

<b>Базова інформація про дисципліну</b>	
Назва дисципліни	<b>КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ / COMMUNICATION MANAGEMENT</b>
Освітній ступінь	бакалавр
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Спеціальність	242 Туризм
Освітня програма	Міжнародний туризм
Факультет	ФРГТБ
Курс	IV
Анотація курсу	<p><b>Метою</b> вивчення дисципліни «Комунікативний менеджмент» є набуття знань і практичних вмінь, щодо опанування психолінгвістичних механізмів ефективного професійного спілкування, ситуативного вибору менеджером комунікативних стратегій і тактик у співпраці зі стейкхолдерами туристичного підприємства, визначення особливостей комунікаційної взаємодії суб'єктів туристичного бізнесу у міжнародному культурному середовищі.</p> <p><b>Завданням</b> вивчення дисципліни «Комунікативний менеджмент» є розкриття і розвиток у студентів комунікативних компетентностей (softskills та hardskills), необхідних для успішного виконання професійних обов'язків на посадах у підприємствах сфери туризму і рекреації.</p> <p><b>Предметом</b> вивчення дисципліни і теоретичні та прикладні засади комунікативного управління процесами ефективної взаємодії з колегами, клієнтами та партнерами туристичних підприємств, забезпечення їх результативної поведінки в різних ділових ситуаціях.</p>
Мова викладання	українська
Інформація про викладача дисципліни	Кравцов Сергій Станіславович Кандидат наук з державного управління, Доцент кафедри туризму та рекреації

## РЕЗУЛЬТАТИ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

242 Туризм,  
спеціалізація «Міжнародний туризм» (ОС бакалавр)

Номер в освітній програмі	Зміст компетентності	Номер теми, що розкриває зміст компетентності
Загальні компетентності за освітньою програмою		
K07	Здатність працювати в міжнародному контексті	8
K08	Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій	1,6

K10	Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово	1, 2, 3, 4,5
K12	Навички міжособистісної взаємодії	1,2,4,7
<b>Фахові компетентності за освітньою програмою</b>		
K24	Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал	2,4
K27	Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації	2,3,4,5,6,7,8
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	8
<b>Програмні результати навчання за освітньою програмою</b>		
ПР09	Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки	2,3,4,7
ПР12	Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг	1-8
ПР13	Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей	3,7,8
ПР14	Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття	2,8
ПР19	Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань	4

Пререквізити дисципліни	вивчення дисципліни базується на знаннях з дисциплін «Українська мова (за професійним спрямуванням)», «Психологія», «Організація туризму», «Менеджмент», «Маркетинг в туризмі».
<b><i>Зміст дисципліни та результати навчання</i></b>	
Тематичний план	<b>Тема 1.</b> Теоретичні засади комунікативного менеджменту <b>Тема 2.</b> Соціальна перцепція у сфері туризму <b>Тема 3.</b> Комунікативна стратегія і тактика <b>Тема 4.</b> Вербальне спілкування менеджера туризму <b>Тема 5.</b> Невербальне спілкування менеджера туризму <b>Тема 6.</b> Технології комунікативного менеджменту <b>Тема 7.</b> Етика, професійний етикет та культура спілкування менеджера туризму <b>Тема 8.</b> Міжкультурна комунікація в туристичному бізнесі
Структура навантаження студентів	12 кредитів, 42 години лекційних занять, 42 години практичних занять, 96 годин самостійної роботи. Підсумковий контроль – письмовий екзамен.
Поточний контроль критерії оцінювання	усне опитування, тести, індивідуальні завдання (практичні роботи, кейси, презентації), контрольна письмова робота

Основні літературні та інформаційні джерела	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Васильченко М.І., Гришко В.В. Комуникативний менеджмент: навчальний посібник / М.І. Васильченко, В.В. Гришко. – Полтава: ПолтНТУ, 2018. – 208 с.</li> <li>2. Жигайло Н. І. Комуникативний менеджмент: навчальний посібник. – Львів : ЛНУ імені Івана Франка, 2012 – 368 с.</li> <li>3. Писаревський І. М. Професійно-комуникативна компетентність (в туризмі) : підручник / І. М. Писаревський, С. А. Александрова; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – 2-ге вид., перероб. і доп. –Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. – 175 с.</li> </ol>
Відпрацювання пропусків занять	Відпрацювання пропущених занять з поважних причин буде здійснюватися шляхом виконання індивідуальних завдань (презентації) та усного опитування.
Допуск до підсумкового контролю	Необхідними умовами допуску до підсумкового контролю є виконання всіх обов’язкових індивідуальних завдань
Академічна доброчесність	<a href="https://knute.edu.ua/file/NjY4NQ==/bf27ad9293fa2bb6f9b2c3031d4b6e4a.pdf">https://knute.edu.ua/file/NjY4NQ==/bf27ad9293fa2bb6f9b2c3031d4b6e4a.pdf</a>