


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ І МЕНЕДЖМЕНТУ
КАФЕДРА ЕКОНОМІКИ, МЕНЕДЖМЕНТУ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ

ЗАТВЕРДЖЕНО
на засіданні кафедри
протокол від 7 вересня 2020 р. № 2
в.о. завідувачки кафедри

 (проф. Юлія Ушкаренко)

СИЛАБУС ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ
Комунікативний менеджмент в індустрії гостинності

Освітня програма Готельно-ресторанна справа

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

Галузь знань 24 Сфера обслуговування

Херсон 2020

Назва освітньої компоненти	Комунікативний менеджмент в індустрії гостинності
Викладач	Шашкова Ніна Ігорівна,
Посилання на сайт	http://www.kspu.edu/About/Faculty/FBP/ChairGenengineerTraining/man.aspx
Контактний телефон	0985318950
Email викладача:	Mich_busk@ukr.net
Графік консультацій	Понеділок, 16:00-17:00, ауд. 306 або за призначеним часом

1. Анотація дисципліни: Комунікативний менеджмент становить фундамент професіоналізму лідерів суспільства різних сфер діяльності. Основна стратегія курсу – розкриття креативної гуманістичної природи дару слова, призначення його не тільки для обміну інформацією, але й для всебічного духовного розвитку особистості в її комунікаціях із собою і світом.

Комунікативний менеджмент акумулює найважливіші здобутки комплексу гуманітарних наук (теорія комунікації, лінгвістика, психологія, педагогіка, філософія, логіка, еристика, літературознавство, естетика, етика тощо), які в діалектичній єдності зорієнтовані на формування і розвиток мисленнєвої, мовленнєвої комунікативної культури, удосконалення і оптимізацію ефективного професійного спілкування.

2. Мета та завдання курсу:

Метою навчальної дисципліни «Комунікативний менеджмент» – актуалізувати знання про специфіку усної професійної комунікації, сформувані комплекс компетенцій для створення монологу та діалогу в публічному спілкуванні.

Завданням вивчення курсу є: опанувати об'єктивні чинники відродження класичної та національної риторичної спадщини, розвитку комунікативного менеджменту в сучасних умовах, можливості сучасної риторичної науки для розвитку системи професійних здатностей.

3. Програмні компетентності та результати навчання

Після успішного завершення дисципліни здобувач формуватиме наступні програмні компетентності та результати навчання:

Інтегральна компетентність – Здатність розв’язувати складні спеціалізовані задачі та практичні завдання у сфері міжнародних відносин у цілому та міжнародних економічних, зокрема, професійної діяльності (у т.ч. у процесі навчання), що передбачає застосування новітніх теорій та методів при здійсненні комплексних досліджень світогосподарських зв’язків..

Загальні компетентності:

ЗК 05. Здатність працювати в команді.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

Спеціальні компетентності:

СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

СК 05. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб’єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Програмні результати навчання:

РН 07. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

РН 18. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.

4. Обсяг курсу на поточний навчальний рік

Кількість кредитів/годин	Лекції (год.)	Практичні заняття (год.)	Самостійна робота (год.)
3/90	22	22	46

5. Ознаки курсу

Рік викладання	Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний/вибірковий
2022/2023	5	241 Готельно-ресторанна справа	3	Обов’язково

6. Технічне й програмне забезпечення/обладнання

Ноутбук, персональний комп’ютер, мобільний пристрій (телефон, планшет) з підключенням до Інтернет, інше обладнання: мультимедійний проектор для комунікації та опитувань; виконання домашніх завдань; виконання завдань самостійної роботи; проходження тестування (поточний, рубіжний, підсумковий контроль). Програмні редактори MSExcel. Програмне забезпечення для роботи з

освітнім контентом дисципліни та виконання передбачених видів освітньої діяльності: Moodle.

7. Політика курсу

Для успішного складання підсумкового контролю з дисципліни вимагається 100% відвідування очне або дистанційне відвідування всіх видів відповідно до встановленого розкладу, не запізнюватися. У разі відсутності з поважних причин (через хворобу) необхідно надати відповідну довідку. Пропущені заняття відпрацьовувати в визначений викладачем час на консультаціях. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально (в он-лайн формі за погодженням із деканом факультету) та презентувати виконані завдання під час консультації викладача. Пропуск понад 25% занять без поважної причини буде оцінений як FX.

Високо цінується академічна доброчесність. До всіх студентів освітньої програми відбувається абсолютно рівне ставлення. Навіть окремий випадок порушення академічної доброчесності є серйозним проступком, який може призвести до несправедливого перерозподілу оцінок і, як наслідок, загального рейтингу студентів. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань під час заняття. Реферати та тези доповідей, інші наукові роботи повинні мати коректні текстові посилання на використану літературу. Мінімальне покарання для студентів, яких спіймали на обмані чи плагіаті під час тесту чи підсумкового контролю, буде нульовим для цього завдання з послідовним зниженням підсумкової оцінки дисципліни принаймні на одну літеру. Будь ласка, поставтесь до цього питання серйозно та відповідально.

8. Схема курсу

Тиждень, дата, години	Тема, план,	Форма навчального заняття кількість годин (аудиторної та самостійної)	Список рекомендованих джерел	Завдання	Максимальна кількість балів
Модуль 1. Теоретичні основи комунікаційних процесів					
Згідно робочого навчального плану, розкладу занять	Тема 1: Спілкування та комунікація План 1. Проблема та практика спілкування 2. Теорія комунікації 3. Соціальні інститути комунікації 4. Ефективність комунікації	Лекція – 2 год.	1, 5, 7, 8, 11	Опрацювання лекційного матеріалу	

Згідно робочого навчального плану, розкладу занять	<p>Тема 1: Спілкування та комунікація</p> <p>План</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проблема та практика спілкування 2. Теорія комунікації 3. Соціальні інститути комунікації 4. Ефективність комунікації 	Семінар – 1 год., самост. робота – 6 год.	1, 5, 7, 8, 11	Індивідуальна робота	15
Згідно робочого навчального плану, розкладу занять	<p>Тема 2: Процес та види комунікацій</p> <p>План</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Процес комунікації 2. Види комунікації 3. Форми комунікації 4. Структура спілкування 	Лекція – 2 год.	2, 3, 4, 6, 7	Опрацювання лекційного матеріалу	
Згідно робочого навчального плану, розкладу занять	<p>Тема 2: Процес та види комунікацій</p> <p>План</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Процес комунікації 2. Види комунікації 3. Форми комунікації 4. Структура спілкування 	Семінар – 1 год., самост. робота – 8 год.	2, 3, 4, 6, 7	тести	5
Згідно робочого навчального плану, розкладу занять	<p>Тема 3: Труднощі та бар'єри комунікацій</p> <p>План</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Труднощі комунікацій 2. Помилки в спілкуванні 3. Комунікативні конфлікти та їх наслідки 4. Бар'єри спілкування 	Лекція – 2 год.	3, 4, 8, 10	Опрацювання лекційного матеріалу	
Згідно робочого навчального плану, розкладу занять	<p>Тема 3: Труднощі та бар'єри комунікацій</p> <p>План</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Труднощі комунікацій 2. Помилки в спілкуванні 3. Комунікативні конфлікти та їх наслідки 4. Бар'єри спілкування 	Семінар – 2 год., самост. робота – 6 год.	3, 4, 8, 10	Самостійна робота	10
Згідно робочого навчального плану, розкладу занять	<p>Тема 4: Економічна та соціальна ефективність в контексті етики ділового спілкування</p> <p>План</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Економічна ефективність праці керівника 2. Соціальна ефективність управлінської діяльності 3. Взаємозв'язок ефективності діяльності та етики спілкування 4. Критерії ефективності управлінської праці в контексті етики ділового спілкування 	Лекція – 2 год.	1, 2, 4, 8, 13	Опрацювання лекційного матеріалу	

Згідно робочого навчальн ого плану, розкладу занять	Тема 4: Економічна та соціальна ефективність в контексті етики ділового спілкування План 1. Економічна ефективність праці керівника 2. Соціальна ефективність управлінської діяльності 3. Взаємозв'язок ефективності діяльності та етики спілкування 4. Критерії ефективності управлінської праці в контексті етики ділового спілкування	Семинар – 2 год., самост. робота – 10 год.	1, 2, 4, 8, 13	Доповідь	8
Згідно робочого навчальн ого плану, розкладу занять	Тема 5. Основні роди, види і жанри красномовства. 1. Судові, дорадчі та похвальні (епідейктичні) промови. 2. Академічне красномовство 3. Політичне красномовство. 4. Дипломатичне красномовство. 5. Суспільно-побутове красномовство.	Лекція – 2 год.	4, 5, 8, 10,12	Опрацювання лекційного матеріалу	
Згідно робочого навчальн ого плану, розкладу занять	Тема 5. Основні роди, види і жанри красномовства. 1. Судові, дорадчі та похвальні (епідейктичні) промови. 2. Академічне красномовство 3. Політичне красномовство. 4. Дипломатичне красномовство. 5. Суспільно-побутове красномовство.	Семинар – 2 год., самост. робота – 4 год.	4, 5, 8, 10,12	Контрольна робота	25
Модуль 2 Практичні особливості професійної комунікації					
Згідно робочого навчальн ого плану, розкладу занять	Тема 6: Психологічна культура ділової розмови План 1. Створення психологічного клімату 2. Вміння говорити 3. Вміння вислуховувати 4. Постановка питань і техніка відповіді 5. Управління емоціями	Лекція – 1 год.	1, 2, 4, 11, 14	Опрацювання лекційного матеріалу	
Згідно робочого навчальн ого плану, розкладу занять	Тема 6: Психологічна культура ділової розмови План 1. Створення психологічного клімату 2. Вміння говорити 3. Вміння вислуховувати 4. Постановка питань і техніка відповіді 5. Управління емоціями	Семинар – 2 год., самост. робота – 4 год.	1, 2, 4, 11, 14	Усне опитування	10

Згідно робочого навчального плану, розкладу занять	Тема 7: Ведення переговорів План 1. Підготовка до переговорів 2. Техніка ведення переговорів 3. Стратегія ведення переговорів 4. Стили ведення переговорів	Лекція – 1 год.	4, 5, 11, 12, 14	Опрацювання лекційного матеріалу	
Згідно робочого навчального плану, розкладу занять	Тема 7: Ведення переговорів План 1. Підготовка до переговорів 2. Техніка ведення переговорів 3. Стратегія ведення переговорів 4. Стили ведення переговорів	Семинар – 2 год., самост. робота – 4 год.	4, 5, 11, 12, 14	Презентація	7
Згідно робочого навчального плану, розкладу занять	Тема 8. Організація ділових зустрічей та прийомів План 1. Правила та норми проведення ділових зустрічей 2. Підготовка та проведення ділової зустрічі 3. Організація та проведення прийомів 4. Види прийомів в міжнародній практиці	Лекція – 1 год.	2, 3, 4, 8, 9	Опрацювання лекційного матеріалу	
Згідно робочого навчального плану, розкладу занять	Тема 8: Організація ділових зустрічей та прийомів План 1. Правила та норми проведення ділових зустрічей 2. Підготовка та проведення ділової зустрічі 3. Організація та проведення прийомів 4. Види прийомів в міжнародній практиці	Семинар – 2 год., самост. робота – 4 год.	2, 3, 4, 8, 9	Контрольна робота	20
Згідно робочого навчального плану, розкладу занять	Тема 8: Мистецтво публічного виступу План 1. Поширені пастки 2. Інструменти промови 3. Процес підготовки виступу 4. Правила проведення презентації	Лекція – 1 год.	1, 3, 5, 7, 10	Опрацювання лекційного матеріалу	

9. Система оцінювання та вимоги: форма (метод) контрольного заходу та вимоги до оцінювання програмних результатів навчання

Модуль 1. Назва та максимальна кількість балів за цей модуль

Форма (метод) контрольного заходу, критерії оцінювання та бали

Контрольна робота – 10 балів

Тести (5 балів за 1 тест).

Самостійна робота – 10 балів.

Індивідуальні завдання – 1-15 балів.

Модуль 2. Назва та максимальна кількість балів за цей модуль

Форма (метод) контрольного заходу, критерії оцінювання та бали

Контрольна робота – 10 балів

Презентація – 5 балів.

Усне опитування – 10 балів.

Студенти можуть отримати до 10% бонусних балів за виконання індивідуальних завдань, підготовці презентації англomовної статті з аналізу даних, участь у конкурсах наукових робіт, предметних олімпіадах, конкурсах, неформальній та інформальній освіті (зокрема, COURSERA та ін.). за виконання завдань підвищеної складності (конкретне значення визначає викладач).

Таблиця 1

Розподіл балів, які отримують здобувачі, за результатами опанування освітньої компоненти/навчальної дисципліни, формою семестрового контролю якої є екзамен

	Види навчальної діяльності (робіт)	модуль 1	модуль 2	Сума балів
		II семестр		
Обов'язкові види навчальної діяльності (робіт)				
·	Аудиторна робота (заняття у дистанційному режимі)			
	- письмова робота (конспект, тези лекційних матеріалів)			
	- усне опитування на семінарському занятті		10	10
	- тести	5		
	- тощо	15	5	20
·	Самостійна робота	10		10
·	Контрольна робота (підсумкова)або тестування	10	10	20
	Екзамен	40		40
	Разом балів			100

Оцінка відповідає рівню сформованості загальних і фахових компетентностей та отриманих програмних результатів навчання здобувача освіти та визначається шкалою ЄКТС та національною системою оцінювання (табл. 2).

Шкала оцінювання у ХДУ за ЄКТС

Сума балів /Local grade	Оцінка ЄКТС		Оцінка за національною шкалою/National grade
90 – 100		Excellent	Відмінно
82-89		Good	Добре
74-81			
64-73		Satisfactory	Задовільно
60-63			
35-59	X	Fail	Незадовільно з можливістю повторного складання
1-34			Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

10. Список рекомендованих джерел

Основні

1. Абрамович С. Д. Риторика: навч. посіб. / С. Д. Абрамович, М. Ю. Чікарькова. Львів: Світ, 2017. – 240 с.
2. Вандишев В. М. Риторика: екскурс в історію вчень і понять: Навч. посіб. К., 2015. 608 с.
3. Зубенко Л. Г., Немцов В. Д. Культура ділового спілкування. К., 2018. 350 с.
4. Онуфрієнко Г. С. Риторика: навч. посіб. / Г. С. Онуфрієнко. К.: Центр учбової літ., 2018. – 592. с
5. Сагач Г. М. Риторика. К., 2018.

Додаткові

6. Сучасна ділова риторика: навч. посіб. / О. Б. Олійник. К. : Кондор, 2016. 166 с.
7. Чулінда Л. І. Риторична майстерність. К., 2018. 79 с
8. Кравець Л. Риторика як класична основа системи освіти європейських народів / Л. Кравець // Рідні джерела. – 2014. – № 4. – С.12–18.
9. Риторика: навчальний посібник для студентів вузів / Н. А. Колотілова. – К.: Центр навчальної літератури, 2017. – 231 с.

Інтернет-ресурси

10. Tindale Cr.W. Rhetorical Argumentation: Principles of Theory and Practice // [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.sagepub.com/booksProdDesc.nav?prodId=Book226569#tabview=samples>
11. Shcherbyna O. and Shashkova L. Silence in argumentative practices as a manifestation of tolerance. Future Human Image: 12, 2019. P.76-84. doi: <https://doi.org/10.29202/fhi/12/6>
12. Vieweg T. Topics and Law: a contribution to basic research in law / Theodor Vieweg. – Translated with a foreword by W. Cole Durham, Jr. Frankfurt am Mem; Berlin; Bern; New York; Paris; Wien; Lang, 1993.
13. Walton D. // [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.dougwalton.ca/papers.htm>
14. Whately R. Elements of Rhetoric. – Sixth edition, revised. London: B. Fellowes, Ludgate Street, 1841.