



Міжнародний гуманітарний університет
Факультет менеджменту, готельно-ресторанної справи та туризму
Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
Комунікативний менеджмент

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

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

1. АНОТАЦІЯ ДО КУРСУ

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: сформулювати 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; сформулювати 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..

3. ОБСЯГ ТА ОЗНАКИ КУРСУ

Загалом		Вид заняття (денне відділення / заочне відділення)			Ознаки курсу		
ЄКТС	годин	Лекційні заняття	Практичні заняття	Самостійна робота	Курс, (рік навчання)	Семестр	Обов'язкова / вибіркова
6	180	30 / 10	30 / 10	120 / 160	3	5	Вибіркова

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин							
	денна форма				Заочна форма			
	усього	у тому числі			усього	у тому числі		
		лекц.	прак	сам. роб.		лекц.	прак	сам. роб.
Тема 1. Наукові витoki 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. ТЕХНІЧНЕ Й ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ / ОБЛАДНАННЯ

Студенти отримують теми та питання курсу, основну і додаткову літературу, рекомендації, завдання та оцінки за їх виконання як традиційним шляхом, так і з використанням університетської платформи он-лайн навчання на базі Moodle. Окрім того, практичні навички у пошуку та аналізу інформації за курсом, з оформлення індивідуальних завдань, тощо, студенти отримують, користуючись університетськими комп'ютерними класами та бібліотекою.

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 есе, 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.	20	26

	3. Своєчасність інформації. 4. Ефективність документування управлінської діяльності підприємства. 5. Підготовка (складання) тексту управлінського документа українською та англійською мовами.		
5	Тема 5. Способи вдосконалення організаційних комунікацій 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.	20	27
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 передбачає наступні види та методи контролю:

Види контролю	Складові оцінювання
поточний контроль , який здійснюється у ході: проведення практичних занять, виконання індивідуального завдання; проведення консультацій та відпрацювань.	50%
підсумковий контроль , який здійснюється у ході проведення заліку.	50%

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
--	---

8. ОЦІНЮВАННЯ ПОТОЧНОЇ, САМОСТІЙНОЇ ТА ІНДИВІДУАЛЬНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ З ПІДСУМКОВИМ КОНТРОЛЕМ У ФОРМІ ЗАЛІКУ

Денна форма навчання			
Поточний контроль			
Види роботи	Планові терміни виконання	Форми контролю та звітності	Максимальний відсоток оцінювання
Систематичність і активність роботи на семінарських (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	25
Виконання завдань для самостійного опрацювання			
1.2. Підготовка програмного матеріалу (тем, питань), що виноситься на самостійне вивчення	-//-	Розгляд відповідного матеріалу під час аудиторних занять або ІКР ¹ , перевірка конспектів навчальних текстів тощо	10
Виконання індивідуальних завдань (науково-дослідна робота студента)			
1.3. Підготовка реферату (есе) за заданою тематикою	Відповідно до розкладу занять і графіку ІКР	Обговорення (захист) матеріалів реферату (есе)	10
1.4. Інші види індивідуальних завдань, в т.ч. підготовка наукових публікацій, участь у роботі круглих столів, конференцій тощо.	-//-	Обговорення результатів проведеної роботи під час аудиторних занять або ІКР, наукових конференцій та круглих столів.	5
Разом балів за поточний контроль			50
<i>Підсумковий контроль</i>			
залік			50
Всього балів			100

Заочна форма навчання			
Поточний контроль			
Види самостійної роботи	Планові терміни виконання	Форми контролю та звітності	Максимальний відсоток оцінювання
Систематичність і активність роботи під час аудиторних занять			
1.1. Підготовка до аудиторних занять	Відповідно до розкладу	Перевірка обсягу та якості засвоєного матеріалу під час аудиторних занять	15

¹ Індивідуально-консультативна робота викладача зі студентами

За виконання контрольних робіт (завдань)			
1.2. Підготовка контрольних робіт (завдань) за заданою тематикою	-//-	Перевірка контрольних робіт, (завдань)	15
Виконання завдань для самостійного опрацювання			
1.3. Підготовка програмного матеріалу (тем, питань), що виносяться на самостійне вивчення	-//-	Розгляд відповідного матеріалу під час аудиторних занять або ІКР ² , перевірка конспектів навчальних текстів тощо	10
Виконання індивідуальних завдань (науково-дослідна робота студента)			
2.1. Підготовка реферату (есе) за заданою тематикою, індивідуальних завдань, в т.ч. підготовка наукових публікацій, участь у роботі круглих столів, конференцій тощо	Відповідно до графіку ІКР	Обговорення (захист) матеріалів реферату (есе) під час ІКР	10
Разом балів за поточний контроль			50
Підсумковий контроль залік			50
Всього балів підсумкової оцінки			100

9. КРИТЕРІЇ ПІДСУМКОВОЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ (для заліку)

Рівень знань оцінюється:

- «відмінно» / «зараховано» А - від 90 до 100 балів. Студент 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. Студент 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. Студент 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. Студент 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

² Індивідуально-консультативна робота викладача зі студентами

конспекту з виконаними завданнями до самостійної роботи, рефератів (есе);

- «задовільно» / «зараховано» E - від 60 до 63 балів. Студент 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» FX – від 35 до 59 балів. Студент 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. Студент не володіє навчальним матеріалом.

Таблиця відповідності результатів контролю знань за різними шкалами

100-бальною шкалою	Шкала за ECTS	За національною шкалою	
		екзамен	залік
90-100 (10-12)	A	Відмінно	зараховано
82-89 (8-9)	B	Добре	
74-81(6-7)	C		
64-73 (5)	D	Задовільно	не зараховано
60-63 (4)	E		
35-59 (3)	Fx	незадовільно	
1-34 (2)	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 інтернетконференції з міжнародною 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., 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/>