

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна
Кафедра туристичного бізнесу та країнознавства

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Проректор

“ ____ ” _____ 2017 р.

Робоча програма навчальної дисципліни

Комунікативний менеджмент

Напрямок 6.140103 «Туризм»

факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

2017 / 2018 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження Вченою радою факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

«28» серпня 2017 року, протокол №1

РОЗРОБНИКИ ПРОГРАМИ: Шамара І. М., старший викладач кафедри туристичного бізнесу та країнознавства

Програму схвалено на засіданні кафедри туристичного бізнесу та країнознавства

Протокол від «28» серпня 2017 року № 1

Завідувач кафедри туристичного бізнесу та країнознавства

_____ Парфіненко А.Ю.
(підпис)

Програму погоджено методичною комісією факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Протокол від «28» серпня 7року №1

Голова методичної комісії факультету міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

_____ Григорова-Беренда Л.І.
(підпис)

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент» складена відповідно до освітньо-професійної (освітньо-наукової) програми підготовки бакалавр за напрямом 6.140103 «Туризм».

1. Опис навчальної дисципліни

1.1. Мета викладання навчальної дисципліни

Мета курсу «Комунікативний менеджмент». До одного з головних факторів, що негативно впливають на рівень конкурентоспроможності вітчизняної індустрії туризму, керівники багатьох підприємств відносять недостатній рівень комунікативної компетентності значної кількості своїх співробітників. Професійно-комунікативна підготовка персоналу є найбільш вузьким місцем у всій системі професійної підготовки фахівців для сфери туризму. Необхідність з системних наукових позицій та з урахуванням специфіки галузі комплексно представити питання, що пов'язані з розкриттям механізмів ефективного професійного спілкування та особливостей комунікативної взаємодії працівників сфери туризму з клієнтами та діловими партнерами, з визначенням оптимальних способів комунікативного управлінського впливу на співрозмовників, забезпеченням їх результативної поведінки в різних ділових ситуаціях формує мету вивчення дисципліни «Комунікативний менеджмент» Відповідно до програми, що пропонується, під час вивчення дисципліни «Комунікативний менеджмент» студенти отримають знання, та набувають практичних навичок і компетенції щодо ефективного спілкування з колегами, клієнтами та діловими партнерами туристичних підприємств і організацій.

1.2. Основні завдання вивчення дисципліни

Основними завданнями вивчення дисципліни «Комунікативний менеджмент» є:

- розкриття теоретичних засад, змісту, структури та завдань комунікативного менеджменту у сфері туризму;
- засвоєння методик психодіагностики як передумови ефективного спілкування в процесі туристичного обслуговування;
- опанування методиками та практичними навичками професійного спілкування фахівця з туризму використанням вербальних та невербальних комунікативних технік і технологій;
- набуття знань і навичок з міжкультурної комунікації для підвищення конкурентоспроможності на ринку міжнародного туризму;
- професійне використання сучасних комунікативних технологій задля побудови ефективних зв'язків з партнерами по бізнесу та клієнтами туристичних організацій;
- дотримання правил етикету та культури спілкування в професійному середовищі та з клієнтами туристичних організацій.

1.3. Кількість кредитів 3 кредита ECTS.

1.4. Загальна кількість годин 90 годин.

1.5. Характеристика навчальної дисципліни	
Нормативна	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
3-й	3-й
Семестр	
6-й	6-й
Лекції	
30 год.	8 год.
Практичні, семінарські заняття	
15 год.	год.
Самостійна робота	
45 год.	82 год.
Індивідуальні завдання	
---- год.	

1.6. Заплановані результати навчання

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні:

знати як :

- за допомогою спостережень за ознаками міжособистісних відносин діагностувати власний психологічний стан та стан і настрої інших людей, рівень психологічної напруги, вирішуючи завдання професійної діяльності, пристосовуватися до нових умов (нових людей, нових мовних засобів, нових способів дії);
- мобілізувати інші власні комунікативні компетенції та поповнювати свій комунікативний потенціал, залежно від ситуації обирати найбільш відповідні інформаційні засоби та канали комунікації з клієнтами та діловими партнерами, чітко, послідовно та логічно висловлювати свої думки та переконання, переконувати, аргументувати, вести результативні ділові бесіди;
- підтримувати гармонійну соціальну мережу ділових та особистісних контактів як передумову ділового успіху, проводити усний обмін інформацією в процесі повсякденних і ділових контактів (ділових зустрічей, нарад тощо) як з вітчизняними так і з іноземними партнерами з метою отримання інформації, необхідної для вирішення певних завдань професійної діяльності.

вміти :

- застосовувати невербальні методи спілкування,
- здійснювати ефективне слухання, бути готовим до публічного виступу,
- створювати власний імідж, вдосконалювати його складові: зовнішній вигляд, манери, впевненість у собі, позитивну енергетику, в умовах усних ділових контактів з використанням прийомів і методів усного спілкування, знань в царині міжкультурної комунікації та відповідних комунікативних технологій;
- застосовувати ситуаційний підхід з метою ефективного виконання професійних обов'язків,

- протидіяти маніпуляції, долати бар'єри спілкування, добирати і використовувати сучасні комунікативні технології та Інтернет-технології у професійній та інших сферах комунікативної діяльності, демонструвати хороші манери, культуру, дотримуватися етики професійного спілкування.

2. Тематичний план навчальної дисципліни

Розділ 1. Мета та завдання комунікативного менеджменту

Тема 1. Теоретичні засади комунікативного менеджменту

Комунікологія та комунікативістика як нові міждисциплінарні наукові напрями, що формують теорію і практику соціальних комунікацій. Історичні основи комунікології. Основні категорії і поняття комунікології. Передумови та фактори комунікативного процесу. Моделі комунікативного процесу. Природа спілкування, форми, типи, види і рівні спілкування. Комунікативний, перцептивний та інтерактивний аспекти спілкування. Контекст спілкування та фактори, що його формують. Неформальне, рольове та ділове спілкування. Загальні принципи спілкування. Професійне та ділове спілкування в туризмі, його роль і функції. Фактори ефективного ділового та професійного спілкування. Комунікаційні бар'єри та їх види. Етичні принципи спілкування. Зміст і завдання комунікативного менеджменту у сфері туризму. Комунікативний вплив. Способи комунікативного впливу. Комунікативна компетентність менеджера туристичної організації. Особливості комунікації працівників сфери туризму. Структура комунікативної компетентності менеджера. Тренінг комунікативної компетентності менеджера туристичного підприємства.

Тема 2. Психодіагностика в туризмі

Соціальна перцепція як передумова успішної комунікативної взаємодії. Проблематика процесів сприйняття і розуміння партнера по спілкуванню. Зміст та основні поняття психодіагностики. Методи психодіагностики. Візуальна психодіагностика партнера по спілкуванню. Завдання візуальної психодіагностики та основні джерела отримання візуальної інформації про властивості психіки людини. Оцінка особистісного іміджу людини. Перше враження про людину. Оцінка факторів, що впливають на перше враження. Оцінка психологічних особливостей конституції людини. Психологічна оцінка рис обличчя, очей, мови погляду, рухів, сміху, голосу, мовлення людини.

Психологічний аналіз клієнтів туристичних підприємств. Психотипи туристів. Основні наукові підходи до психологічної типології туристів. Мотиваційні аспекти поведінки туристів.

Психологічна оцінка поведінки споживачів туристичних послуг та ділових партнерів в процесі спілкування. Аналіз невербальної поведінки. Оцінка емоційного стану партнера по спілкуванню. Діагностика нещирої поведінки партнера по спілкуванню.

Тема 3. Вербальне спілкування в комунікативній практиці фахівців з туризму

Природа і зміст вербального (лінгвістичного) спілкування. Зміст та структура вербального комунікативного акту. Промова як основна форма комунікативної активності менеджера туризму. Поняття дискурсу та його форми. Види професійного дискурсу працівників туристичних організацій.

Семіотика мовної комунікації. Знакові системи, що використовуються в практиці туристичного бізнесу. Використання жанрів усного мовлення менеджером туристичного

підприємства. Методика і організація монологічного та діалогічного мовлення. Публічний виступ. Ораторське мистецтво та риторичний менеджмент. Структура розмови. Теорія і практика аргументації, доказу та переконання. Техніка «малої розмови». Техніка привітання. Презентація менеджером туристичного продукту. Методика і практика проведення презентації в процесі туристичного обслуговування. Комунікативна практика особистого продажу. Ділові переговори і наради. Методика і практика ведення ділових переговорів та нарад. Методика і практика ведення дебатів, полеміки, телефонних розмов, проведення інтерв'ю. Техніки мовлення. Правила ефективного слухання. Проблеми у професійному спілкуванні менеджерів сфери туризму.

Тема 4. Невербальне спілкування в комунікативній практиці фахівців з туризму

Сутність та особливості невербального (паралінгвістичного) спілкування. Кинесика, проксиміка, окулістика, тактиліка, вокаліка, об'єктика та хроніміка в комунікативній практиці менеджера туристичного підприємства. Символіка кольору. Методика і практика невербального спілкування менеджера туристичного підприємства. Формування ділового іміджу працівника підприємства туристичного бізнесу як інструмента комунікативного впливу. Складові ділового іміджу менеджера. Зовнішній вигляд, манери та зовнішні атрибути у формуванні комунікативного стилю менеджера.

Розділ 2. Міжкультурна комунікація в індустрії туризму

Тема 5. Міжкультурна комунікація в індустрії туризму

Роль і місце туризму в міжкультурній комунікативній взаємодії. Поняття, проблеми та особливості міжкультурного спілкування. Поняття культури в міжкультурній комунікації. Типологія культур: моноактивна, поліактивна та реактивна, колективістська та індивідуалістська, висококонтекстна та низькоконтекстна, монохронічна та поліхронічна, вербальна та невербальна. Національні стереотипи. Міжкультурна компетентність менеджера туристичної організації, її складові. Особливості національних стилів ділового спілкування в країнах Європи та Англо-Америки. Особливості національних стилів ділового спілкування в країнах Азії. Мова жестів в різних культурах та країнах.

Тема 6. Технології комунікативного менеджменту

Природа психологічного маніпулювання в контексті комунікативної взаємодії менеджера туризму. Причини виникнення маніпулятивного впливу на поведінку людини. Методи та прийоми маніпулювання. Методи нейтралізації, протидії та захисту від маніпулювання. Використання трансакційної концепції спілкування Е. Берна в процесі побудови комунікативної взаємодії. Тактики спілкування. Основні поняття та положення теорії нейролінгвістичного програмування (НЛП), проблеми та перспективи її застосування в комунікативному менеджменті туристичних підприємств і організацій. Використання методик НЛП в комунікативній практиці менеджера. Електронне листування. Комунікаційна взаємодія за допомогою соціальних мереж.

Тема 7. Комунікативна культура та професійний етикет фахівців з туризму

Поняття і роль ділового та професійного етикету в туризмі. Принципи професійного та ділового етикету в туризмі. Етикет вітання, представлення та відповідей на питання клієнтів туристичної фірми. Психологічні аспекти етикету. Етикет телефонних розмов в

туристичній фірмі. Культура професійного спілкування в туризмі. Складові комунікативної культури менеджера туристичного підприємства. Принципи комунікативної поведінки менеджера сфери туризму.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усь ого	у тому числі					усь го	у тому числі				
		л	п	лаб.	інд.	с. р.		л	п	лаб.	інд.	с. р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Розділ 1. Мета та завдання комунікативного менеджменту												
Тема 1. Теоретичні засади комунікативного менеджменту	10	4	2			4	12	2				10
Тема 2. Психодіагностика в туризмі	10	4	2			4	12	2				10
Тема 3. Вербальне спілкування в комунікативній практиці фахівців з туризму	10	4	2			4	12	2				10
Тема 4. Невербальне спілкування в комунікативній практиці фахівців з туризму	10	4	2			4	12					12
Підготовка до контрольної роботи 1	4					4						
Разом за розділом 1	44	16	8			20	48	6				42
Розділ 2. Міжкультурна комунікація в індустрії туризму												
Тема 5. Міжкультурна комунікація в індустрії туризму	13	4	3			6	12	2				10
Тема 6. Технології комунікативного менеджменту	12	4	2			6	14					14
Тема 7. Комунікативна культура та професійний етикет фахівців з туризму	14	6	2			6	16					16
Підготовка до контрольної роботи 2	7					7						
Разом за розділом 2	46	14	7			25	42	2				40
Усього годин	90	30	15			45	90	8				82

4. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Комунікативний вплив. Способи комунікативного впливу. Комунікативна компетентність менеджера туристичної організації. Особливості комунікації працівників сфери туризму. Структура комунікативної компетентності менеджера. Тренінг комунікативної компетентності менеджера туристичного підприємства.	2
2	Психологічний аналіз клієнтів туристичних підприємств. Психотипи туристів. Основні наукові підходи до психологічної типології туристів. Мотиваційні аспекти поведінки туристів. Психологічна оцінка поведінки споживачів туристичних послуг та ділових партнерів впроцесі спілкування.	2
3	Ділові переговори і наради. Методика і практика ведення ділових переговорів та нарад. Методика і практика ведення дебатов, полеміки, телефонних розмов, проведення інтерв'ю. Техніки мовлення. Правила ефективного слухання. Проблеми у професійному спілкуванні менеджерів сфери туризму.	2
4	Формування ділового іміджу працівника підприємства туристичного бізнесу як інструмента комунікативного впливу. Складові ділового іміджу менеджера. Зовнішній вигляд, манери та зовнішні атрибути у формуванні комунікативного стилю менеджера.	2
5	Особливості національних стилів ділового спілкування в країнах Європи та Англо-Америци. Особливості національних стилів ділового спілкування в країнах Азії. Мова жестів в різних культурах та країнах.	3
6	Використання методик НЛП в комунікативній практиці менеджера. Електронне листування. Комунікаційна взаємодія за допомогою соціальних мереж.	2
7	Складові комунікативної туристичного підприємства. Принципи комунікативної поведінки менеджера сфери туризму.	2
	Разом	15

5. Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Види, зміст самостійної роботи	Кількість годин
1	Комунікативний вплив. Способи комунікативного впливу. Комунікативна компетентність менеджера туристичної організації. Особливості комунікації працівників сфери туризму. Структура комунікативної компетентності менеджера. Тренінг комунікативної компетентності менеджера туристичного підприємства. Підготовка до опитування за планом.	4
2	Психологічний аналіз клієнтів туристичних підприємств. Психотипи туристів. Основні наукові підходи до психологічної типології туристів. Мотиваційні аспекти поведінки туристів. Психологічна оцінка поведінки споживачів туристичних послуг та ділових партнерів в процесі спілкування. Підготовка до виступів з доповідями.	4
3	Ділові переговори і наради. Методика і практика ведення ділових переговорів та нарад. Методика і практика ведення дебатів, полеміки, телефонних розмов, проведення інтерв'ю. Техніки мовлення. Правила ефективного слухання. Проблеми у професійному спілкуванні менеджерів сфери туризму. Підготовка до виступів з доповідями.	4
4	Формування ділового іміджу працівника підприємства туристичного бізнесу як інструмента комунікативного впливу. Складові ділового іміджу менеджера. Зовнішній вигляд, манери та зовнішні атрибути у формуванні комунікативного стилю менеджера. Підготовка до опитування за планом.	4
5	Підготовка до контрольної роботи 1	4
6	Особливості національних стилів ділового спілкування в країнах Європи та Англо-Америки. Особливості національних стилів ділового спілкування в країнах Азії. Мова жестів в різних культурах та країнах. Підготовка до опитування за планом.	6
7	Використання методик НЛП в комунікативній практиці менеджера. Електронне листування. Комунікаційна взаємодія за допомогою соціальних мереж. Підготовка до виступів з доповідями.	6
8	Складові комунікативної культури менеджера туристичного підприємства. Принципи комунікативної поведінки менеджера сфери туризму. Підготовка до опитування за планом.	6
9	Підготовка до контрольної роботи 2	7
	Разом	45

6. Методи контролю

Засвоєння тем розділів (поточний контроль) здійснюється на семінарських та практичних заняттях відповідно до контрольних цілей. Основне завдання поточного контролю – перевірка рівня підготовки студентів до виконання конкретної роботи.

Підсумковий контроль засвоєння модулів здійснюється по їх завершенню на основі проведення модульних контрольних робіт. Завданням модульного контролю є оцінювання знань, умінь та практичних навичок студентів, набутих під час вивчення певного блоку тем.

Семестровий підсумковий контроль проводиться відповідно до навчального плану у вигляді семестрового іспиту в терміни, встановлені графіком навчального процесу та в обсязі навчального матеріалу, визначеному даною програмою дисципліни.

Застосовуються такі методи контролю підготовки студентів:

- усні відповіді на семінарських заняттях;
- письмового експрес-контролю;
- колоквіум;
- тестові завдання;
- виконання творчих завдань;
- розв'язування ситуаційних задач;
- виконанням аналітичних обзорів.

Оцінка успішності студента є рейтинговою і виставляється за багатобальною шкалою з урахуванням оцінок засвоєння окремих розділів.

7. Схема нарахування балів

Приклад для заліку

Поточний контроль та самостійна робота									Сума		
Розділ 1					Розділ 2				Разом	Екзамен	Сума
T1	T2	T3	T4	КР 1	T5	T6	T7	КР 2			
3	3	3	3	20	3	3	2	20	60	40	100
опитування	доповідь	доповідь	опитування	Поточний	опитування	доповідь	опитування	Поточний контроль			

T1, T2 ... T9 – теми розділів. КР- контрольна робота

Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка за національною шкалою	
	для екзамену	для заліку
90 – 100	відмінно	зараховано
70-89	добре	
50-69	задовільно	
1-49	незадовільно	не зараховано

8. Рекомендована література

Основна література

1. Власова Т.И., Данилова М.М., Шарухин А.П. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма: учебное пособие. - СПб. : Д.А.Р.К, 2005. - 288 с.
2. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация: Учебник для студ. вузов, специализирующихся в обл. сервиса. - М. : ИНФРА-М, 2003. - 272с.
3. Зарецкая Е.Н. Деловое общение: Учебник: В 2-х т. - М. : Дело, 2004.
4. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме. - М. : Издат. центр «Академия», 2004. - 224 с.
5. Рот Ю. Коптельцева Г. Межкультурная коммуникация. Теория и тренинг: учебно-методическое пособие. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 223 с.
6. Руденко А.М., Довгалева М.А. Психология социально-культурного сервиса и туризма. - Ростов-на-Дону: «Феникс», 2005. - 256 с.
7. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. - СПб. : Речь, 2006 - 208 с.
8. Хміль Ф.І. Ділове спілкування : навч. посіб. - К. : Академвидав, 2004. - 278 с.
9. Шеломенцев В.М. Етикет і сучасна культура спілкування. - К. : Лібра, 2003. - 415 с.

Допоміжна література

10. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение : учеб.пособие. - М. : Новое знание, 2005. - 368 с.
11. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділового спілкування : навч.посіб.. - К. : АртЕк, 2002. - 206 с.
12. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Основы речевой коммуникации: Учебник для вузов. - М.: ИНФРА-М, 1997.-272 с.
13. Грейдина Н.Л. Основы коммуникативной презентации. - М.: АСТ: Восток-Запад, 2005. - 380 с.
14. Грушевицкая Т.Г., Попков В.Д., Садохин А.П. Основы межкультурной коммуникации. -М., 2005.
15. Долинська Л. В., Черевко В. П. Формування комунікативної компетентності майбутніх менеджерів : навч.-метод. посіб. / Ліга соціальних працівників м. Києва; Соціальна служба для молоді м. Києва. - К., 2001. - 95 с.
16. Дороніна М. С. Культура спілкування ділових людей : навч. посіб. - 2.вид. - К. : КМ Academia, 1998.- 191 с.
17. Доценко Е.А. Психология манипуляции: феномен, механизмы и защита. - М. : Филин, 1999.
18. Елисеев А.Г. Организация и методика проведения деловых совещаний : учебное пособ. -К. : МАУП, 1995.-64 с.
19. Зарецкая Е.Н. Риторика: теория и практика речевой коммуникации : монография. - 4-е изд. - М. : Дело, 2002. - 477 с. 215
20. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет: Учеб.пособие для студ. высш. учеб.заведений. - М. : Экономическая литература, 2002. - 288 с.
21. Костриця Н.М., Свистун В.І., Ягунов В.В. Методика навчання студентів спілкуванню в управлінській діяльності: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. - К. : Центр навч. л-ри, 2006. - 272 с.
22. Кузин Ф.А. Культура делового общения. - М. : Ось-89, 1999. - 239 с.

23. Мальханова И.А. Деловое общение: учебное пособие. - М. : Академический проект: Трикста, 2005. - 224 с.
24. Мальханова И.А. Коммуникативный тренинг : учеб.пособие. - М. : Академический Проект, 2006.-165 с.
25. Осовська Г.В. Комунікації в менеджменті: курс лекцій. - К. : Кондор, 2003. - 218 с.
26. Осовська Г. Комунікації в менеджменті: практикум. - К. : Кондор, 2003. - 218 с.
27. Петренко А. Безопасность в коммуникации делового человека. - М.: Технологическая школа бизнеса, 1994. - 208 с.
28. Почепцов Г.Г. Теория и практика коммуникации (от речей президентов до переговоров с террористами). - М. : Центр, 1998. - 352 с.
29. Сагач Г.М. Ділова риторика: мистецтво риторичної комунікації : навч. посіб. / Міжнародна академія фундаментальних основ буття ; Київський ін-т соціальних та культурних зв'язків ім. святої рівноапостольної княгині Ольги. - К.: Зоря, 2003. - 255 с.
30. Садохин Александр Петрович. Введение в теорию межкультурной коммуникации. - М. :Высшая шк., 2005. - 310 с.
31. Симонова Л.М., Стровский Л.Е. Кросс-культурные взаимодействия в международном предпринимательстве. - М. : ЮНИТИ, 2003.
32. Стоян ТА. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена : навч. посіб. - К. : ПУЛ, 2004. - 232 с.
33. Тексти лекцій з дисципліни «Професійно-комунікативна компетентність» (для студентів5 курсу всіх форм навчання напряму підготовки «Туризм», спеціальностей 7.050401 -«Туризм», 7.050402 - «Готельне господарство) / Укл. С.А. Александрова. - Харків:ХНАМГ, 2008 р. - 40 с.
34. Тимашева О.В. Введение в теорию межкультурной коммуникации. - М., 2004.
35. Щекин Г. Визуальная психодиагностика: познание людей по их внешности и поведению: Учеб.-метод. пособие / Межрегиональная академия управления персоналом. - К. : МАУП, 2001.-616 с. 216

9. Посилання на інформаційні ресурси в Інтернеті, відео-лекції, інше методичне забезпечення

http://courses.prometheus.org.ua/courses/NaUKMA/CI101/2014_T1/

http://courses.prometheus.org.ua/courses/KNU/102/2015_T2