

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МІЖНАРОДНИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Ректор Міжнародного
гуманітарного університету

до н., професор

Костянтин ГРОМОВЕНКО

«30» серпня 2024 р.



РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Галузь знань	<u>18 «Виробництво та технології»</u>
Спеціальність	<u>181 «Харчові технології»</u>
Назва освітньої програми	<u>«Ресторанні технології»</u>
Рівень вищої освіти	<u>перший (бакалаврський) рівень</u>

Одеса - 2024 рік

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу протокол № 1 від 29 серпня 2024 року.

Розробники і викладачі	Контактний тел.	E-mail
професор кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу д.е.н., доцент Каламан Ольга Борисівна	093-501-09-66	kalaman.olga@gmail.com

В.о. завідувача кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
к.т.н., доцент

 Дмитро ХАРЕНКО

Гарант освітньої програми
к.т.н., доцент

 Людмила ТІТОМИР

Узгоджено
Начальник навчального відділу

 Лариса РАЙЧЕВА

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 6 Загальна кількість годин – 180	Галузь знань - 18 «Виробництво та технології»	вибіркова	
	Спеціальність – 181 «Харчові технології»	Рік підготовки:	
		3-й	
		Семестр	
		5-й	5-й
Мова навчання – українська	Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський) рівень	Лекції	
		30	10
		Практичні	
		30	10
		Лабораторні	
		-	-
		Самостійна робота та індивідуальні завдання	
		120	160
		Вид контролю:	
		залік	залік

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.

2. 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.

3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Наукові витoki комунікативного менеджменту

Комунікативний менеджмент як предмет вивчення. Місце комунікативного менеджменту в суспільному устрої. Комунікації українською та іноземною мовами. Інформація. Види інформації: основна класифікація. Види комунікацій. Структура та особливості побудови комунікативного процесу в українській та іноземній мовах.

Тема 2. Комунікативний менеджмент: сутність, структура, функції

Визначення поняття «комунікативний менеджмент». Вплив корпоративної ідентичності та організаційної культури компанії на комунікативний менеджмент. Причини негативних тенденцій у комунікативному менеджменті. Організація як комунікативний суб'єкт. Комунікаційний менеджмент як частина системи управління організацією.

Тема 3. Управління зовнішніми та внутрішніми комунікаціями компанії

Управління зовнішніми комунікаціями компанії. Інфраструктура бізнесу та комунікативний менеджмент. Управління внутрішніми комунікаціями компанії. Комунікаційні ролі в організації.

Тема 4. Управління інформаційними ресурсами в організації

Інформаційні ресурси організації та їх типологія. Документована інформація та її властивості. Ефективність документування управлінської діяльності підприємства.

Тема 5. Способи вдосконалення організаційних комунікацій

Етапи підготовки до розроблення програми вдосконалення комунікацій в організації. Регулювання інформаційних потоків. Сучасні інформаційні технології, що використовуються всередині організацій для оптимізації комунікаційного процесу. Ділові бесіди українською та іноземною мовами. Технології комунікативного впливу на співробітників. Роль комунікацій у формуванні корпоративної культури. Ефективність ведення переговорів українською та іноземною мовами. Управління персоналом через неформальні комунікації.

Тема 6. Комунікаційний етикет

Обов'язкові комунікаційні процедури. Службові та особисті візитки. Особливості телефонної комунікації українською та іноземною мовами. Мотивація сторін у переговорах.

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин							
	денна форма				Заочна форма			
	усього	у тому числі		усього	усього	у тому числі		усього
		лекц.	прак			лекц.	прак	
Тема 1. Наукові витоки комунікативного менеджменту	30	5	5	20	30	2	1	27
Тема 2. Комунікативний менеджмент: сутність, структура, функції	30	5	5	20	30	2	1	27
Тема 3. Управління зовнішніми та внутрішніми комунікаціями компанії	30	5	5	20	30	2	2	26
Тема 4. Управління інформаційними ресурсами в організації	30	5	5	20	30	2	2	26
Тема 5. Способи вдосконалення організаційних комунікацій	30	5	5	20	30	1	2	27
Тема 6. Комунікаційний етикет	30	5	5	20	30	1	2	27
Усього годин	180	30	30	120	180	10	10	160

ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ - ЗАЛІК

5. ПИТАННЯ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	Тема 1. Наукові витоки комунікативного менеджменту 1.1. Комунікативний менеджмент як предмет вивчення. 1.2. Комунікативний менеджмент як наука та навчальна дисципліна. 1.3. Види комунікаційних мереж та їхні базові характеристики. 1.4. Формування комунікаційних мереж. 1.5. Сутність, види, специфіка сучасних комунікацій українською та іноземною мовами. 1.6. Основні парадигми та підходи до вивчення комунікації. 1.7. Визначення комунікації. 1.8. Місце комунікативного менеджменту в суспільному устрої. 1.9. Інформація. 1.10. Види інформації: основна класифікація. 1.11. Зовнішні та внутрішні комунікації. 1.12. Письмові та усні комунікації українською та іноземною мовами.	5	1
2	Тема 2. Комунікативний менеджмент: сутність, структура, функції 2.1. Визначення поняття «комунікативний менеджмент». 2.2. Складові та напрями комунікативного менеджменту. 2.3. Функції та завдання комунікативного менеджменту. 2.4. Концепція комунікативного менеджменту: основні положення. 2.5. Вплив корпоративної ідентичності та організаційної культури компанії на комунікативний менеджмент. 2.6. Сфери застосування комунікативного менеджменту. 2.7. Комунікативний менеджмент як управлінська технологія. 2.8. Суб'єкти відповідальності в комунікативному менеджменті. 2.9. Причини негативних тенденцій у комунікативному менеджменті. 2.10. Переваги та недоліки комунікативного менеджменту як інформаційно-комунікативної технології в комерційній структурі. 2.11. Сучасні засоби комунікації та їх класифікація.	5	1
3	Тема 3. Управління зовнішніми та внутрішніми комунікаціями компанії 3.1. Управління зовнішніми комунікаціями компанії українською та іноземною мовами. 3.2. Визначення поняття «зовнішні комунікації». 3.3. Структура зовнішніх комунікацій в організації залежно від типу та галузевої приналежності організації. 3.4. Класифікація родових груп суб'єктів комунікаційної взаємодії в суспільстві. 3.5. Зв'язки родових відносин у комунікативному менеджменті. Інфраструктура бізнесу та комунікативний менеджмент. 3.6. Бізнес-середовище і комунікативний менеджмент. 3.7. Зв'язки комерційної організації з державними органами. 3.8. Взаємодія комерційної організації з некомерційними організаціями. 3.9. Взаємодія комерційної організації з партнерами українською та іноземною мовами. 3.10. Взаємодія комерційної організації з конкурентами. 3.11. Відносини комерційних організацій з приватними особами. 3.12. Управління внутрішніми комунікаціями компанії. 3.13. Внутрішні комунікації організації. Поняття «внутрішні комунікації». 3.14. Цілі комунікаційного спілкування всередині організації. 3.15. Формальна структура та нормативні комунікаційні канали всередині організації. 3.16. Неформальні комунікації всередині організації.	5	2

№	Назва теми	Кількість годин	
4	Тема 4. Управління інформаційними ресурсами в організації 4.1. Інформаційні ресурси організації та їхня типологія. 4.2. Три способи зберігання інформації: цифровий (електронний накопичувач), оригінальний (архів спеціальних документів), аналоговий (архів магнітних та інших подібних носіїв) та їхні специфічні характеристики. 4.3. Документована інформація та її властивості. Відмінні якості документів.	5	2
5	Тема 5. Способи вдосконалення організаційних комунікацій 5.1. Етапи підготовки до розроблення програми вдосконалення комунікацій в організації. 5.2. Основні пункти програми вдосконалення комунікацій. 5.3. Фільтрація інформаційних потоків. 5.4. Принципи ефективної внутрішньоорганізаційної комунікації. 5.5. Регулювання інформаційних потоків. 5.6. Управлінські дії. Системи зворотного зв'язку. Система збору пропозицій. 5.7. Інформаційні бюлетені. 5.8. Сучасні інформаційні технології, що використовуються всередині організацій для оптимізації комунікаційного процесу. 5.9. Способи вдосконалення конкретних форм організаційних комунікацій. 5.10. Відеоконференції або селекторні наради українською та іноземною мовами. Ділові бесіди. 5.11. Переговори українською та іноземною мовами. Загальні збори. Збори акціонерів. Річний звіт. 5.12. Принципи взаємодії з партнером у бізнесі українською та іноземною мовами. Типи ділових співрозмовників. 5.13. Технології комунікативного впливу на співробітників. 5.14. Практичні рекомендації щодо ведення ділових бесід і переговорів українською та іноземною мовами. Управління формальними та неформальними комунікаціями в організаціях. 5.15. Інформаційно-психологічні канали зв'язків із персоналом. 5.16. Роль комунікацій у формуванні корпоративної культури. 5.17. Складові інформаційних компонентів «поваги до особистості». Фахівці, що забезпечують комунікаційний процес.	5	2
6	Тема 6. Комунікаційний етикет 6.1. Обов'язкові комунікаційні процедури. 6.2. Очне та заочне знайомство. Контрагенти. Підтримка відносин українською та іноземною мовами. 6.3. Службові та особисті візитки. Стандарти написання тексту на візитці українською та англійською мовами. 6.4. Правила вручення візитних карток. 6.5. Особливості телефонної комунікації українською та іноземною мовами. Правила комунікації по телефону. Алгоритм переговорів українською та іноземною мовами.	5	2
Всього		30	10

6. САМОСТІЙНА РОБОТА

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

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

Тематика та питання до самостійної підготовки та індивідуальних завдань

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	Тема 1. Наукові витоки комунікативного менеджменту Реферат 1. Безпосередні та опосередковані комунікації українською та іноземною мовами. 2. Формальні та неформальні комунікації. 3. Низхідні та висхідні комунікації. 4. Вертикальні та горизонтальні комунікації та їхні типологічні особливості. Різновиди комунікаційних структур. 5. Структура та особливості побудови комунікативного процесу українською та іноземною мовами. 6. Джерела ділової інформації, їхні переваги та недоліки.	20	27
2	Тема 2. Комунікативний менеджмент: сутність, структура, функції Реферат 1. Організація як комунікативний суб'єкт. 2. Організація як ініціатор комунікативного процесу. 3. Організаційна структура. Типи організаційних структур. 4. Комунікаційні проблеми організації. 5. Комунікаційні ресурси організації. Управління комунікаціями в організаціях різного типу. 6. Комунікаційний менеджмент як частина системи управління організацією. 7. Технологічне забезпечення ділової структури. 8. Комунікаційна безпека. 9. Інформаційний захист бізнесу.	20	27
3	Тема 3. Управління зовнішніми та внутрішніми комунікаціями компанії Реферат 1. Стандартизовані та не стандартизовані форми комунікації всередині компанії. 2. Комунікаційні ролі в організації. Лідери думок і способи їх виявлення. 3. Типи та форми інформаційних контактів. Сформовані компетенції співробітників українською та іноземною мовами. 4. Ієрархія в комунікації. 5. Поняття «управлінська інформація» та її структура. 6. Документація в організаціях різного типу та її класифікація.	20	26
4	Тема 4. Управління інформаційними ресурсами в організації Реферат 1. Властивості документованої інформації: релевантність, повнота, корисність, своєчасність, достовірність, новизна, доступність, захищеність, цінність, ергономічність. 2. Надлишкова інформація в організації. 3. Своєчасність інформації. 4. Ефективність документування управлінської діяльності підприємства. 5. Підготовка (складання) тексту управлінського документа українською та англійською мовами.	20	26
5	Тема 5. Способи вдосконалення організаційних комунікацій	20	27

	Реферат 1. Управління формальними комунікаціями: технології та інструменти. 2. Ділове листування, ділові розмови, ділова бесіда українською та іноземною мовами. 3. Ділова нарада. Правила поведінки на нараді для керівника. 4. Ефективність ведення переговорів українською та іноземною мовами. 5. Управління неформальними комунікаціями українською та іноземною мовами: технології та інструменти. 6. Чутки як вид неформальних комунікацій. 7. Соціально-психологічні обставини, що спонукають людей поширювати чутки. 8. Соціально-психологічними обставинами, що спонукають людей сприймати слух. 9. Принципи профілактики виникнення чуток усередині організації. 10. Управління персоналом через неформальні комунікації. 11. Можливе використання чуток для конструктивного вирішення організаційних проблем. 12. Інтерактивні внутрішні засоби комунікації. 13. Мовленнєві та друковані засоби українською та іноземною мовами.		
6	Тема 6. Комунікаційний етикет Реферат 1. Класична формула переговорів українською та іноземною мовами. 2. Мотивація сторін у переговорах. 3. Особливості комунікації електронною поштою українською та іноземною мовами. 4. Особливості та правила комунікації в месенджерах і соціальних мережах українською та іноземною мовами. 5. Подарунки, які прийнято і не прийнято дарувати діловим партнерам.	20	27
	Всього	120	160

7. ВИДИ ТА МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Робоча програма навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент» передбачає наступні види та методи контролю:

Види контролю	Складові оцінювання
	Для заліку
поточний контроль, який здійснюється у ході: проведення практичних занять, виконання самостійної роботи, індивідуальних завдань, дослідна робота здобувача тощо.	100%

Методи діагностики знань (контролю)	фронтальне опитування; наукова доповідь, реферати, усне повідомлення, індивідуальне опитування; робота у групах; ділова гра, розв'язання ситуаційних завдань, кейсів, практичних завдань, залік
--	---

Питання до заліку

1. Комунікація як структура (школа наукового управління, школа людських відносин, школа соціальних систем).
2. Структура комунікацій в організації.
3. Комунікація як елемент управлінської діяльності.
4. Завдання та принципи комунікативного менеджменту.
5. Роль комунікативного менеджменту у формуванні корпоративної культури.

6. Етапи комунікації.
7. Система зовнішніх комунікацій організації.
8. Особливості комунікативного менеджменту при роботі з персоналом організації.
9. Види інформування, поняття ключової та цільової аудиторії.
10. Особливості проведення інформаційних кампаній.
11. Комунікативний менеджмент у стратегічному управлінні організацією.
12. Види міжособистісної комунікації.
13. Етапи процесу міжособистісної комунікації.
14. Механізми розуміння людьми один одного в міжособистісній комунікації.
15. Чинники, що впливають на сприйняття людей у міжособистісній комунікації.
16. Робота з персоналом у кризових ситуаціях.
17. Етнопсихологічні особливості управління в багатонаціональних колективах.
18. Завдання комунікативного менеджменту у формуванні корпоративної культури.
19. Комунікативний менеджмент при вирішенні конфліктів.
20. Особливості комунікативного менеджменту в дифузній групі, конгломераті, натовпі, кооперації, корпорації та колективі.
21. Особливості комунікативного менеджменту в групах різної чисельності: діади, тріади, з 4-х, 5-и та більше осіб.
22. Поняття про комунікаційні мережі.
23. Основні поняття масової комунікації: комунікативний резонанс, лідери думок, стійкі форми комунікативного управління.
24. Методи маніпуляції суспільною свідомістю через ЗМІ.
25. Види публічного спілкування. Засоби публічної комунікації. Методи комунікативного впливу.
26. Комунікативний менеджмент у роботі з клієнтами, конкурентами, інвесторами.
27. Комунікативний менеджмент у роботі з громадськістю в мезо-середовищі фірми, у взаєминах з органами державного та місцевого самоврядування.
28. Зв'язки з громадськістю в державних організаціях, лобізм.
29. Розвиток форм роботи з громадськістю в політичних і громадських організаціях.
30. Попередній аналіз вихідної та бажаної ситуації, аналіз можливостей і ризиків.
31. Технологія планування робіт.
32. Стратегічне планування і тактичний розподіл заходів та інструментів.
33. Планування термінів і визначення бюджету комунікацій. Реалізація комунікаційної політики.
34. Техніка проведення комунікаційної політики.
35. Контроль успіху та вимірювання результатів комунікаційної політики.
36. Призначення, структура і склад відділу зв'язків із громадськістю.
37. Організація поточної роботи відділу зі зв'язків із громадськістю.
38. Основні знання та вміння фахівця у сфері PR.
39. Особливості комунікативного менеджменту в корпоративних культурах різних країн.
40. Урахування національних особливостей менталітету представників різних країн у комунікативному менеджменті

8. ОЦІНЮВАННЯ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ТА ФАХОВОЇ ПЕРДВИЩОЇ ОСВІТИ ЗА НАВЧАЛЬНУ ДИСЦИПЛІНУ У МІЖНАРОДНОМУ ГУМАНІТАРНОМУ УНІВЕРСИТЕТІ

(поточний контроль, підсумковий контроль, загальний результат оцінювання)

ЗАЛІК

Поточний контроль			
Види роботи	Планові терміни	Форми контролю та звітності	Максимальний відсоток

	виконання		оцінювання
Систематичність і активність роботи на практичних заняттях			
1.1. Підготовка до практичних занять	Відповідно до робочої програми та розкладу занять	Перевірка обсягу та якості засвоєного матеріалу під час практичних занять	60
Виконання завдань для самостійного опрацювання			
1.2. Індивідуальне тестування, завдання, підготовка реферату (есе) за заданою тематикою	Відповідно до робочої програми та розкладу занять	Розгляд відповідного матеріалу під час аудиторних занять або ІКР ¹ , перевірка конспектів навчальних текстів тощо	20
Виконання індивідуальних завдань, дослідна робота здобувача			
1.3. Інші види індивідуальних завдань, в т.ч. підготовка наукових публікацій, участь у роботі круглих столів, конференцій тощо.	Відповідно до робочої програми та розкладу занять	Обговорення результатів проведеної роботи під час аудиторних занять, наукових конференцій та круглих столів.	20
Разом балів за поточний контроль			100
Загальний результат оцінювання			100

Поточний контроль знань здобувачів освіти при формі контролю **залік** (максимум 100 балів) оцінюється за шкалою («2», «3», «4», «5»), з обов'язковим переведенням балів за кожний вид роботи таким чином:

- за підготовку до аудиторних занять (максимум 60 балів) здобувачу освіти необхідно мати не менше 1/2 оцінок від загальної кількості практичних (лабораторних) занять, для переведу балів за підготовку до аудиторних занять середньоарифметична оцінка множиться на коефіцієнт 12;
- за виконання завдань для самостійного опрацювання (тестування, завдання, підготовка реферату (есе) за заданою тематикою) (максимум 20 балів) здобувачу освіти необхідно мати не менше 1/2 оцінок від загальної кількості програмного матеріалу, що виноситься на самостійне вивчення, для переведу зазначених балів середньоарифметична оцінка множиться на коефіцієнт 4;
- за інші види індивідуальних завдань, в т.ч. підготовку наукових публікацій, участь у роботі круглих столів, конференцій тощо (максимум 20- балів) здобувачу освіти необхідно мати не менше 1/2 оцінок від загальної кількості інших видів індивідуальних завдань, для переведу балів за підготовку до аудиторних занять середньоарифметична оцінка множиться на коефіцієнт 4.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗА ПОТОЧНИЙ КОНТРОЛЬ

- «2»- виставляється за неправильну відповідь (письмову роботу), яка не відповідає змісту теми та свідчить про нерозуміння її основних положень;
- «3» -виставляється за відповідь (письмову роботу), яка відповідає змісту теми, але є неповною і неточною у визначенні понять, свідчить про неповне розуміння основних положень навчального матеріалу, свідчить про те, що знання здобувача мають фрагментарний, поверховий характер;

¹ Індивідуально-консультативна робота викладача зі здобувачами

- «4» - оцінюється правильна і обґрунтована відповідь (письмова робота), з якої видно, що здобувач знає й розуміє теоретичний матеріал в обсязі навчальної теми, володіє необхідними навичками, не допускає суттєвих помилок.
- «5» - оцінюється повна, правильна, ґрунтовна відповідь (письмова робота) на запитання теми, що передбачає логічність і послідовність викладу матеріалу, володіння термінологією, показує вміння повно й глибоко використовувати теоретичні знання в практичній площині.

9. КРИТЕРІЇ ЗАГАЛЬНИХ РЕЗУЛЬТАТІВ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ ЗДОБУВАЧІВ (для заліку)

Рівень знань оцінюється:

- «відмінно» / «зараховано» А - від 90 до 100 балів. Здобувач виявляє особливі творчі здібності, вміє самостійно знаходити та опрацьовувати необхідну інформацію, демонструє знання матеріалу, проводить узагальнення і висновки. Був присутній на лекціях та семінарських заняттях, під час яких давав вичерпні, обґрунтовані, теоретично і практично правильні відповіді, має конспект з виконаними завданнями до самостійної роботи, презентував реферат (есе) за заданою тематикою, проявляє активність і творчість у науково-дослідній роботі;
- «добре» / «зараховано» В - від 82 до 89 балів. Здобувач володіє знаннями матеріалу, але допускає незначні помилки у формуванні термінів, категорій, проте за допомогою викладача швидко орієнтується і знаходить правильні відповіді. Був присутній на лекціях та семінарських заняттях, має конспект з виконаними завданнями до самостійної роботи, презентував реферат (есе) за заданою тематикою, проявляє активність і творчість у науково-дослідній роботі;
- «добре» / «зараховано» С - від 74 до 81 балів. Здобувач відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень, з допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, але дає недостатньо обґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає помилки. При цьому враховується наявність конспекту з виконаними завданнями до самостійної роботи, реферату та активність у науково-дослідній роботі;
- «задовільно» / «зараховано» D - від 64 до 73 балів. Здобувач був присутній не на всіх лекціях та семінарських заняттях, володіє навчальним матеріалом на середньому рівні, допускає помилки, серед яких є значна кількість суттєвих. При цьому враховується наявність конспекту з виконаними завданнями до самостійної роботи, рефератів (есе);
- «задовільно» / «зараховано» Е - від 60 до 63 балів. Здобувач був присутній не на всіх лекціях та семінарських заняттях, володіє навчальним матеріалом на рівні, вищому за початковий, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні, на всі запитання дає необґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає помилки, має неповний конспект з завданнями до самостійної роботи.
- «незадовільно з можливістю повторного складання» / «не зараховано» FХ – від 35 до 59 балів. Здобувач володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу.
- «незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни» / «не зараховано» F – від 0 до 34 балів. Здобувач не володіє навчальним матеріалом.

**ТАБЛИЦЯ ВІДПОВІДНОСТІ ЗАГАЛЬНИХ РЕЗУЛЬТАТІВ ОЦІНЮВАННЯ
ЗНАНЬ ЗА РІЗНИМИ ШКАЛАМИ**

100-бальною шкалою	Шкала за ECTS	За національною шкалою	
		екзамен	залік
90-100	A	Відмінно	Зараховано
82-89	B	Добре	
74-81	C		

64-73	D	Задовільно	
60-63	E		
35-59	Fx	Незадовільно	Не зараховано
1-34	F		

10. 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. Конспект лекцій 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. 66 с.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. Зеліч В. В., Євтухова С. М., Гречаник, О. Є. Аналіз показників комунікативного менеджменту підприємства. Наукові перспективи. 2021. № 9(15). С. 285–296.
8. 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.
9. 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.
10. Михалюк Н., Бінерт О., Федик О., Синюк О. Особливості управління комунікаціями на підприємстві. Розвиток менеджменту і маркетингу в АПК. 2023.С. 145-150.
11. 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.
12. 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.
13. 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., Легінкова 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 «Економіка – 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/>