

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 самостійної роботи

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 самостійної роботи 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. 12 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.

До самостійної роботи студентів щодо вивчення дисципліни «Комунікативний менеджмент» включаються:

- Знайомство з науковою та навчальною літературою відповідно зазначених у програмі тем.
- Опрацювання лекційного матеріалу.
- Підготовка до практичних занять.
- Консультації з викладачем протягом семестру.
- Самостійне опрацювання окремих питань навчальної дисципліни.
- Підготовка та виконання індивідуальних завдань у вигляді презентацій, рефератів тощо.
- Підготовка до підсумкового контролю

ТЕМА 1. НАУКОВІ ВИТОКИ КОМУНІКАТИВНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

Завдання на самостійну роботу:

1. Виконати творче завдання (реферат) за темами:

- 1.1. Безпосередні та опосередковані комунікації українською та іноземною мовами.
- 1.2. Формальні та неформальні комунікації українською та іноземною мовами.
- 1.3. Низхідні та висхідні комунікації українською та іноземною мовами.
- 1.4. Вертикальні та горизонтальні комунікації, їхні типологічні особливості.
- 1.5. Різновиди комунікаційних структур українською та іноземною мовами.
- 1.6. Структура та особливості побудови комунікативного процесу українською та іноземною мовами.
- 1.7. Джерела ділової інформації, їхні переваги та недоліки.

ТЕМА 2. КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ: СУТНІСТЬ, СТРУКТУРА, ФУНКЦІЇ

Завдання на самостійну роботу:

1. Виконати творче завдання (реферат) за темами:

- 1.1. Організація як комунікативний суб'єкт.
- 1.2. Організація як ініціатор комунікативного процесу.
- 1.3. Організаційна структура. Типи організаційних структур.
- 1.4. Комунікаційні проблеми організації.
- 1.5. Комунікаційні ресурси організації.
- 1.6. Управління комунікаціями в організаціях різного типу, у т.ч. комерційних.
- 1.7. Комунікаційний менеджмент як частина системи управління організацією.
- 1.8. Технологічне забезпечення ділової структури.
- 1.9. Комунікаційна безпека.
- 1.10. Інформаційний захист бізнесу.

ТЕМА 3. УПРАВЛІННЯ ЗОВНІШНІМИ ТА ВНУТРІШНІМИ КОМУНІКАЦІЯМИ КОМПАНІЇ

Завдання на самостійну роботу:

1. Виконати творче завдання (реферат) за темами:

- 1.1. Стандартизовані та не стандартизовані форми комунікації всередині компанії.
- 1.2. Комунікаційні ролі в організації.
- 1.3. Лідери думок та способи їх виявлення.
- 1.4. Типи та форми інформаційних контактів.
- 1.5. Сформовані компетенції співробітників.
- 1.6. Ієрархія в комунікаціях.
- 1.7. Поняття «управлінська інформація» та її структура.
- 1.8. Документація в організаціях різного типу та її класифікація.

ТЕМА 4. УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАЦІЙНИМИ РЕСУРСАМИ В ОРГАНІЗАЦІЇ

Завдання на самостійну роботу:

1. Виконати творче завдання (реферат) за темами:

- 1.1. Властивості документованої інформації: релевантність, повнота, корисність, своєчасність, достовірність, новизна, доступність, захищеність, цінність, ергономічність.
- 1.2. Надлишкова інформація в організації.
- 1.3. Своєчасність інформації.
- 1.4. Ефективність документування управлінської діяльності підприємства.
- 1.5. Підготовка (складання) тексту управлінського документа українською та англійською мовами.

ТЕМА 5. СПОСОБИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ КОМУНІКАЦІЙ

Завдання на самостійну роботу:

1. Виконати творче завдання (реферат) за темами:

- 1.1. Управління формальними комунікаціями: технології та інструменти.
- 1.2. Ділове листування, ділові розмови, ділова бесіда українською та іноземною мовами.
- 1.3. Ділова нарада.
- 1.4. Правила поведінки на нараді для керівника.
- 1.5. Ефективність ведення переговорів українською та іноземною мовами.
- 1.6. Управління неформальними комунікаціями українською та іноземною мовами: технології та інструменти.
- 1.7. Чутки як вид неформальних комунікацій.
- 1.8. Соціально-психологічні обставини, що спонукають людей

поширювати чутки.

1.9. Соціально-психологічними обставинами, що спонукають людей сприймати слух.

1.10. Принципи профілактики виникнення чуток усередині організації.

1.11. Управління персоналом через неформальні комунікації.

1.12. Можливе використання чуток для конструктивного вирішення організаційних проблем.

1.13. Інтерактивні внутрішні засоби комунікації.

1.14. Мовленнєві та друковані засоби українською та іноземною мовами.

ТЕМА 6. КОМУНІКАЦІЙНИЙ ЕТИКЕТ

Завдання на самостійну роботу:

1. Виконати творче завдання (реферат) за темами:

1.1. Класична формула переговорів українською та іноземною мовами.

1.2. Мотивація сторін у переговорах.

1.3. Особливості комунікації електронною поштою українською та іноземною мовами.

1.4. Особливості та правила комунікації в месенджерах і соціальних мережах українською та іноземною мовами.

1.5. Подарунки, які прийнято і не прийнято дарувати діловим партнерам.

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 Льотної 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/>