



ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСНА РАДА
ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ПРАВА
ІМЕНІ ЛЕОНІДА ЮЗЬКОВА
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ЕКОНОМІКИ
Кафедра публічного управління та адміністрування

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення кафедри
публічного управління та адміністрування
27.08.2021 року,
протокол № 1.

Завідувач кафедри, доктор наук з державного управління,
кандидат економічних наук, доцент

_____ Едуард ЩЕПАНСЬКИЙ

«27» серпня 2021 року

СИЛАБУС
навчальної дисципліни
«КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»
для підготовки на першому (освітньому) рівні
здобувачів вищої освіти освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 242 Туризм
галузі знань 24 Сфера обслуговування
денної форми навчання

РОЗРОБНИК

Доцентка кафедри публічного управління та
адміністрування, кандидатка наук з
державного управління, доцентка

_____ Тетяна ГАМАН
25.08.2021 року

ПОГОДЖЕНО

Деканеса факультету управління та
економіки, кандидатка економічних наук,
доцентка

_____ Тетяна ТЕРЕЩЕНКО
«27» серпня 2021 року

м. Хмельницький
2021

Освітньо-професійна програма «Бакалавр туризму»
Спеціальність 242 Туризм
Галузь знань 24 Сфера обслуговування
<https://univer.km.ua/pro-universitytet/fakultety/fakultet-upravlinnya-ta-ekonomiky>)

Назва навчальної дисципліни	КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ
Викладач/ Викладачка	Лекції, семінари, консультації, екзамен: Гаман Тетяна Василівна, кандидатка наук з державного управління, доцентка, доцентка кафедри публічного управління та адміністрування, експертка Ради Європи з питань лідерства (https://www.univer.km.ua/pro-universitytet/kafedry/kafedra-publichnoho-upravlinnya-ta-administruvannya/naukovo-pedahohichni-pratsivnyky)
Контактна інформація та науковий профіль викладача	gaman.t@uk.net tgaman25@gmail.com cprk@univer.km.ua Профілі в наукових базах даних: GoogleScholar https://scholar.google.com/citations?user=IcbX6z8AAAAJ ORCID https://orcid.org/0000-0001-7225-9810
Інформаційні ресурси	Електронна бібліотека: http://elibrary.univer.km.ua/index.php
Консультації	Офлайн консультації: навчальний корпус № 1, вул. Героїв Майдану, 8. Онлайн консультації: за попередньою домовленістю у робочі дні з 9.00 до 17.00. Консультації до екзамену: напередодні згідно з затвердженим розкладом.

Опис навчальної дисципліни

Програмні компетентності, які здобуваються під час вивчення навчальної дисципліни	<p style="text-align: center;">Загальні компетентності</p> <p>K07. Здатність працювати в міжнародному контексті. K08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій. K12. Навички міжособистісної взаємодії. K14. Здатність працювати в команді та автономно.</p> <p style="text-align: center;">Фахові компетентності</p> <p>K27. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації. K28. Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці.</p>
Результати навчання	<p>ПР06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів. ПР09. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. ПР10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи</p>

	<p>суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).</p> <p>ПР12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.</p> <p>ПР13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.</p>			
Місце дисципліни в логічній схемі	<p>Обов'язкова навчальна дисципліна, курс навчання – 4-й, семестр – 7-й.</p> <p>Для успішного опанування дисципліни здобувачі повинні володіти знаннями навчальних дисциплін: «Психологія», «Українська мова (за професійним спрямуванням)», «Менеджмент в туризмі», «Соціологія», «Соціологія в туризмі», «Міжкультурні комунікації в туризмі», «Інформаційні технології в туризмі», «Інтернет-технології в туризмі», «Інтерактивні технології в туризмі».</p> <p>Знання цієї навчальної дисципліни безпосередньо впливає на вивчення дисциплін (освітніх компонент): «Туристичний брендинг», «Туристичне іміджмейкерство», «Державне та муніципальне управління у сфері туризму», «Антикризове управління», «Переддипломна практика».</p>			
Обсяг навчальної дисципліни	3,5 кредити ЄКТС / 105 годин, у тому числі самостійної роботи – 69 годин, лекційних – 18 годин, семінарських – 18 годин.			
Форма навчання	Денна.			
Тижневе навантаження	2 години аудиторних занять (1 лекції та 1 семінарських заняття згідно розкладу), 3,8 годин самостійної роботи.			
Мова викладання	Українська.			
Формат навчальної дисципліни	<p>Офлайн/онлайн: семінарські заняття, консультації, екзамен.</p> <p>Онлайн/офлайн: лекції, консультації.</p> <p>Для осіб із особливими освітніми потребами розробляється індивідуальний формат вивчення навчальної дисципліни.</p>			
Необхідне обладнання	Мультимедійний проектор, комп'ютер.			
Зміст навчальної дисципліни	Години (лек. / сем. / СРС)	Тема	Завдання	Максимальна кількість балів
	2/2/7	Комунікативний менеджмент: поняття, сутність, сфера його застосування	Тести, дискусійні питання та кейси, індивідуальні завдання, практичні завдання	Лекція – 1 Семінарське заняття – 5 СРС – 2
	2/2/7	Процес та види комунікацій	Тести, дискусійні питання та кейси, індивідуальні завдання, практичні завдання	Лекція – 1 Семінарське заняття – 5 СРС – 2
	2/2/8	Труднощі та бар'єри комунікацій. Психологічні аспекти ефективної комунікації	Тести, дискусійні питання та кейси, індивідуальні завдання, практичні завдання	Лекція – 1 Семінарське заняття – 5 СРС – 2
	2/2/8	Професійна комунікація.	Тести, дискусійні питання та кейси,	Лекція – 1 Семінарське

		Організація спілкування та взаємодії	індивідуальні завдання, практичні завдання	заняття – 5 СРС – 2
	2/2/7	Етика ділового спілкування. Діловий етикет	Тести, дискусійні питання та кейси, індивідуальні завдання, практичні завдання	Лекція – 1 Семінарське заняття – 5 СРС – 2
	2/2/8	Конфлікти, комунікативні кризи: сутність, особливості, протидія	Тести, дискусійні питання та кейси, індивідуальні завдання, практичні завдання	Лекція – 1 Семінарське заняття – 5 СРС – 2
	2/2/8	Ділові комунікації як бізнес–процес	Тести, дискусійні питання та кейси, індивідуальні завдання, практичні завдання	Лекція – 1 Семінарське заняття – 5 СРС – 2
	2/2/8	Технології комунікативного менеджменту	Тести, дискусійні питання та кейси, індивідуальні завдання, практичні завдання	Лекція – 1 Семінарське заняття – 5 СРС – 2
	2/2/8	Міжкультурні комунікації в туризмі	Тести, дискусійні питання та кейси, індивідуальні завдання, практичні завдання	Лекція – 3 Семінарське заняття – 5 СРС – 3
Рекомендовані Інтернет- джерела для самостійної роботи	https://zakon.rada.gov.ua/		Інформаційно-пошукова система «Законодавство України»	
	http://mon.gov.ua		Веб-сайт Міністерства освіти і науки України	
	http://disser.com.ua/		База даних дисертацій та авторефератів	
	http://www.irbis-nbuv.gov.ua/		База даних Національної бібліотеки України імені Вернадського	
	https://nrfu.org.ua/		Веб-сайт Національного фонду досліджень України	
	http://www.ounb.km.ua/		Веб-сайт Хмельницької обласної універсальної наукової бібліотеки	
	http://elibrary.univer.km.ua/		Веб-сайт електронної бібліотеки Хмельницького університету управління та права імені Леоніда Юзькова	
	https://www.scopus.com		Наукометрична база даних Scopus	
	tpsht://infotour.in.ua/index.htm		бібліотека Туристична .Все про туризм	
	http://www.freefullpdf.com/		База даних наукових публікацій	
	https://doaj.org/		Онлайн-каталог високоякісних журналів з відкритим доступом	
	https://www.worldcat.org/search		Бібліотечний каталог, який допомагає знаходити бібліотечні матеріали в Інтернеті	

<p align="center">Методи навчання та форми поточного контролю</p>	<p align="center"><i>Методи навчання та форми поточного контролю, порядок накопичення балів визначені у робочій програмі та навчально-методичних матеріалах навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент» (розміщені у бібліотеці університету (http://elibrary.univer.km.ua/index.php))</i></p> <p>Під час лекційних занять застосовуються:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) традиційний усний виклад змісту теми; 2) створення проблемних ситуацій; 3) слайдова презентація; 4) експрес-опитування, діалог, дискусія; 5) методи активного слухання та методи зворотного зв'язку. <p>На семінарських та практичних заняттях застосовуються:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) дискусійне обговорення проблемних питань; 2) вирішення ситуаційних завдань та кейсів із застосуванням сучасних інформаційно-комунікативних технологій; 3) методи активного слухання, диференціації та методи рефлексії. <p>Поточний контроль знань студентів з навчальної дисципліни може проводитися у формах:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) усне або електронне (у тому числі тестове) опитування, бліц-опитування студентів щодо засвоєння матеріалу попередньої лекції; 2) усне або електронне (у тому числі тестове) опитування на семінарських заняттях; 3) виконання практичних завдань; 4) обговорення проблемних комунікативних ситуацій; 5) захист підготовленої презентації/реферату/публічного виступу; дискусійне обговорення проблемних питань; вирішення ситуаційних завдань.
<p align="center">Політика щодо дедайнів та перескладання</p>	<p>Перескладання лекцій та семінарських занять відбувається у порядку, визначеному Положенням про організацію освітнього процесу в ХУУП, затвердженим рішенням вченої ради від 05.07.2016 р., протокол № 16, введеним в дію наказом від 08.06.2016 р. № 359/16 (в редакції рішення вченої ради ХУУП імені Леоніда Юзькова від 28 серпня 2020 року, протокол № 1, з 01 вересня 2020 року, наказ ХУУП імені Леоніда Юзькова від 28 серпня 2020 року № 312/20) (http://www.univer.km.ua/studentu/ofis-studenta/ofis-studenta).</p> <p>Перескладання лекції: виконання завдання із ознайомлення з текстом пропущеної лекції; пошуку наукової статті з проблематики лекції та підготовки анотації до статті.</p> <p>Перескладання семінарських занять: усне опитування; виконання тестових завдань; конспект відповідей на кожне питання пропущеного семінарського заняття.</p>
<p align="center">Підсумковий контроль</p>	<p>Питання для підсумкового контролю наведені у навчально-методичних матеріалах дисципліни.</p>
<p align="center">Критерії оцінювання</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Положення про організацію освітнього процесу в ХУУП, затверджене рішенням вченої ради від 29.05.2017 р., протокол № 14, введене в дію наказом від 06.06.2017 р. № 279/17, зі змінами від 2020 року (http://www.univer.km.ua/studentu/ofis-studenta/ofis-studenta). 2. Положення про систему рейтингового оцінювання результатів освітньої діяльності здобувачів вищої освіти у Хмельницькому університеті управління та права, введене в дію наказом від

	19.02.2019 р. № 74/19 (http://www.univer.km.ua/studentu/ofis-studenta/ofis-studenta).
Порядок отримання додаткових балів	Студент може отримати додаткові бали за виконання індивідуальних завдань, участь у науково-практичній конференції, тренінгу, турнірі, брейн-рингу тощо, за публікацію наукової статті/тез за тематикою пов'язаною з навчальною дисципліною.
Політика академічної доброчесності	Розділ «Академічна доброчесність» на сайті Університету (https://www.univer.km.ua/index.php/pro-universytet/akademichna-dobrochesnist).
Політика врегулювання конфліктів	Етичний кодекс Хмельницького університету управління та права імені Леоніда Юзькова, затверджений рішенням вченої ради університету 27 травня 2020 року, протокол № 9, введений в дію наказом від 27.05.2020 р. № 201/20 (https://www.univer.km.ua/sites/default/files/Вакант%20пос/Акад%20доброчесност/Етичний_кодекс.pdf).
Зворотній зв'язок	1) Під час аудиторних занять, консультацій. 2) За допомогою анкетування після завершення вивчення навчальної дисципліни, регулярних тестувань /анкетувань здобувачів вищої освіти, що проводяться в університеті.