

**НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ**

**НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ НЕПЕРЕРВНОЇ ОСВІТИ І
ТУРИЗМУ**

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму

КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

до самостійної роботи студентів

для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
галузі знань 24 «Сфера обслуговування»
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
освітньої програми «Готельно-ресторанний бізнес»
денної форми навчання

Розробник: доцент кафедри, к.е.н., доцент Москвічова О.С.

Київ – 2022 р.

УДК 658:316.77

Методичні рекомендації до самостійної роботи студентів з дисципліни «Комунікативний менеджмент» укладено відповідно до вимог підготовки фахівців першого (бакалаврського) рівня вищої освіти і компетентностей галузі знань 24 «Сфера обслуговування» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітньої програми «Готельно-ресторанний бізнес» та висвітлено основні вимоги та завдання які виносяться на самостійне вивчення з курсу «Комунікативний менеджмент».

Обговорено та схвалено на засіданні кафедри готельно-ресторанної справи та туризму «04» жовтня 2022 р., протокол №3 та на засіданні Методичної комісії ННІ неперервної освіти і туризму «20» жовтня 2022 р., протокол №2.

Рекомендовано до друку Вченою радою Навчально-наукового інституту неперервної освіти і туризму Національного університету біоресурсів і природокористування України «20» жовтня 2022 р., протокол № 3.

Розробник: Москвічова Олена Сергіївна, кандидат економічних наук, доцент

Рецензенти: Левицька Інна Ванадіївна, доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України
Гопкало Лариса Михайлівна, кандидат економічних наук, доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Методичні рекомендації до самостійної роботи студентів з дисципліни «Комунікативний менеджмент» для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітньої програми «Готельно-ресторанний бізнес» / уклад.: О.С. Москвічова, К.: НУБіП, 2022. 44 с.

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ
КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
до самостійної роботи студентів
для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
галузі знань 24 «Сфера обслуговування»
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
освітньої програми «Готельно-ресторанний бізнес»
денної форми навчання

Укладач: МОСКВІЧОВА Олена Сергіївна

© Москвічова О.С.2022

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ	4
2. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	7
3. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	8
4. ТЕМАТИКА ТА КОНКРЕТНИЙ ЗМІСТ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ	9
5. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВИКОНАННЯ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ЗАВДАНЬ	34
6. РОЗПОДІЛ БАЛІВ, ЯКІ ОТРИМУЮТЬ ЗДОБУВАЧІ	39
ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ЕКЗАМЕНУ	42
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ	44

1. ЗАГАЛЬНІ МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

Самостійна робота з дисципліни «Комунікативний менеджмент» є основною формою оволодіння навчальним матеріалом у позааудиторний час і реалізується як вид навчальної роботи, що здійснюється студентом не в аудиторії і без присутності викладача. Самостійній роботі студентів передують лекції, на яких розглядаються базові та проблемні положення курсу.

Методичні рекомендації до самостійної роботи містять такі розділи:

1. Тематичний план дисципліни.
2. Методичні рекомендації для самостійної роботи за темами дисципліни.
3. Критерії оцінювання та контроль знань.
4. Список рекомендованих джерел.

Метою викладання навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент» є формування у студентів цілісного уявлення щодо сутності комунікативного менеджменту як універсальної діяльності з вивчення, проектування, формування та розвитку комунікаційних систем (організації, проекту, бренда, особистості), концепції управління змінами за допомогою комунікаційних моделей, інструментів, технологій, методологій та методики проведення досліджень в сфері управління комунікаціями.

Основні завдання навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент» є освоєння та закріплення фундаментальних знань і практичних навичок ефективної комунікації в трудовому процесі підприємства сфери гостинності. Для цього необхідно засвоїти понятійно-категоріальний апарат дисципліни, опанувати структуру, функції, види і форми ділової комунікації, сформувані знання щодо концептуальних засад і стратегії комунікативного менеджменту.

Компетенції, якими повинен володіти майбутній фахівець, у результаті вивчення курсу «Комунікативний менеджмент», формуються через знання, вміння та навички відповідно.

У результаті вивчення дисципліни «Комунікативний менеджмент» студенти повинні опанувати наступні програмні результати навчання: знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук; аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства; розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу; організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та

дотримання стандартів якості і норм безпеки; застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг; здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства; визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу; організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки; розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу; презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу; діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості. Результатами вивчення курсу «Комунікативний менеджмент» є розвиток у майбутнього фахівця вміння правильно визначати й оцінювати причини виникнення труднощів при комунікаціях, вести ділові розмови, комерційні переговори та ділові прийоми. Ці вміння формуються у даній дисципліні на всіх етапах вивчення.

Студенти повинні вміти на практиці застосовувати наступні вміння: користуватися вербальними і невербальними засобами спілкування, а також розпізнавати наміри партнерів, що користуються цими засобами; застосовувати сучасні комунікаційні технології для забезпечення ефективної ділової комунікації; об'єктивно сприймати співрозмовника при спілкуванні і прогнозувати результат комунікації; вступати в контакт і встановлювати доброзичливу атмосферу під час комунікації з бізнес партнерами; здійснювати переговори, ділову розмову, ділову бесіду, співбесіду при рекрутингу на роботу, нараду, дискусію, ділові наради, диспути, спори презентації; організовувати групи для ефективної колективної комунікації; використовувати ефективні прийоми поведінки в процесі комунікації з урахуванням правил етики бізнесу та ділового етикету; вирішувати конфлікти в діловому спілкуванні і долати комунікативні бар'єри; управляти емоційним станом у процесі ділової комунікації; орієнтуватися в теоретичних концепціях сучасного комунікативного менеджменту і уміти застосовувати їхні алгоритми в реальному управлінні.

Самостійній роботі студентів передують лекції, на яких розглядаються базові та проблемні теми курсу. Після цього студенти повинні самостійно ознайомитися з головними питаннями кожної теми відповідно до програми курсу, рекомендованими підручниками, навчально-методичною літературою, періодичними виданнями та додатковою літературою.

Методичні вказівки розроблені з метою надання студентам необхідної допомоги під час самостійного вивчення тем передбачених програмою курсу, організації самостійної та індивідуальної роботи по освоєнню обсягу

навчального матеріалу. Самостійне опрацювання заданих тем допоможе студентам розвинути індивідуальні здібності, творче мислення, ініціативу, творчий підхід до майбутнього фаху.

Самостійна робота студентів з курсу «Комунікативний менеджмент» передбачає:

- опрацювання лекційного матеріалу, вивчення теоретичних джерел і упорядкування конспектів;

- підготовку до тестувань та співбесід;

- виконання розрахункових завдань.

Форми самостійної роботи. Однією з форм самостійної роботи студентів є вивчення літературних джерел, періодичних видань і чинної законодавчої і нормативної бази. Студент у зошиті (електронному зошиті) для конспектування лекційного матеріалу має виконати планово всі завдання і відповіді на всі запитання, викладені у методичних рекомендаціях. Відповіді на питання повинні бути конкретними, повними. У процесі конспектування слід дотримуватися послідовності питань, зазначених у методичних рекомендаціях. У день, передбачений графіком консультацій, студент пред'являє викладачеві виконану роботу на задану або пропущену тему і відповідає на запитання.

Формою самостійної роботи є також підготовка до екзамену з курсу. Ця форма пов'язана з систематичним вивченням проблемних питань та вмінням логічно викладати суть питання.

Кожна з тем, що представлена до вивчення, має уніфіковану структуру викладання матеріалу. Спочатку наводиться назва теми, головні питання відповідно до програми курсу, на які необхідно звернути увагу при вивченні матеріалу. Наприкінці теми наведений перелік рекомендованої літератури (основної та додаткової).

Наступним блоком пропонуються питання для самоконтролю та самоперевірки якості засвоєння вивченого матеріалу.

Форми і методи контролю знань студентів з конкретних тем наведені в тематичному плані дисципліни і включають у тому числі підготовку до аудиторних занять, усне опитування; письмове тестування; написання та захист реферативних повідомлень та індивідуальних завдань.

В оцінці знань студентів, крім правильності, точності та повноти розкриття питань, враховується: логіка викладення матеріалу у письмовій формі, культура мови, використання і посилання на додаткові літературні джерела, користування комп'ютерною технікою у підготовці та презентації матеріалів, обґрунтованість висновків з опрацьованої теми тощо.

2. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь	
Освітній ступінь	<i>бакалавр</i>
Спеціальність	<i>241 «Готельно-ресторанна справа»</i>
Освітня програма	<i>«Готельно-ресторанний бізнес»</i>
Характеристика навчальної дисципліни	
Вид	<i>Вибіркова</i>
Загальна кількість годин	<i>150</i>
Кількість кредитів ECTS	<i>5</i>
Кількість змістових модулів	<i>2</i>
Курсовий проект (робота) (за наявності)	<i>-</i>
Форма контролю	<i>Екзамен</i>
Показники навчальної дисципліни для денної та заочної форм навчання	
	<i>денна форма навчання</i>
Рік підготовки (курс)	<i>IV курс</i>
Семестр	<i>7</i>
Лекційні заняття	<i>30 год.</i>
Практичні, семінарські заняття	<i>30 год.</i>
Лабораторні заняття	<i>-</i>
Самостійна робота	<i>90 год.</i>
Індивідуальні завдання	<i>-</i>
Кількість тижневих аудиторних годин для денної форми навчання	<i>2 год.</i>
	<i>2 год.</i>

3. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин						
	денна форма						
	тижні	усього	у тому числі				
			л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8
Змістовний модуль 1.							
Теоретичні основи комунікативного менеджменту							
Тема 1. Поняття комунікативного менеджменту	1	10	2	2			6
Тема 2. Гнучкість у побудові комунікацій в готельно-ресторанному бізнесі	2	10	2	2			6
Тема 3. Процеси та види комунікацій	3	10	2	2			6
Тема 4. Комунікативні стратегії в готельно-ресторанному бізнесі	4	10	2	2			6
Тема 5. Інформаційне суспільство. Комунікації та ЗМІ	5	11	2	2			7
Тема 6. Комунікативний менеджмент та бізнес-комунікації	6	11	2	2			7
Тема 7. Ефективність комунікативного менеджменту в готельно-ресторанному бізнесі	7	11	2	2			7
Разом за модулем 1		73	14	14			45
Змістовний модуль 2.							
Технології комунікативного менеджменту							
Тема 8. Вербальна та невербальна комунікація	8	9	2	2			5
Тема 9. Індивідуальні особливості міжособистісного спілкування	9	9	2	2			5
Тема 10. Основи ораторського мистецтва	10	9	2	2			5
Тема 11. Конфлікт у комунікації. Результативний конфлікт	11	10	2	2			6
Тема 12. Комунікативна культура	12	10	2	2			6
Тема 13. Принципи ділового спілкування	13	10	2	2			6
Тема 14. Письмові комунікації. Ділові листи	14	10	2	2			6
Тема 15. Ділові зустрічі та переговори	15	10	2	2			6
Разом за модулем 2		77	16	16			45

Разом за курс	150	30	30			90
----------------------	------------	-----------	-----------	--	--	-----------

4. ТЕМАТИКА ТА КОНКРЕТНИЙ ЗМІСТ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Змістовний модуль 1.

Теоретичні основи комунікативного менеджменту

Тема 1. Поняття комунікативного менеджменту

Мета: знати предмет, об'єкт, мету і завдання комунікативного менеджменту; поняття комунікації, види інформації. Способи передачі інформації. Засоби передачі інформації. Комунікаційний процес та його складові. Моделі комунікації.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

1) Історія і стратегія розвитку комунікативного менеджменту в сучасному просторі.

2) Функції професійно-орієнтованої комунікації.

3) Сфери прикладного застосування механізмів і закономірностей комунікативного менеджменту.

Перелік питань для самоконтролю

1. У чому полягає сутність поняття «комунікація» та «комунікаційний процес»?

2. Які основні елементи комунікаційного процесу?

3. Від чого залежить ефективність комунікацій всередині організації?

4. Які ви знаєте шляхи забезпечення ефективних комунікацій?

5. Перерахуйте ознаки класифікації інформації.

Тема 2. Гнучкість у побудові комунікацій в готельно-ресторанному бізнесі

Мета: знати моделі людської поведінки. «Чотири темпераменти». Основні характеристики типів особистості. Методи виходу з конфліктів.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для*

обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

- 1). Канали комунікацій.
- 2). Бар'єри комунікацій.

3. *Розв'яжіть тестові завдання.*

1. Основна роль комунікацій

- A. досягнення мети організації
- B. звернення
- C. досягти бажаного результату
- D. досягти бажаної поведінки як окремих осіб, так і колективу

2. Функція комунікації, яка відбиває збудження чи зміна характеру емоційних переживань

- A. інформативна
- B. перцептивна
- C. інтерактивна
- D. експресивна

3. Спілкування між керівником і його колегами, в основу якого покладені адміністративно-етичні нормативи

- A. маніпулятивне
- B. субординаційне
- C. дружнє
- D. службово-товариське

4. Предметом комунікаційного менеджменту є

- A. соціальні інститути
- B. різні види спілкування
- C. корпоративні комунікації
- D. особливості управління організацією

5. Базові елементи комунікаційного процесу

- A. посилач
- B. перешкоди
- C. повідомлення
- D. канал

3. *Розв'яжіть ситуаційні завдання.*

Ситуація 1. Залежно від цілей організаторів комунікаційної компанії ефекти бувають: функціональними, дисфункціональними і афункціональними. Так це чи ні? Надайте пояснення двом на вибір ефектам від комунікацій.

Ситуація 2. Важливу роль в комунікаційних мережах організації грає інформація, поширювана у формі чуток. Так це чи ні? Надайте пояснення своїй відповіді.

Перелік питань для самоконтролю

1. Що таке міжособистісна комунікація?
2. Охарактеризуйте основні принципи міжособистісної комунікації.
3. Що таке тактика і стратегія мовного повідомлення?
4. Дайте визначення стилів слухання.
5. Проаналізуйте стадії передачі мовного повідомлення.
6. Охарактеризуйте стилі слухання.
7. Сформулюйте правила ефективної комунікації

Тема 3. Процеси та види комунікацій

Мета: знати види, форми та структуру комунікації. Процес комунікації. Комунікація як форма спілкування.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

- 1) Тактики спілкування.
- 2) Стандартні моделі комунікаційних функцій менеджменту організації.
- 3) Моделі створення іміджу.

3. *Розв'яжіть тестові завдання.*

1.Змістові офіційні повідомлення можуть передаватися таким комунікаційним каналом

- A. вербальним
- B. неформальним
- C. невербальним
- D. загальним»

- 2. Вербальний канал комунікації ґрунтується**
А. на засобах комунікації
В. рівні підсвідомості
С. мовних здібностях людини
Д. усьому зазначеному.
- 3. Вербальний канал комунікації реалізується через**
А. міміку
В. передавання мовних повідомлень
С. рухи
Д. сміх, посмішку, плач
- 4. Невербальний канал комунікації ґрунтується на використанні**
А. міміки
В. повідомлень у письмовій формі
С. повідомлень в усній формі
Д. усього зазначеного.
- 5. Для передавання мовних повідомлень людина має володіти**
А. природною мовою В. іноземною мовою С. штучною мовою
Д. мовною здібністю
- 6. Робота з агенствами будується**
А. на договірній основі В. ситуаційно
С. без укладання договорів
Д. будь-яким із перелічених способів
- 7. У соціальній комунікації суб'єктом виступає**
А. інформація
В. документи
С. особистість
Д. усе зазначене вище
- 8. Комунікаційний імідж**
А. є самоціллю організації
В. формується протягом тривалого часу
С. є перемінним
Д. не є об'єктом управління

3. *Розв'яжіть ситуаційні завдання.*

Ситуація 1. Здійсніть розробку тактики спілкування:

- кандидата на виборну посаду на підприємстві із його опонентом;
- знов призначеного керівника та його підлеглих, які чинили опір його призначенню.

Ситуація 2. Узагальніть 10 основних помилок у формуванні комунікаційного іміджу публічної особи (будь-яка особа, яка займає провідну посаду у галузі менеджменту).

Перелік питань для самоконтролю

1. Охарактеризуйте поняття «ділове спілкування».
2. Що включає в себе поняття етикету ділового спілкування?
3. Охарактеризуйте правила ділової взаємодії.
4. Дайте визначення поняттю «ділова бесіда», «телефонна бесіда», «нарада», «переговори», «збори», «публічний виступ».
5. Які види переговорів ви знаєте?
6. Охарактеризуйте етикет ділового спілкування «вгору», «вниз», «по горизонталі».

Тема 4. Комунікативні стратегії в готельно-ресторанному бізнесі

Мета: знати загальну характеристику стратегії. Види стратегій. Стратегічний сценарій. Шість принципів постановки цілей. Ділові стратегії управління спілкуванням.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

- 1) Інституціональні основи управління комунікаціями.
- 2) Структура і функції відділу по комунікаціях в організації.

3. *Розв'яжіть тестові завдання.*

1. До інформаційних потоків МОВ відносять таку інформацію

- A. розпорядчо-директивну
- B. офіційну, суспільну
- C. вихідну управлінську

Д. всі наведені відповіді вірні

2. Прийняття і реалізація державних рішень, заснованих на результативності використання сучасних інформаційних і комунікативних технологій, це

- А. державне управління
- В. муніципальне управління
- С. менеджмент
- Д. маркетинг

3. Поняття «інформація» і її ролі у сфері державного управління передбачає аспекти

- А. властивість інформації полягає у її здатності втілюватися в різні сигнали (абознаки) та відтворюватися з них
- В. інформація виникає в результаті діяльності суб'єкта
- С. інформація – невід'ємний елемент процесу управління
- Д. всі наведені відповіді вірні

4. Термін «комунікація» у сфері гостинності визначається як

- А. процес
- В. рух інформації
- С. суб'єкт управління
- Д. вірна відповідь відсутня

5. За будь-якої побудови відділу комунікації в організації об'єктом комунікаційної діяльності є:

- А. індивід
- В. біологічна пам'ять індивіда
- С. соціальна пам'ять групи індивідів
- Д. психічна пам'ять індивіда

6. Спічрайтер в організації — це

- А. фахівець з ведення переговорів
- В. фахівець з налагодження комунікацій в кризових ситуаціях
- С. спеціаліст з публічних виступів, написання промов
- Д. спеціаліст, що пропонує інформацію залежно від запитів ЗМІ

7. Спічрайтер в організації

- А. є обов'язковою посадою у відділі комунікацій

- В. може бути найманим працівником на умовах контракту
- С. є начальником відділу комунікацій
- Д. вірна відповідь відсутня

8. На сучасних підприємствах розрізняють два шляхи поширення формальної інформації серед яких

- А. офіційний та неофіційний
- В. горизонтальний чи вертикальний
- С. обов'язковий та необов'язковий
- Д. першорядний чи другорядний

3. Розв'яжіть ситуаційні завдання.

Ситуація 1. Наведіть 5 переваг та 5 недоліків організації комунікаційних зв'язків:

- державної влади (орган державного управління оберіть на власний розсуд);
- місцевих органів влади міста Кривий Ріг.

Ситуація 2. Здійсніть розробку організаційної структури відділу комунікацій:

- промислового підприємства (на вибір студентів);
- торговельного підприємства із розгалуженою системою філій по всій Україні (на вибір студентів).

Перелік питань для самоконтролю

1. Загальна характеристика комунікаційних стратегій.
2. Види стратегій.
3. Стратегічний сценарій.
4. Шість принципів постановки цілей.
5. Ділові стратегії управління спілкуванням.

Тема 5. Інформаційне суспільство. Комунікації та ЗМІ

Мета: знати: комунікативний етикет; обов'язкові елементи та фази комунікаційного спілкування; проблеми модернізації взаємодії суспільства, теоретичні і прикладні розробки комп'ютерних програм для комунікації.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для*

обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

1. Електронні публікації, їх види та зміст, етапи розробки. основні операції компоненти розробки Web -сайту; типи сайтів, їх призначення та зміст.

2. Інформаційний консалтинг як від інформаційної діяльності, його призначення.

3. Інформаційні експертизи та комунікативний аудит як різновиди консалтингової діяльності.

4. Методи та засоби захисту інформації; інституціональні основи управління комунікаціями.

5. Структура і функції відділу по комунікаціях в організації.

3. *Розв'яжіть ситуаційні завдання.*

Ситуація 1. За допомогою яких комунікаційних подій у електронному просторі можна мобілізувати ресурси співробітників і громадської думки для вирішення корпоративних завдань? Відповідь поясніть, наведіть приклади.

Ситуація 2. За допомогою яких комунікаційних подій у мережі Інтернет можна пояснити персоналу фінансові результати роботи компанії? Відповідь поясніть.

Перелік питань для самоконтролю

1. Комунікативний етикет
2. Обов'язкові елементи та фази комунікаційного спілкування.
3. Проблеми модернізації взаємодії суспільства.
- 4 Теоретичні і прикладні розробки комп'ютерних програм для комунікації.
4. Основні характерні риси стилю ампір в архітектурі та інтер'єрі.

Тема 6. Комунікативний менеджмент та бізнес-комунікації

Мета: знати: ділове середовище організації та інтегрування бізнес-комунікаціями; відносини з партнерами, клієнтами, конкурентами, інвесторами, операторами туристичної інфраструктури, консультантами, органами влади, ЗМІ.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

- 1). Методика коучингу.
- 2). Етикет в області комунікацій.

3. *Розв'яжіть тестові завдання.*

1. **Англійське слово «coach» перекладається як**

- A. тест
- B. тренування
- C. настанова
- D. Д. приклад

2. **Метод, який поєднує принципи консультування та тренінгу, але не в класичному вигляді**

- A. тренінг
- B. коучинг
- C. урок
- D. колоквиум

3. **Коуч у процесі коучингу виконує роль**

- A. учителя
- B. наставника
- C. диктатора
- D. Д. провідника

4. **Етикет – це ...**

- A. сукупність правил поведінки
- B. форма звертання
- C. сукупність правил поведінки, які регулюють зовнішні прояви людських стосунків
- D. різновид етики

5. **Діловий етикет – це ...**

- A. форма ділового звертання та представлення
- B. сукупність правил поведінки, які регулюють зовнішні прояви людських стосунків
- C. найбільш часта форма ділових відносин
- D. норми, які регулюють стиль роботи, поведінки та спілкування при вирішенні ділових проблем

6. Діловий протокол – це ...
А. правила, що регламентують порядок ділових зустрічей і переговорів та ділових стосунків в цілому
В. правила оформлення документів
С. сукупність правил, традицій, яких дотримуються в міжнародних стосунках
Д. сукупність правил діловодства компанії

7. Які з названих деталей свідчать про увагу слухачів до оратора
А. погляди слухачів спрямовані вбік
В. нахил слухачів в бік оратора
С. закинута нога на ногу, тіло нахилене назад
Д. ноги під прямим кутом, долоні на колінах

8. Яким має бути розмір візитної картки для чоловіків
А. 90×50
В. 80×40
С. 80×50.
Д. 60×40

9. Які подарунки ми можемо дарувати в діловій сфері
А. сорочку
В. парфуми
С. краватку
Д. мило

10. Скільки кольорів може одночасно поєднуватися в діловому костюмі
А. не більше чотирьох
В. не більше трьох
С. не більше двох
Д. не більше п'яти

3. Розв'яжіть ситуаційні завдання.

Ситуація 1. «На сьогоднішній ранок Ви для серйозної бесіди викликали підлеглого, що часто спізнюється на роботу. Ви за збігом обставин, затрималися вдома і прийшли на роботу з запізненням. Підлеглий чекає вас». Як Вам варто поводитись? Побудуйте план спілкування.

Ситуація 2. «Чотири чоловіки та одна жінка зібралися на нараду керівників відділів компанії у залі засідань. Коли до приміщення увійшов пан Червоненко, віце-президент компанії, чоловіки піднялися зі своїх місць, підійшли до пана Червоненка, привіталися з ним та потиснули руки. Жінка не піднялася і не підійшла до віце-президента. Він також не підійшов до неї. Вона кивнула віце-президенту і той кивнув у відповідь. Нарада почалась. Де допущено помилки?»

Ситуація 3. «Чоловік і жінка, які мають рівне службове становище, ідуть по коридору. Співробітниця підходить до дверей першою, при цьому чоловік покvapливо обходить її, щоб відкрити двері для неї. Співробітниця заперечує. Де допущено помилку?».

Перелік питань для самоконтролю

- 1). Сучасні вимоги до коучингу у промисловій сфері.
- 2). Сучасні вимоги до коучингу у непромисловій сфері.
- 3). Характеристика особистості коучера.
- 4). Особливості ділового етикету у США.
- 5). Особливості ділового етикету у Японії.
- 6). Особливості ділового етикету в Україні.

Тема 7. Ефективність комунікативного менеджменту в готельно-ресторанному бізнесі

Мета: володіти методикою оцінки ефективності комунікацій в системі менеджменту та вміти розраховувати ключові коефіцієнти ефективності (KPI).

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

- 1) Комунікаційна безпека на підприємстві.
- 2) Технологічний та репутаційно-іміджевий напрями в комунікативному менеджменті.

3. *Розв'яжіть тестові завдання.*

1. По відношенню до неформальної комунікації в організації виділяється декілька комунікативних ролей. Визначте зайвий

А. «інтерпретатори»

- В. «прибічники»
- С. «супротивники»
- Д. «приймаючі рішення»

2. Засоби публічної комунікації, до яких відносяться ЗМІ

- А. методичні
- В. технічні
- С. особові
- Д. соціальні

3. Стандарти, які визначають структуру і формат документів, що проходять по електронних каналах, а також послідовність даних, що містяться в них

- А. інформаційні стандарти
- В. адміністративні регламенти
- С. технічні стандарти
- Д. комунікаційні стандарти

4. Уподібнення, упізнання об'єктів, осіб в процесі порівняння та зіставлення

- А. ідентифікація
- В. диференціація
- С. соціалізація
- Д. інтеграція

5. Діяльність органів державної влади по ефективному виявленню спеціальних запитів респондентів, по підтримці і поліпшенню добробуту як громадян, так і суспільства в цілому – це

- А. політичний маркетинг
- В. соціальний маркетинг
- С. комбі маркетинг
- Д. вірна відповідь відсутня

6. Специфічна професійна діяльність, що робиться для створення, підтримка і зміни поведінки громадськості по відношенню до державних владних органів, політичних партій, до демократичних інститутів, до формування громадянського суспільства - це

- А. політичний маркетинг
- В. соціальний маркетинг

- С. комбі маркетинг
- Д. вірна відповідь відсутня

7. Технологічні функції комунікаційного менеджменту на промисловому підприємстві здійснюються за допомогою

- А. засобів масової інформації
- В. телефонного зв'язку
- С. корпоративної інформаційної мережі
- Д. всього переліченого

8. Необхідними технічними засобами для обміну інформацією можуть бути

- А. розгалужений внутрішній телефонний зв'язок
- В. комп'ютерна мережа
- С. система відео конференцій
- Д. всі відповіді вірні

9. Цей вид діяльності комунікаційного менеджменту орієнтований на інформаційне забезпечення етико-делової репутації бізнесу або держпідприємства і несе відповідальність за технології формування інвестиційної привабливості ділової структури

- А. технічний напрям
- В. технологічний напрям
- С. репутаційно-іміджевий напрям
- Д. інвестиційний напрям

10. Завдання прес-служби полягає в

- А. технічній подачі інформації
- В. освітленні діяльності ділової структури в ЗМІ, підтримці з ними коректних стосунків
- С. дотриманні комунікаційної безпеки
- Д. формуванні іміджу організації серед її учасників та співробітників

Змістовний модуль 2.

Технології комунікативного менеджменту

Тема 8. Вербальна та невербальна комунікація

Мета: Вміти володіти експресією, мовою жестів у комунікації; голосом і

мімікою як інструментом комунікації. Мовою, мовленням, свідомістю. Словами як цінністю особистості. Мистецтвом легкої розмови.

Завдання для самостійної роботи:

Завдання 1. Підготувати презентаційну доповідь на одну із тем:

1. Розкрийте сутність невербальної комунікації. Що таке експресивний кластер? Охарактеризуйте мімічні «коди».

2. Дайте визначення дефініції «жести». Розкрийте її суть. Перелічіть жести та опишіть їх значення.

3. Голосові атрибути промови. Як за допомогою обличчя можна передати значення промови. Особливості «мови» очей. Типи поглядів, їх трактування та рекомендовані дії. Охарактеризуйте гримаси обличчя.

4. Розкрийте значення мови у комунікації. Перерахуйте знаки мови. Охарактеризуйте значення слів, зв'язок думки та слова.

5. Розкрийте сутність «розуміння». Вживання мови у спілкуванні. Суть комунікативного розуміння.

6. Як слово впливає на підсвідомість? Дайте визначення дефініції «тезаурус особистості» та поясніть його.

7. Як ви розумієте вислів «легка розмова»? Правила, які роблять наше спілкування легким і невимушеним. Кластери позитивної поведінки. Кластери, які роблять наше життя сладким.

Завдання 2. Підготуватись та прийняти участь у дебатах на задану тему.

Перелік питань для самоконтролю

1. Експресія як внутрішній світ людини.
2. Мова жестів у комунікації.
3. Голос і мімік як інструменти комунікації.
4. Мова, мовлення, свідомість.
5. Роль мови в комунікації.
6. Слова як цінність особистості.
7. Мистецтво легкої розмови.

Тема 9. Індивідуальні особливості міжособистісного спілкування

Мета: Виявляти індивідуальні особливості міжособистісного спілкування. Стадії міжособистісного розуміння. Адекватність поведінки інших людей. Феномени ідентифікації, рефлексії та емпатії.

Завдання для самостійної роботи:

Завдання 1. Ознайомтесь з основними правилами ведення мовлення. Врахуйте їх під час проведення рольових ігор.

Етикет мовлення для мовця:

Доброзичливе ставлення до співрозмовника, повага до адресата.

Необхідно виявляти доречну у певній ситуації ввічливість (враховувати стать, вік, службовий чи суспільний статус тощо). Треба знімати надмірну категоричність.

Звертаючись до співбесідника частіше називайте його ім'я.

Мовцеві не рекомендується ставити в центр уваги своє «я», нав'язувати свої думки й оцінку подій.

Необхідним для мовця є відокремлення власного «я» слухача у центр уваги.

Мовцеві треба вміти вибирати тему для розмови, доречну в кожній ситуації, яка є цікавою, зрозумілою партнерові.

Мовець повинен стежити за логікою розгортання тексту, за тим, щоб висновки не суперечили задуму бесіди.

Мовець не повинен вдаватися до категоричних суджень.

Мовець повинен пам'ятати, що межа смислового сприйняття і концентрації уваги у слухача — обмежені.

Мовцеві необхідно постійно відбирати мовні засоби відповідно до вибраної тональності тексту, орієнтуючись не тільки на адресата, але й на ситуацію спілкування загалом, на офіційність або неофіційність ситуації.

Мовець повинен пам'ятати, що в усному контактному безпосередньому спілкуванні слухач не тільки чує, але й бачить його, отже, сприймає жести, міміку, пози, загальну манеру триматися при розмові й культуру поведінки.

Правила для слухача.

Необхідно перервати всі справи й уважно вислухати мовця.

Слухаючи, необхідно доброзичливо, з повагою і терпляче ставитися до мовця, бути тактовним.

Намагатися не перебивати мовця, не вставляти недоречних зауважень, не переводити власне слухання у говоріння.

Слухаючи, треба перевести в центр уваги мовця та його інтереси.

Необхідно вміти вчасно оцінити мовлення співрозмовника, погодитися чи не погодитися з ним, відповісти на питання.

Завдання 2. Психотехнічні вправи.

Ситуація 1. «Співбесіда». Має офіційний характер. Відбувається засідання керівництва установи, де оголошений конкурс на заміщення вакантної посади психолога. Ціль – отримати місце роботи психолога.

Завдання: презентувати себе. Двоє учасників групи по черзі презентують себе перед комісією, яка кандидатур виносить своє рішення і аргументує вибір. Учасники гри діляться своїми враженнями.

Ситуація 2. «Знайомство». Має неформальний характер. Ваш друг(подруга) вирішують познайомити Вас зі своїми батьками. Учасники, які виконують роль батьків, інших родичів, щоби мати більше інформації про подругу сина (друга доньки), запитують думку щодо особливостей спілкування в різні вікові періоди, між юнаками і дівчатами, про відношення до батьків, про кризи сімейних стосунків. По завершенню бесіди учасники гри діляться своїми враженнями

Завдання 3. Виголосіть промову-експромт на одну із запропонованих тем:

- Проблема сучасної індустрії гостинності.
- Що таке щастя?
- Які якості необхідні готельєру для ефективної взаємодії із гостями?
- Які якості необхідні ресторатору для ефективної взаємодії із гостями?

Завдання 4. Проведіть тест на оцінку самоконтролю в спілкуванні (Маріон Снайдер). Прокоментуйте отримані результати.

Завдання 5. Вправа спрямована на усвідомлення своїх звичок, стереотипів, принципів, що дозволяє учасникам в подальшому зауважувати їх вплив на власну поведінку та на оточуючих людей. Це підвищує поведінкову і когнітивну гнучкість особистості, сприяє подоланню бар'єрів у спілкуванні. Складіть картограму особистих успіхів і невдач у міжособистісному спілкуванні за поданою таблицею. Проаналізуйте їх.

1. Мої успіхи у спілкуванні виявилися в .(результат)	
2. Мої невдачі у спілкуванні виявилися в .(результат)	
3. Допомагає мені у спілкуванні...	
4. Заважає мені у спілкуванні...	
5. Мої конфліктогени спілкування...	
6. Мої стереотипи в спілкуванні...	
7. Доцільно розвиватинавички в...	

Перелік питань для самоконтролю

1. Вплив темпераменту і характеру особистості на індивідуальний стиль спілкування.
2. Рівні спілкування (за А. Б Добровичем).
3. Типові стилі комунікативної поведінки.
4. Стадії міжособистісного взаєморозуміння.
5. Засоби інтерпретації та феномени міжособистісного розуміння.

Тема 10. Основи ораторського мистецтва

Мета: володіти ораторським мистецтвом. Знати закони, стратегії та тактики ораторського мистецтва. Принципи, прийоми, засоби діалогу і полеміки. Місце та роль доказів в розмові, логіка та мовна культура, переконання. Красномовство в сфері гостинності.

Завдання для самостійної роботи:

Хід роботи: Проводиться в усній формі у вигляді колективної доповіді із використанням PowerPoint презентації з такими «red-dots» (з англ. red-dots – основними моментами):

1. доповідь;
2. відповідь за запитання колег;
3. конструктивний аналіз проробленої роботи.

Підготовка та робота на практичному занятті сформує вміння працювати у команді, навички до аналітичного сприйняття дизайнерської складової об'єктів готельно-ресторанного бізнесу із власним баченням естетики та функціональності.

Завдання 1. Підготувати презентацію проекту, який готували раніше на курсі «Основи туризмознавства», «Організація ресторанного господарства», «Організація готельного господарства» та ін.

Мета завдання: навчатись професійно презентувати матеріал. Не механічно читати доповідь з листа, а розповідати. Довести до слухача інформацію.

Перелік питань для самоконтролю

1. Композиція публічного виступу.
2. Техніка підготовки до публічного виступу. Майстерність усного виступу.
3. Образ ритора та аудиторія.
4. Основи полемічної майстерності.

Тема 11. Конфлікт у комунікації. Результативний конфлікт

Мета: розуміти сутність конфлікту. Види конфліктів. Стреси, неврози, кризи. Страх як причина конфлікту. Методи усунення напруги. Пастки конфлікту. Стратегії врегулювання конфлікту. Компетентна поведінка у конфлікті. Звички успішних організацій. Перетворення конфлікту на результат.

Завдання для самостійної роботи:

1. *Опрацюйте конспект лекцій та рекомендовану літературу для обговорення теоретичних питань теми на семінарському занятті.*

2. *Самостійно опрацюйте питання:*

- 1) Управління комунікаціями в період кризи.
- 2) Конфлікти в публічному спілкуванні.
- 3) Конструктивні і деструктивні функції конфліктів в публічному спілкуванні.
- 4) Технології подолання публічних конфліктів.

3. *Розв'яжіть тестові завдання.*

1. У сфері антикризових комунікацій найбільш ефективною є

- A. стратегія інформування
- B. стратегія переконання
- C. стратегія діалогу
- D. стратегія формування згоди

2. Авіакатастрофи, псування продуктів, смерть провідного керівника, землетруси, паніка - це приклади

- A. несподіваних криз
- B. криз, що назрівають
- C. безперервних криз
- D. перервних криз

3. Незадоволення працівників і несприятливий моральний клімат в колективі - це приклади

- A. несподіваних криз
- B. криз, що назрівають
- C. безперервних криз
- D. перервних криз

4. Плітки або спекуляції, що повідомляються засобами масової інформації чищо передаються з вуст у вуста - це приклади

- A. несподіваних криз
- B. криз, що назрівають
- C. безперервних криз
- D. перервних криз

5. До зовнішніх джерел підбору персоналу в організації відноситься

- A. центри зайнятості
- B. ротація
- C. агентства по найму

Д. пошук кандидатів через ЗМІ

6. Крайнє загострення протиріч в соціально-економічній системі (організації), загрозове її життєстійкості в довкіллі, це

- А. криза
- В. фрустрація
- С. непорозуміння
- Д. конфлікт

7. Природні, громадські, екологічні кризи виділяються за ознакою

- А. за масштабом прояву
- В. по проблематиці кризи
- С. по структурі стосунків
- Д. безпосередніх причин виникнення

8. Загальні і локальні кризи виділяються за ознакою

- А. за масштабом прояву
- В. по проблематиці кризи
- С. по структурі стосунків
- Д. безпосередніх причин виникнення

9. До центральних проблем, що виникають при кризі в організації відносять

- А. втрата довіри до джерел інформації
- В. колосальний дефіцит інформації
- С. оцінка ситуації не раціонально, а емоційно
- Д. всі наведені відповіді вірні

10. Ключовий принцип комунікації під час кризи

- А. «не ділитися»
- В. «не спілкуватися»
- С. «не замикатися»
- Д. «не питати»

4. Розв'яжіть ситуаційні завдання.

Визначте, вірним чи невірним є наступне твердження. Відповідь обґрунтуйте:

- 1). Економічна ефективність є однією з організаційних цінностей, щовідбиваються в корпоративній культурі.
- 2). Конфлікт можна визначити як розлад, занепад, загострення протиріч.

5. Ролева гра: «Комунікаційний менеджмент в умовах кризи».

Опис: учасники гри діляться на дві команди, кожна з яких розробляє план дій в конкретних кризових умовах і програє його перед іншою командою, яка в цій грі виконує функції різних цільових груп громадськості. Потім команди

міняються ролями.

Перелік питань для самоконтролю

1. Розкрити поняття комунікативного конфлікту.
2. З яких елементів складається конфліктна взаємодія?
3. Назвати види комунікативних конфліктів та дати їм характеристику.
4. Які негативні стани та реакції виникають у людей під час комунікативних конфліктів?
5. Назвати правила та методи зняття напруги

Тема 12. Комунікативна культура

Мета: розуміти як створити сприятливий психологічний клімат. Реакція на психологічне каміння. Реакція на запитання. Управління емоціями. Правила спарингу в комунікації.

Завдання для самостійної роботи:

Завдання 1. Підготувати презентаційну доповідь на одну із тем:

1. Дайте характеристику ділового спілкування. Різновиди конструктивної комунікативної діяльності. Основні принципи будь-яких ділових відносин.
2. Вимоги як прості імперативи ділового стилю спілкування. Класифікація імперативів ділового стилю спілкування.
3. Спілкування, яке ставить собі за мету конфронтацію. Правила для реалізації переваг у комунікації.
4. Охарактеризуйте фактори, що впливають на спілкування. Словесні привертання уваги. Привертання уваги вимовою. Невербальні сигнали зацікавлення. Психологічні способи привертання уваги.
5. Як створити сприятливий психологічний клімат у спілкуванні? Три законизапам'ятовування.
6. Правила поведінки на неприємні слова. Способи виявлення та нейтралізації зколективу «буяна».
7. Основні бачення у стосунку до запитань. Як навчитися правильно відповідати на поставленні питання? Уміння спілкуватися з маніпуляторами.
8. Розкрийте сутність поняття «емоції». Емоційні бар'єри, які перешкоджають спілкуванню.
9. Що означає боротьба в комунікації? Охарактеризуйте правила

спарингу укомунікації. Шляхи формалізації спарингу.

Перелік питань для самоконтролю

1. У чому суть оформлення та використання візитних карток?
2. Яких правил слід дотримуватися при оформленні ділових подарунків?
3. У чому полягають особливості ділового одягу жінки?
4. У чому полягають особливості ділового одягу чоловіка?
5. Назвати рекомендації з підбору та комбінування ділового одягу і аксесуарів для жінок і чоловіків.

Тема 13. Принципи ділового спілкування

Мета: володіти діловим стилем спілкування. Принциповість у спілкуванні. Проблеми в комунікації. Фактори, які впливають на спілкування. Техніки привертання уваги.

Завдання для самостійної роботи:

Завдання 1. Спробуйте розробити класичний вигляд ділової візитки фірми, підприємства або відділу згідно вимог до її оформлення.

Завдання 2. У діловому світі, як і в повсякденному житті, прийнято робити подарунки, підносити речі з фірмовими знаками або в фірмовій обгортці. Однак необхідно знати, що тут потрібні міра, такт і виконання суворих, розроблених протягом багатьох років, правил. Виробіть рекомендації щодо вибору подарунків із врахуванням положення, віку, статі, індивідуальних та культурних особливостей ділових партнерів.

Завдання 3. Як ви розумієте прислів'я “зустрічають по одягу, а проводжають по розуму”. Як це прислів'я використовується в діловому світі? Виробіть основні правила для ділової жінки (чоловіка), щоб одягатися відповідно до стилю роботи (посади), на яку вони претендують. Аргументуйте Вашу думку.

Перелік питань для самоконтролю

1. Візитні картки.
2. Ділові подарунки.
3. Діловий одяг.

Тема 14. Письмові комунікації. Ділові листи

Мета: вміти скласти діловий лист. Цілі ділового листа. Стиль ділового листа. Реквізити ділового листа. Спілкування в умовах цифрової ери.

Завдання для самостійної роботи:

Завдання 1. Спробуйте самостійно сформулювати переваги та недоліки усної та писемної комунікації, зробіть порівняльну характеристику. Аргументуйте свою позицію, привівши статистичні дані та особисті спостереження. Відповіді запишіть у таблиці. Зробіть висновок.

Ефективність комунікації	Писемні комунікації	Усні комунікації
Переваги	1. 2. 3.	1. 2. 3.
Недоліки	1. 2. 3.	1. 2. 3.

Завдання 2. Розгляньте стилі ділового листування та вкажіть, який зі стилів Ви вважаєте найбільш продуктивним. Поясніть свою точку зору та зробіть висновок.

Завдання 3. Ознайомтеся з основними видами управлінської документації та складіть управлінські документи, дотримуючись вимог їх оформлення: лист-запрошення; лист-пропозиція; лист-повідомлення; гарантійний лист; лист нагадування; супровідний лист; лист-прохання; лист-відповідь; наказ; розпорядження; акт; пояснювальна записка; доповідна записка; розписка; довідка; заява; характеристика.

Перелік питань для самоконтролю

1. Розкрити універсальні правила писемного листування.
2. Функціональне призначення ділових листів.
3. Розкрити сильні і слабкі сторони писемної комунікації.
4. Стилi ділового листування.
5. Етикет службового листування.
6. Основні правила написання прес-релізу.
7. Основні принципи та найбільш поширені помилки при складанні резюме.
8. Види та структура резюме.
9. Основні рекомендації щодо оформлення рекомендаційного листа.
2. Різновиди ділового листування.
3. Класифікація листів за функціональними ознаками.

4. Реквізити листа та їх оформлення.

Тема 15. Ділові зустрічі та переговори

Мета: як домовитися про ділову зустріч? Керівні принципи ділової зустрічі. Правила поведінки ділових зустрічей. Успіх ділової зустрічі. Правила ділових прийомів. Організація та проведення ділових прийомів із розсадкою. Види прийомів – міжнародна практика. Встановлення зв'язків з впливовими людьми.

Завдання для самостійної роботи:

Завдання 1. Готуючись до тієї чи іншої зустрічі з зарубіжним партнером, бажано якомога більше дізнатись про звичаї та культуру його країни та досконало оволодіти нормами і правилами, прийнятими в міжнародному спілкуванні. Користуючись рекомендованими джерелами та доступною Вам науковою літературою, розкрийте особливості звичаїв та культури різних країн, щоб ефективно організувати проведення зустрічі з іноземцями, та поясніть відмінності між ними.

Завдання 2. Розгляньте різні варіанти розміщення учасників ділової зустрічі та вкажіть, який із них Ви вважаєте найбільш продуктивним. Обґрунтуйте свою відповідь.

Завдання 3. Підготувати есе на тему: «Якими мають бути ділові прийоми».

Завдання 4. Заповніть таблицю в шаблоні щодо різновидів ділових прийомів та особливостей їх проведення. Проведіть їх порівняння та зробіть висновок.

Види ділових прийомів	Особливості проведення
«Сніданок»	
«Обід»	
«Вечеря»	
«Келих шампанського»	
«Келих вина»	
«Чай»	
«Коктейль»	
«Фуршет»	
«Шведський стіл»	
«Обід-буфет»	
«Жур-фікс»	

Завдання 5. Виробіть рекомендації щодо підвищення ефективності ділової бесіди. Охарактеризуйте правила ведення телефонної бесіди.

Завдання 6. Обдумайте ситуації та зробіть вибір (а, б, в). Чому Ви

зробили саме такий вибір? Чим він зумовлений? Обговоріть результати.

Службовець телефонує Вашому секретареві і просить організувати розмову з Вами з приводу нещодавно прийнятого Вами рішення. Ви:

- а) поговорите з ним самі;
- б) попросите надіслати доповідню через його начальника;
- в) зателефонуєте начальникові цього службовця і доручите йому зайнятися цією проблемою.

Завдання 7. Проаналізуйте стадії ведення комерційних переговорів.

Завдання 8. Джек Стек у книзі «Велика гра в бізнес» так оцінює роль зборів: «Вони служать нашим організаційним щитом управління, вони є засобом, за допомогою якого ми підтримуємо зв'язок один з одним. Вони задають темп і тон, настрої всій компанії. Коли я замислююся про те, як багато наші збори дають, мене дивує, що стільки компаній обходяться взагалі без усяких регулярних зборів». Далі Джек Стек пише: «...чергові збори співробітників є особливою категорією, тому що вони відіграють особливу роль. Принаймні, повинні грати. Найголовніша їх функція - створити організацію. Вони повинні згуртувати компанію воедино. Вони повинні допомагати людям бізнесу. Працівникам вони повинні давати те, що їм необхідно для роботи. Люди повинні розуміти зміст прийнятих на них рішень чітко й однозначно».

А як вважаєте Ви? Чи дійсно збори відіграють таку значну роль в управлінні та впливають на створення та згуртування компанії? Приведіть приклади із сучасності, які доводять, що збори забезпечують менеджерів усіма необхідними для управління засобами та об'єднують людей навколо загальних цінностей і цілей.

Завдання 9. Деякі теоретики менеджменту вважають, що бесіди з людьми відіграють провідну роль в успіху начальника. Тому в США та інших країнах надається велика увага організації індивідуальних бесід керівника з підлеглими. *Чи згодні Ви з цією точкою зору? Чому? Свою відповідь проілюструйте прикладами з повсякденного життя.*

Завдання 10. Швейцарський мислитель XVIII століття І. Лафатер говорив: «Хочеш бути розумним - навчися розумно питати, уважно слухати, спокійно відповідати і не говорити, коли нічого більше сказати». *Що він розуміє під цим твердженням? Чи згодні Ви з цією думкою, аргументуйте свою відповідь. Чи підходить рецепт Лафатера І. сучасним менеджерам?*

Перелік питань для самоконтролю

Правила підготовки ділових зустрічей.

Місце проведення ділових зустрічей.

Зустріч делегацій та розміщення їх учасників.

Організація ділових прийомів.

Різновиди ділових прийомів та правила їх проведення.

Види прийомів, які існують у міжнародній практиці.

1. Як потрібно готувати збори?
2. Яка процедура ведення зборів?
3. У чому суть підготовки та процедури виступу на зборах і нарадах?
4. Що таке ділова бесіда?
5. Які етапи підготовки ділової бесіди?
6. Як організується процедура ведення бесіди?
7. Яка структура і процедура телефонної розмови?
8. Назвати правила організації телефонної розмови.
9. Чим відрізняються комерційні переговори від інших видів ділового спілкування?
10. З яких елементів складається схема комерційних переговорів?
11. Яких правил слід дотримуватися, щоб забезпечити успішний хід переговорів?

5. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВИКОНАННЯ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ЗАВДАНЬ

Для ефективного вивчення дисципліни студенти виконують індивідуальні завдання. Виконання індивідуальної роботи реалізується у письмовій формі. Під час написання та презентації індивідуальної роботи студент повинен показати глибоке вивчення теми, розуміння, ступінь засвоєння теорії та методології проблеми, що розглядається. Враховується ступінь засвоєння фактичного матеріалу курсу, обізнаність з основною та додатковою літературою, уміння поєднувати теорію з практикою під час розв'язання ситуаційних завдань.

Індивідуальна робота повинна відповідати вимогам щодо самостійного викладення відповідей, уміння використовувати теоретичний матеріал навчально-методичної літератури. Завдання, що вирішуються, повинні бути конкретними, чіткими, лаконічними. Обсяг наданої відповіді не є визначальним під час оцінювання роботи. Основне значення має повнота та глибина відповіді, проява самостійного творчого мислення, ретроспективність проведеної роботи, оригінальність презентації, вміння презентувати наведений матеріал, якість представленого матеріалу та його особливості застосування на практиці.

Перелік тем індивідуальних завдань

1. Комунікація як соціокультурний процес взаємодії людей.
2. Основні характеристики ділової комунікацій у XXI столітті.
3. Структура ділової комунікації.
4. Характеристика основних комунікаційних навичок у діловій комунікації.
5. Культура ділової комунікації.
6. Культура мовлення ділової людини.
7. Вербальна і невербальна інформація в діловій комунікації.
8. Психологічні механізми дії на партнера в діловій комунікації.
9. Соціальний статус і ролевий розподіл позицій у діловій комунікації.
10. Евристичні методи рішення завдань у діловій комунікації.
11. Структура і функції конфліктів у діловій комунікації.
12. Типологія конфліктів.
13. Стилi поведінки в конфліктних ситуаціях.
14. Стратегія і тактика конфліктів.
15. Урахування індивідуальних особливостей особи в діловій комунікації.

16. Основні стилі ділової комунікації.
17. Діловий етикет і його вплив на ділову комунікацію.
18. Психологічний клімат трудового колективу: його формування і вплив на ділові відносини.
19. Етика ділової комунікації.
20. Професійна комунікація і її складові.
21. Комунікативний портрет конкурентоздатного фахівця.
22. Бар'єри в комунікації і їх подолання.
23. Особливості ділової комунікації в різних країнах.
24. Просторова і психологічна дистанція між партнерами, необхідність організації просторів діловій комунікації.
25. Підготовка і проведення ділової бесіди.
26. Інтернет як інструмент ділової комунікації.
27. Ділова нарада: підготовка і проведення.
28. Підготовка і проведення ділових переговорів.
29. Документаційне забезпечення ділової комунікації.
30. Імідж ділової людини.
31. Результативність ділових комунікацій.
32. Міжособові комунікації в діловій сфері.
33. Процес комунікацій і ефективність управління.
34. Принципи кодексу ділової комунікації.
35. Цінності і символи в діловій комунікації.
36. Ділові комунікації сучасного підприємства: наука або мистецтво?
37. Ділова комунікація в професійній діяльності.
38. Усна ділова комунікація. Жанри усного ділового спілкування і принципи розгортання.
39. Мистецтво письмової ділової комунікації
40. Промислове шпигунство як незаконний збір комерційної інформації.
41. Базова техніка ділової комунікації. Ведення переговорів.
42. Стереотипи і бар'єри ділового спілкування.
43. Інформаційна і психологічна структура ділової комунікації.
44. Смыслові і психологічні бар'єри комунікації.
45. Жанри ділової комунікації в міжкультурній сфері.
46. Особові ресурси і бар'єри при виступі перед аудиторією.
47. Соціокультурні домінанти комунікації.
48. Internet як етап розвитку маркетингових комунікацій.
49. Аналіз і вдосконалення системи комунікації в організації
50. Змінні комунікаційного процесу.

51. Зовнішні комунікації організації.
52. Маніпулятивні технології в системі масових комунікацій.
53. Подолання міжкультурних проблем як обов'язкова складова комунікації міжнародних компаній.
54. Документування трудових правовідносин.
55. Проблема захисту комерційної таємниці в умовах інформаційного суспільства.
56. Ділова комунікація в умовах глобалізації.
57. Релігійні відмінності і ціннісні універсалії в діловій комунікації.
58. Особливості ділової комунікації в транснаціональних компаніях.
59. Внутрішньофірмова комп'ютерна мережа (Intranet): цілі, структура, функції.
60. Комунікативність як фаховоутворююча компетентність сучасного менеджера.
61. Створення бази для співпраці через переговори.
62. Статус пасивного спостерігача в переговорах.

Робота оформлюється на сторінках формату А4 машинописним текстом і повинна мати такі складові частини:

Титульний аркуш;

Вступ

Розділ 1, теоретичний, у якому наводяться історичні дані, основні характеристики, вимоги, організаційні особливості;

Розділ 2, аналітичний, у якому наводиться прикладне застосування теми, з реальними прикладами в сфері індустрії гостинності та дослідженнями.

Розділ 3, у якому наводяться інноваційні техніки і технології, пропозиції вдосконалення комунікацій в індустрії гостинності .

Висновки.

Список використаних джерел.

Захист роботи відбувається публічно з використанням мультимедійної презентації.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ, ЯКІ НАВЧАЮТЬСЯ ЗА ІНДИВІДУАЛЬНИМ ПЛАНОМ

Перелік питань, обов'язкових для самостійного вивчення

1. Процес та види комунікацій.
2. Труднощі та бар'єри комунікації.
3. Мовна діяльність: значення, зміст, розуміння.
4. Діловий стиль і манери обговорення.

5. Службове спілкування.
6. Комунікативні конфлікти та їх наслідки.
7. Ведення комерційних переговорів.
8. Організація та проведення ділових зустрічей.
9. Писемні комунікації.
10. Психологічна культура ділової розмови.

Питання для самостійної роботи студентів

1. Види ділового листування.
2. Види прийомів, які існують у міжнародній практиці.
3. Вплив емоцій на хід ділової розмови.
4. Вплив міміки і голосу на ефективність комунікацій.
5. Ділова візитка: правила оформлення.
6. Ділові стратегії управління спілкуванням.
7. Етапи проведення співбесіди при працевлаштуванні.
8. Загальна класифікація листів.
9. Загальні правила ділового листування.
10. Загальні правила для проведення ділових бесід.
11. Загальні правила прощань.
12. Загальноприйняті правила складання ділових листів.
13. Засоби писемної комунікації.
14. Комунікації в організаціях.
15. Культура ведення ділових розмов по телефону.
16. Культура ділового одягу жінки.
17. Культура ділового одягу чоловіка.
18. Культура ділового подарунку.
19. Мова жестів у комунікації.
20. Написання переконуючих листів: цілі переконання.
21. Організація та проведення прийомів з розташуванням.
22. Основні правила вітань.
23. Особливості написання листів, що містять позитивні та нейтральні повідомлення.
24. Оформлення службових документів.
25. Підготовка до переговорів.
26. Порядок ведення переговорного процесу.
27. Правила ведення суперечки.
28. Правила ведення телефонних ділових розмов.
29. Правила ліквідації комунікаційних бар'єрів.
30. Правила написання резюме.
31. Правила оформлення реквізитів листа.

32. Психологічна культура ділової розмови.
33. Реквізити службових документів: склад, зміст та вимоги до розташування.
34. Рекомендації для досягнення ефективного слухання.
35. Рекомендаційний лист: ціль складання.
36. Різновиди бесід.
37. Розвиток писемної комунікації.
38. Службові листи: значення, підготовка і правила написання.
39. Стилi ведення переговорів.
40. Стратегія ведення переговорів.
41. Сутність ділового стилю спілкування.
42. Сутність доповіді та її структура. Правила написання.
43. Сутність комерційних переговорів.
44. Сутність комунікаційного конфлікту.
45. Сутність повідомлення та дії для правильного сприйняття вашого повідомлення.

6. РОЗПОДІЛ БАЛІВ, ЯКІ ОТРИМУЮТЬ ЗДОБУВАЧІ

Розподіл балів за окремими елементами змістових модулів та методи поточного контролю успішності навчальної роботи студентів
(форма підсумкового контролю – екзамен)

№ змістового модуля	Елементи змістового модуля	Кількість балів		Поточний контроль навчальної роботи студентів	
		мінімальна	максимальна	методи контролю	тиждень семестру
Змістовний модуль 1.					
Теоретичні основи комунікативного менеджменту					
1.	Лекційний курс (7 тем лекцій)	11	16	Письмова модульна робота	1-7
	Практичне заняття 1. Поняття комунікативного менеджменту	7	12	Опитування, обговорення	1
	Практичне заняття 2. Гнучкість у побудові комунікацій	7	12	Обговорення, виступи з доповідями, індивідуальні завдання	2
	Практичне заняття 3. Процеси та види комунікацій	7	12	Обговорення, виступи з доповідями, індивідуальні завдання	3
	Практичне заняття 4. Комунікативні стратегії	7	12	Обговорення, виступи з доповідями, індивідуальні завдання	4
	Практичне заняття 5. Інформаційне суспільство. Комунікації та ЗМІ	7	12	Обговорення, виступи з доповідями, індивідуальні завдання	5
	Практичне заняття 6. Комунікативний менеджмент та бізнес-комунікації	7	12	Обговорення, виступи з доповідями, індивідуальні завдання	6
	Практичне заняття 7. Ефективність комунікативного менеджменту	7	12	Обговорення, виступи з доповідями, індивідуальні завдання	7
	Всього балів по змістовному модулю 1	60	100		
Змістовний модуль 2.					
Технології комунікативного менеджменту					
2.	Лекційний курс (8 тем лекцій)	12	20	Письмова модульна робота	8-15
	Практичне заняття 8. Вербальна та невербальна комунікація	6	10	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	8
	Практичне заняття 9. Індивідуальні особливості міжособистісного спілкування	6	10	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	9

Практичне заняття 10. Основи ораторського мистецтва	6	10	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	10
Практичне заняття 11. Конфлікт у комунікації. Результативний конфлікт	6	10	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	11
Практичне заняття 12. Комунікативна культура	6	10	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	12
Практичне заняття 13. Принципи ділового спілкування	6	10	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	13
Практичне заняття 14. Письмові комунікації. Ділові листи	6	10	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	14
Практичне заняття 15. Ділові зустрічі та переговори	6	10	Опитування, вирішення ситуаційних завдань та їх обговорення, практичних задач, тестування	15
Всього балів по змістовному модулю 2	60	100		
Рейтинг студента з навчальної дисципліни	42	70		
Екзамен	18	30		
Загальна кількість балів	60	100		

Розподіл балів, які отримують студент

Поточний контроль				Рейтинг з навчальної роботи $R_{НР}$	Рейтинг з додаткової роботи $R_{ДР}$	Рейтинг штрафний $R_{ШТР}$	Підсумкова атестація (екзамен чи залік)	Загальна кількість балів
Змістовий модуль 1	Змістовий модуль 2	Змістовий модуль 3	Змістовий модуль 4					
0-100	0-100	0-100	0-100	0-70	0-20	0-5	0-30	0-100

Примітки. Відповідно до Положення про кредитно-модульну систему навчання в НУБіП України, затвердженого ректором університету 27.02.2019 р. та до Положення про екзамени та заліки у Національному університеті біоресурсів і природокористування України, затвердженого ректором університету 27.12.2019 р. рейтинг студента з навчальної роботи $R_{НР}$ стосовно вивчення певної дисципліни визначається за формулою:

де $R_{ЗМ}^{(1)}$, $R_{ЗМ}^n$ – рейтингові оцінки змістових модулів за 100-бальною шкалою;
 n – кількість змістових модулів;
 $K_{ЗМ}^{(1)}$, $K_{ЗМ}^n$ – кількість кредитів ECTS, передбачених робочим навчальним планом для відповідного змістового модуля;
 $K_{дис} = K_{ЗМ}^{(1)} + \dots + K_{ЗМ}^n$ – кількість кредитів ECTS, передбачених робочим навчальним планом для дисципліни у поточному семестрі;
 $R_{др}$ – рейтинг з додаткової роботи;
 $R_{штр}$ – рейтинг штрафний.
 Наведену формулу можна спростити, якщо прийняти $K_{ЗМ}^{(1)} = \dots = K_{ЗМ}^n$. Тоді вона буде мати вигляд:

Рейтинг з додаткової роботи $R_{др}$ додається до $R_{нр}$ і не може перевищувати 20 балів. Він визначається лектором і надається студентам рішенням кафедри за виконання робіт, які не передбачені навчальним планом, але сприяють підвищенню рівня знань студентів з дисципліни.

Рейтинг штрафний $R_{штр}$ не перевищує 5 балів і віднімається від $R_{нр}$. Він визначається лектором і вводить рішенням кафедри для студентів, які матеріал змістового модуля засвоїли невчасно, не дотримувалися графіка роботи, пропускали заняття тощо.

Шкала оцінювання знань студентів

Рейтинг студента, бали	Оцінка національна за результати складання екзаменів заліків	
	екзаменів	заліків
90-100	відмінно	зараховано
74-89	добре	
60-73	задовільно	
0-59	незадовільно	не зараховано

ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ЕКЗАМЕНУ

1. Проблема та практика спілкування.
 2. Питання теорії комунікації.
 3. Стили ведення переговорів.
 4. Соціальні інститути комунікації.
 5. Візитні картки.
 6. Ефективність комунікації в умовах ринку.
 7. Постановка запитань і техніка відповіді на них.
 8. Ділові подарунки.
 9. Торги, багатосторонні переговори.
 10. Вислуховування співрозмовника як психологічний прийом.
 11. Види комунікацій.
 12. Етика ділового спілкування.
 13. Ділова розмова. Бесіда, обговорення, співбесіда.
 14. Організація ділових прийомів.
 15. Підготовка та проведення ділової зустрічі.
 16. Службовий етикет.
 17. Структура спілкування.
 18. Організація та проведення ділових прийомів.
 19. Процес комунікації.
 20. Діловий одяг.
 21. Правила та норми проведення ділових зустрічей.
 22. Домовленість про ділову зустріч.
 23. Спів, полеміка, дискусія, дебати, диспути.
 24. Комунікативні принципи оптимізації службових відносин.
 25. Види стратегій.
 26. Методи комунікативного управлінського впливу.
 27. Шість принципів постановки цілей.
 28. Ділові стратегії управління спілкуванням.
 29. Переваги та недоліки писемної комунікації.
 30. Труднощі комунікації.
 31. Мова жестів в комунікації.
 32. Класифікація листів.
 33. Шість помилок, які руйнують спілкування.
 34. Оформлення бланків листа і конвертів.
 35. Фактори, які впливають на розмову.
 36. Загальні правила ділового листування, вимоги до ділових листів.
- Бар'єри спілкування.

37. Оформлення реквізитів листа.
38. Комунікативні конфлікти.
39. Складання листів-запитів, листів-підтверджень. Відповіді на них.
40. Цілі ділового листа та складання його плану.
41. Стиль та тон ділового листа.
42. Діловий стиль спілкування.
43. Порядок ведення переговорного процесу.
44. Призначення рекомендаційних листів. Поради до оформлення та використання.
45. Стратегія ведення переговорів.
46. Види резюме. Правила складання та використання.
47. Правила оформлення та поширення прес-релізів.
48. Техніка ведення переговорів.
49. Загальні правила для проведення ділових бесід.
50. Комунікації в організаціях.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

– основна:

1. Комунікативний менеджмент : навч.-метод. Посібник. Харків, 2013. 53 с.
2. Воронкова В.Г., Беліченко А.Г., Мельник В.В. Етика ділового спілкування. Навчальний посібник для ВНЗ (рекомендовано МОН України) : Навчальний посібник, 2017. 312 с.
3. Жигайло Н. І. Комунікативний менеджмент: Навчальний посібник. Львів: Львівський національний університет імені Івана Франка, 2012. 368 с.
4. Жук О. М., Тиха Л. Ю. Професійні комунікації: Навчальний посібник «Ділове спілкування». Луцьк : Луцький НТУ, 2016. 112 с.

– допоміжна:

1. Бебик В.М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка публік рилейшнз: монографія. К.: МАУП, 2015. 438 с.
2. Лукашевич М.П., Шандор Ф.Ф. Соціологія масової комунікації: підручник, 2-ге вид., переробл. і доповн. К.: Знання, 2015. 367с.
3. Химиця Н.О., Морушко О.О. Ділова комунікація: навч. посіб. Львів: ЛП, 2016. 208 с.
4. Холод О.М. Комунікаційні технології. Підручник.К.: «Центр учбової літератури». 2013. 211 с.

Інтернет-ресурси:

1. Вербальна комунікація : вікіпедія. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/Вербальна_комунікація
2. Вербальна та невербальна комунікація: навч. матеріали он-лайн : менеджмент.URL:http://pidruchniki.com/85119/menedzhment/verbalna_neverbalna_komunikatsiya
3. Види комунікацій в організації : теорія організації та організаційна поведінка : менеджмент. URL:http://stud.com.ua/39779/menedzhment/vidi_komunikatsiy_organizatsiyi

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ
КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
до самостійної роботи студентів
для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
галузі знань 24 «Сфера обслуговування»
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
освітньої програми «Готельно-ресторанний бізнес»
денної форми навчання

Автор - упорядник:
МОСКВІЧОВА О.С.

Кафедра готельно-ресторанної справи та туризму
НУБіП України
Адреса: 03041, м. Київ, вул. Героїв Оборони, 11,
Навчальний корпус №10,
каб. 216Тел.: (044) 527-80-61

Видання друкується в авторській редакції.
Підписано до друку 24.10.2022
Формат 60 84 1/16.1
Ум. друк. арк. 2,4 Обл.-вид. арк. 2,5
Видавничий центр НУБіП України

03041 м. Київ, вул. Героїв Оборони, 15