Силабус навчальної дисципліни
«КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»

Галузь знань: 24 Сфера обслуговування
Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа
Освітня програма: Готельно-ресторанна справа
Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)
Курс: 2
Семестр: 3

Факультет	**Факультет філології та журналістики**
Кафедра	**Кафедра прикладної лінгвістики та журналістики**
Викладач(-і)	**ПІБ:** Савчук Наталія Михайлівна **Посада:** доцент кафедри прикладної лінгвістики та журналістики **E-mail:** n.m.savchuk@udpu.edu.ua
Лінк на освітній контент дисципліни	https://moodle.udpu.edu.ua/course/view.php?id=7567
Статус дисципліни	Навчальна дисципліна обов'язкового компонента
Загальний обсяг дисципліни: кредити ЄКТС / години	**Денна форма:** 3/90
	Заочна форма: 3/90
Обсяг дисципліни (години) та види занять	**Денна форма:** лекції (20 год.), практичні (24 год.), самостійна робота (46год.)
	Заочна форма: лекції (6 год.), практичні (6 год.), самостійна робота (78 год.)
Політика дисципліни	**Академічна доброчесність.** Очікується, що здобувачі вищої освіти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності, усвідомлюючи наслідки її порушення, що визначається Кодексом академічної доброчесності Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини. **Відвідування занять.** Відвідування занять є важливою складовою освітнього процесу. Очікується, що здобувачі вищої освіти відвідають всі лекції і семінарські (практичні) заняття курсу. Пропуски семінарських (практичних) занять відпрацьовуються в обов'язковому порядку. Здобувач вищої освіти зобов'язаний відпрацювати пропущене заняття упродовж двох тижнів з дня пропуску його. **Креативна ініціатива здобувача вищої освіти.** Здобувачі вищої освіти мають можливість за власною ініціативою підготувати доповіді до визначених робочою програмою тем семінарських (практичних) занять на основі пошуку та огляду наукових публікацій за заданою проблематикою дисципліни, поглибленому опрацюванні окремих лекційних тем або питань; при виконанні ІНДЗ самостійно вибирають його тему та творчо підходять до його вирішення.
Що будемо вивчати?	Предметом вивчення є комунікативний менеджмент, маніпуляції у спілкуванні, управління конфліктами.
Чому це треба вивчати?	Для отримання здобувачами вищої освіти фундаментальних знань про різні форми ділової комунікації, необхідні для професійної діяльності в царині комунікативного менеджменту, задля досягнення конструктивного результату при діловій взаємодії та забезпечення розвитку комунікативної компетентності фахівця шляхом зваженого аналізу ділових ситуацій і ефективного впливу на них в умовах інформаційного суспільства.
Яких результатів можна досягнути?	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. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.
Як можна використати набуті знання та уміння?	Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій. Здатність працювати в команді. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні й внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.
Зміст дисципліни	Теоретичні основи комунікативного менеджменту. Культура і техніка мовлення. Комунікативна компетентність. Організація спілкування та взаємодії. Вербальні та невербальні засоби спілкування, їх співвідношення у комунікативному процесі.

	Стилі спілкування. Маніпуляції у спілкуванні. Феномен комунікативного „вампіризму”. Сприйняття і розуміння людини людиною як основа ефективної комунікації. Імідж та самооцінка. Ділове спілкування. Основні закони отримання влади. Управління емоційною складовою комунікативного процесу. Прийоми впливу в суперечці.
Обов’язкові завдання	Планується виконання здобувачами вищої освіти обов’язкових та додаткових декількох видів завдань: підготовка доповідей за заданою проблематикою дисципліни, поглибленого опрацювання окремих лекційних тем або питань; підготовка до поточного контролю знань, що полягає в опрацюванні контрольних запитань, питань для самодіагностики, самостійному опрацюванні теоретичного матеріалу за зазначеною тематикою; систематизація вивченого матеріалу для підготовки до екзамену (перелік міститься в Методичних вказівках для підготовки до семінарських (практичних) занять), а також обов’язкових письмових індивідуальних навчально-дослідних завдань (за вибором студента).
Міждисциплінарні зв’язки	Маркетинг у готельно-ресторанному господарстві, Самоменеджмент, Менеджмент в готельно-ресторанному господарстві, Економічна етика та діловий етикет
Інформаційне забезпечення (з репозитарію, фонду бібліотеки УДПУ та ін.)	1. Братко О. С. Маркетингова політика комунікацій : рек. МОН України як навч. посібник для студ. ВНЗ. Тернопіль : Карт-бланш, 2006. 275 с. 2. Діброва Т. Г. Маркетингова політика комунікацій: стратегії, вітчизняна практика: навчальний посібник: рек. МОН України для студ. ВНЗ. Київ : Професіонал. 2009. 319 с. 3. Забуранна Л. В., Сіренко К. В. Маркетингові комунікації туристичних підприємств: сучасна теорія і практика: монографія. Київ : Ліра-К, 2016. 151 с. 4. Інформаційно-комунікаційні технології в управлінській діяльності : навчальний посібник / уклад. Н. М. Стеценко. Умань : Візаві. 2017. 163 с. 5. Маркетингові комунікації : навчально-методичний посіб. / уклад. Король Інна Володимирівна. Умань : Візаві. 2017. 151 с. 6. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті : навчальний посібник. Київ : Кондор. 2017. 215 с. 7. Комунікативний менеджмент : навч. посіб. для студ. Інституту економіки та бізнес-освіти / уклад. Савчук Н. М. Умань : Візаві. 2021. 244 с. 8. Сагер Л. Ю. Управління внутрішніми комунікаціями підприємств: теорія, методика, практика: монографія. Київ : Центр навчальної літератури. 2018. 193 с. 9. Стахів М. О. Український комунікативний етикет: навч.-метод. посіб. Київ : Знання, 2008. 245 с. 10. Холод О. М. Комунікаційні технології: підручник. Київ : Центр учбової літератури. 2013. 211 с. 11. Чирва О. Г., Пачева Н. О. Маркетингова політика комунікацій: навч.-метод. посіб. для самостійного вивчення дисципліни. Умань: ПП Жовтий О. О. 2012. 173с. 12. Батченко, Л. В. Бізнес-комунікації в міжнародному менеджменті : навч. посіб. : Київ : Ліра-К, 2021. 303 с.
Поточний контроль	Виконання завдань семінарських (практичних) занять, тестування, ІНДЗ. Загальна система оцінювання за навчальною дисципліною визначається розділом 7 Положення про організацію освітнього процесу Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини.
Підсумковий контроль	Екзамен Порядок та організація контролю знань здобувачів вищої освіти, зокрема умови допуску до підсумкового контролю визначаються розділом 7 Положення про організацію освітнього процесу Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини.

Розробник Наталія САВЧУК