк Н., Бінерт О., Федик О., Синюк О. Особливості управління комунікаціями на підприємстві. Розвиток менеджменту і маркетингу в АПК. 2023.С. 145-150.
8. Олійник Н. Ю. Комунікативний менеджмент: навчально-методичний посібник для студентів економічного факультету освітньо-професійної

програми підготовки бакалавра спеціальності 073 Менеджмент. Кам'янець-Подільський, 2020. 112 с.

9. 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. С.152-155.

10. Shulzhenko I., Pomaz O., Pomaz J. Peculiarities of communication processes in modern organizations. Security management of the XXI century: national and geopolitical aspects : collective monograph / in edition I. Markina. Issue 2. Prague: Nemoros s.r.o, 2020. P. 436-441.

Допоміжна

1. Roy Lilley Як взаємодіяти з проблемними людьми. Швидкі та ефективні поради для вашої поведінки. Фабула, 2020. 160 с.

2. Ажажа М. А., Фурсін О. О., Венгер О. М. Комунікаційний менеджмент як чинник підвищення ефективності публічного управління та адміністрування. Філософія економіки та управління: збірник наукових праць. 2021, №9 (86). С. 127-137.

3. Бондар Ю. А., Легінькова Н. І. Особливості комунікаційного процесу в управлінні підприємством. Науковий вісник Львівської академії. 2021, Випуск 3; 4. С. 15-21.

4. Бурмака Т. М., Великих К. О. Комунікативний менеджмент : конспект лекцій (для студентів бакалавріату всіх форм навчання спеціальності 073 – Менеджмент). Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 69 с.

5. Васильченко М. І., Гришко В. В. Комунікативний менеджмент: навч. посіб. Полтава: ПолтНТУ, 2018. 228 с.

6. Гриценко Т., Гриценко С., Мельничук Т., Чуприк Н., Анохіна Л. Етика ділового спілкування. Центр навчальної літератури. 2019. 344с.

7. Дорошенко Т.М., Герошенко І.О. Комунікативний менеджмент в ефективному управлінні підприємством. Матеріали III Міжнародної

науковопрактичної Інтернет конференції студентів, аспірантів та науковців «Економіко – правові дискусії», 30 квітня 2022 р. Кропивницький: ЛА НАУ, 2022. С. 148-150.

8. Прія Паркер Мистецтво збиратися разом. Як організувати змістовну та результативну зустріч. Vivat, 2020. 288 с.

9. Каламан О. Б., Дишкантюк О.В., Власюк К. В. Дефініція сутності менеджменту маркетингових комунікацій на підприємствах готельно-ресторанного господарства. Економічний простір. 2022. № 182. С.65-72.

10. Каламан О.Б., Дишкантюк О.В., Власюк К.В. Формування ефективних комунікацій на підприємствах індустрії гостинності як механізм підвищення якості управління персоналом. Інфраструктура ринку. 2023. № 70. URL: <http://www.market-infr.od.ua/uk/70-2023>

Інформаційні ресурси

1. Офіційний сайт Президента України. URL: <http://www.president.gov.ua/>

2. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: <http://www.zakon.rada.gov.ua/>

3. Офіційний сайт Урядового порталу. URL: <http://www.kmu.gov.ua/>

4. Офіційний сайт Міністерства економіки України. URL: <http://www.me.gov.ua/>

5. Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>

6. Офіційний сайт Журналу «Урядовий кур'єр». URL: <http://www.ukurier.gov.ua/>

7. Офіційний сайт Національної бібліотеки України ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>

8. Офіційний сайт Львівської національної бібліотеки України ім. В. Стефаника. URL: <http://www.lsl.lviv.ua/>