



**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ**

ФАКУЛЬТЕТ РЕСТОРАННО-ГОТЕЛЬНОГО ТА ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ

КАФЕДРА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

СИЛАБУС (SYLLABUS)

Назва курсу	КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ
Викладач (-і)	Ткачук Т.М.
Контакти	м. Київ, вул. Кіото, 19 ауд. 521 (044) 513-33-48
Е-mail:	t.tkachuk@knu.edu.ua
Сторінка курсу в системі дистанційного навчання КНТЕУ	http://ldn.knu.edu.ua/course/view.php?id=580
Консультації	Відповідно до графіку індивідуальних консультацій, що розмішений на офіційному сайті КНТЕУ (сторінка кафедри готельно-ресторанного бізнесу). Інформація доступна за посилання: https://knu.edu.ua/blog/read?n=Department%20of%20Hotel%20and%20catering%20and%20tourism&uk

Коротка анотація до курсу – вивчення дисципліни «Комунікативний менеджмент» передбачає отримання знань та набуття практичних компетентностей щодо налагодження ефективних інформаційно-комунікативних процесів в організаціях, організації та проведення ефективного спілкування з колегами, споживачами та діловими партнерами підприємств готельного та ресторанного господарства.

Мова викладання: українська.

1. Освітній ступінь: бакалавр

Шифр та найменування галузі знань	Освітній ступінь «бакалавр»	
	Спеціальність	Спеціалізація
07 Управління та адміністрування	073 Менеджмент	Готельний і ресторанний менеджмент
18 Виробництво та технології	181 Харчові технології	Технологія та організація ресторанного бізнесу
24 Сфера обслуговування	241 Готельно-ресторанна справа	Готельно-ресторанна справа

2. Мета та цілі курсу - формування знань і компетенцій щодо організації і проведення ефективного спілкування з колегами, споживачами та діловими партнерами підприємств готельно-ресторанного бізнесу й організацій.

3. Результати навчання

- *Готельно-ресторанна справа (ОС бакалавр)*

Номер в освітній програмі	Зміст компетентності	Номер теми, що розкриває зміст компетентності
<i>Загальні компетентності за освітньою програмою</i>		
ЗК 05.	Здатність працювати в команді.	11-14
ЗК 06.	Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово	1-14
ЗК 07.	Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.	3, 4, 6, 8-10,14
ЗК 10.	Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.	2, 3, 5-7, 9, 11-14
<i>Фахові компетентності за освітньою програмою</i>		
СК 01.	Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.	1-14

СК 02.	Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.	2, 3, 4, 6
СК 04.	Здатність формувати та реалізувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.	3, 4, 6, 8-10, 11-14
СК 05.	Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	2-5,9, 11-14
СК 07.	Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.	2, 3,6,7
СК 08.	Здатність розробляти, просувати, реалізувати та організувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів	2-9
СК 11.	Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності	4, 7, 8-10
<i>Програмні результати навчання за освітньою програмою</i>		
РН 03.	Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово.	4, 5, 8-10,11-14
РН 04.	Аналізувати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.	2, 3,6,7,9,11

PH 05.	Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	2, 3,8,9
PH 06.	Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.	2-4, 8, 9
PH 07.	Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.	2, 3, 5,6-9
PH 08.	Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг	2-5,11-14
PH 10.	Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.	2, 3, 5,6-9
PH 12.	Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.	4, 5,7,8
PH 13.	Визначати та формувати організаційну структуру підрозділів, координувати їх діяльність, визначати їх завдання та штатний розклад, вимоги до кваліфікації персоналу.	8, 9,11-14
PH 15.	Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.	6, 7
PH 16.	Виконувати самостійно завдання, розв'язувати	2, 3, 9,11-13

	задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.	
PH 17.	Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.	2, 3, 8, 9,11-14
PH 18.	Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.	2, 3,10,11
PH 19.	Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості	2-10,11-14

4. Обсяг курсу. Дисципліна «Комунікативний менеджмент» *за вибором*, містить 6 кредитів ECTS. Загальна кількість годин – 180, з них: 48 – лекцій, 48 – практичних і 94 – самостійної роботи студентів.

5. Технічне й програмне забезпечення /обладнання – вивчення дисципліни передбачає використання комп'ютерної техніки, SMART-WALL, плазмової панель у зоні SMART- бібліотеки КНТЕУ.

6. Календарно-тематичний план (схема вивчення курсу)

- *Готельно-ресторанна справа (ОС бакалавр)*

Назва теми	Кількість годин				Форми контролю	Критерії оцінювання
	Усього годин/ кредитів	з них				
		лекції	практичні заняття / МК	СРС		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
Тема 1. Теоретичний базис комунікативного менеджменту	14	4	4	4	О, ВПЗ	5
Тема 2. Комунікації в управлінні	14	4	4	4	О	6
Тема 3. Соціальна перцепція персоналу готелів і ресторанів	12	2	2	4	ВПЗ, ОРТ	6

Тема 4. Візуальна діагностика у готельному і ресторанному бізнесі	12	2	2	6	О, ВПЗ	6
Тема 5. Мовна комунікація персоналу готелів і ресторанів	14	4	4	8	ВПЗ, ОРТ	6
Тема 6. Паралінгвістичне спілкування у практичній діяльності персоналу готельного і ресторанного бізнесу	14	4	4	6	ОРТ	6
Тема 7. Моделі комунікативного менеджменту у практичній діяльності персоналу готельного і ресторанного бізнесу	12	4	4	6	ВПЗ, ОРТ	8
Тема 8. Інтернет-технології комунікативного менеджменту у практичній діяльності персоналу готельного і ресторанного бізнесу	14	2	2	6	ОРТ, Р	7
Тема 9. Комунікативні технології презентації та особистих продажів послуг у готельному і ресторанному бізнесі	12	4	4	6	ВПЗ, ОРТ	8
Тема 10. Комунікативні бар'єри та конфлікти у практичній діяльності персоналу готельного і ресторанного бізнесу	12	4	4	8	ОРТ	6
Тема 11. Діловий етикет персоналу у готельному і ресторанному бізнесі	14	4	4	8	ВПЗ, ОРТ	8
Тема 12. Методика ведення ділових переговорів у практичній діяльності персоналу готельного і ресторанного бізнесу	12	4	4	6	ВПЗ, ОРТ	10
Тема 13. Комунікативні навички та вміння персоналу у готельному і ресторанному бізнесі	12	4	4	6	ОРТ	10
Тема 14. Крос-культурна комунікація у системі комунікативної компетентності персоналу готельного та ресторанного бізнесу	12	2	2	6	ОРТ, П	8
Разом	180/6	48	48	84		100
Підсумковий контроль – письмовий екзамен						
Примітка: О – опитування; ВПЗ – вирішення практичних завдань; ОРТ – обговорення результатів тренінгу; П – презентація і захист індивідуальних завдань.						

7. Система оцінювання та вимоги.

Підсумкова модульна оцінка за семестр є сумою оцінок, отриманих студентом за виконання практичних завдань та двох оцінок модульного контролю. Максимальна модульна оцінка - 100 балів. Екзаменаційна оцінка є результатом виконання екзаменаційного іспиту.

Максимальна екзаменаційна оцінка становить 100 балів.

8. Рекомендована література (основні джерела):

1. Денисюк С.Г. Комунікологія : навчальний посібник / С.Г. Денисюк. – Вінниця : ВНТУ, 2015. – 102 с.

2. Дубас О. П. Інформаційно-комунікаційний простір: культурно-політичні детермінанти : монографія / О. П. Дубас. – К. : Генеза, 2013. –256 с.
3. Жигайло Н. Комунікативний менеджмент. навч. посіб.// Н. Жигайло. – Львів: Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка. – 2015. – 367 с.
4. Чайка Г.Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посіб. / Г.Л. Чайка. – К. : Знання, 2013. – 442 с.
5. Яшенкова О.В. Основи теорії мовної комунікації : навч. посібник / О.В. Яшенкова. – К. : Видавничий центр «Академія», 2014. – 312 с.

Інтернет-ресурси – відеотренінги

1. Особливості обслуговування представників різних культур [Електронний ресурс] / <http://fkdconsult.com/services/industry-training/hotels-and-restorants> .
2. Розробка стандартів професійного обслуговування гостя у ресторані [Електронний ресурс] / <http://fkdconsult.com/services/industry-training/hotels-and-restorants>
3. Тренінги та розвиток персоналу у готелях та ресторанах [Електронний ресурс] / <http://fkdconsult.com/services/industry-training/hotels-and-restorants>.
4. Етикет комунікативної культури персоналу в готелі [Електронний ресурс] / <http://www.deims.com/training-hr-hotel.html>.