

Національний авіаційний університет
Факультет міжнародних відносин
Кафедра міжнародного туризму та країнознавства

УЗГОДЖЕНО
Декан ФМВ

«03» 10

Ю. Волошин
2019 р.

ЗАТВЕРДЖЕНО
Проректор з навчальної роботи

«07» 10
І. Аззудманян
2019 р.



Система менеджменту якості

РОБОЧА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
навчальної дисципліни
«КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»

Галузь знань: 24 «Сфера обслуговування»
Спеціальність: 242 «Туризм»
Освітньо-професійна програма: «Туризмознавство»

Курс – 4 Семестр – 7

Диференційований залік – 7 семестр

Лекції – 17
Практичні заняття – 17
Самостійна робота – 71
Домашнє завдання – 1 (7 семестр)
Усього (годин/кредитів ECTS) – 105/3,5

Індекс РБ-17-242/16-2.1.26



Робочу навчальну програму дисципліни «Комунікативний менеджмент» розроблено на основі робочого навчального плану № РБ-17-242/16 підготовки фахівців освітнього ступеня «Бакалавр» за спеціальністю 242 «Туризм», освітньо-професійної програми «Туризмознавство», навчальної програми цієї дисципліни, індекс НБ-17-242/16 - 2.1.26, затвердженої ректором «ІУ» вересня 2019 року, Наказу № 624/од від 19.12.2018 р. та відповідних нормативних документів.

Робочу навчальну програму розробив:

доцент кафедри
міжнародного туризму та країнознавства _____  О.Борисюк

Робочу навчальну програму обговорено та схвалено на засіданні випускової кафедри спеціальності 242 «Туризм», освітньо-професійної програми «Туризмознавство» – кафедри міжнародного туризму та країнознавства, протокол № 12 від «29» 08 2019 р.

Завідувач кафедри _____  Г. Балабанов

Робочу навчальну програму обговорено та схвалено на засіданні науково-методично-редакційної ради Факультету міжнародних відносин, протокол № 9 від «02» 09 2019 р.

Голова НМРР _____

Рівень документа – 3Б
Плановий термін між ревізіями – 1 рік
Врахований примірник



ЗМІСТ

	стор.
1. Вступ	4
2. Зміст навчальної дисципліни	4
2.1. Тематичний план навчальної дисципліни	4
2.2. Домашнє завдання	5
3. Навчально-методичні матеріали з дисципліни	6
3.1. Список рекомендованих джерел	6
3.2. Перелік наочних та інших навчально-методичних посібників, методичних матеріалів до технічних засобів навчання	6
4. Рейтингова система оцінювання набутих студентом знань та вмінь	7



1. ВСТУП

Робоча навчальна програма дисципліни розроблена на основі навчальної програми дисципліни «Комунікативний менеджмент» та «Методичних вказівок до розроблення та оформлення навчальної та робочої навчальної програм дисциплін», введених в дію розпорядженням від 16.06.15 №37/роз,

Рейтингова система оцінювання (PCO) є невід'ємною складовою робочої навчальної програми і передбачає визначення якості виконаної студентом усіх видів аудиторної та самостійної навчальної роботи та рівня набутих ним знань та умінь шляхом оцінювання в балах результатів цієї роботи під час поточного, модульного та семестрового контролю, з наступним переведенням оцінки за багатобальною шкалою в оцінки за національною шкалою та шкалою ECTS.

PCO передбачає використання модульних рейтингових оцінок (поточної, контрольної, підсумкової), а також екзаменаційної або залікової, підсумкової семестрової та підсумкової рейтингових оцінок.

2. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

2.1. Тематичний план навчальної дисципліни

№ з/п	Назва теми (тематичного розділу)	Обсяг навчальних занять (годин)			
		Усього	Лекції	Практ. занят	СРС
1	2	3	4	5	6
7 семестр					
Модуль №1 «Управління спілкуванням та комунікацією у менеджменті туристичної діяльності»					
1.1	Проблема та практика спілкування. Комунікації в системі менеджменту туристичної діяльності	8	2	-	6
1.2	Комунікативний менеджмент: основні положення і базові характеристики. Комунікативна стратегія.	10	2	2	6
1.3	Характеристика комунікативного процесу	10	2	2	6
1.4	Основні проблеми комунікацій в організації	10	2	2	6
1.5	Службове спілкування	10	2	2	6
1.6	Організація та проведення ділових зустрічей	10	2	2	6
1.7	Ведення комерційних переговорів.	11	2	2	7
1.8	Конфлікти, їх суть і природа. Розв'язання конфліктів засобами комунікаційного менеджменту	10	2	2	6
1.9	Створення позитивного іміджу організації засобами комунікаційного менеджменту	9	1	2	6
1.10	Домашнє завдання	8	—	—	8
1.11	Модульна контрольна робота №1	9	-	1	8
Усього за модулем № 1		105	17	17	71
Усього за навчальною дисципліною		105	17	17	71



2.2. Домашнє завдання

Домашнє завдання (ДЗ) виконується під час вивчення матеріалу навчальної дисципліни, відповідно до затверджених в установленому порядку методичних рекомендацій, з метою закріплення та поглиблення теоретичних знань та вмінь студентів.

Тематикою домашнього завдання є «Розробка сценарію проведення переговорів з метою(заклучення угод; продовження діючих угод; нормалізацію відносин; перерозподіл прибутків, створення нових умов тощо».

Головним завданням є закріплення знань з концепції комунікативного менеджменту та оволодіння навичками використання методів вербального, невербального спілкування в управлінській діяльності.

Виконання, оформлення та захист домашнього завдання здійснюється студентом в індивідуальному порядку відповідно до методичних рекомендацій.

Час, потрібний для виконання домашнього завдання – 8 години самостійної роботи.

3. НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ З ДИСЦИПЛІНИ

3.1. Список рекомендованих джерел

Основні рекомендовані джерела

3.1.1. Грищенко Т.Б., Грищенко С.П. Етика ділового спілкування/Т.Б. Грищенко, С.П. Грищенко, Т.Д.Іщенко. – К. : ЦНЛ, 2017. – 344 с.

3.1.2. Жигайло Н. Комунікативний менеджмент: навч. посіб. / Наталія Жигайло –Л: Львів. нац. ун-т ім. Івана Франка, 2015. – 367 с.

3.1.3.Зверинцев А.Б. Коммуникационный менеджмент. Рабочая книга менеджера PR: электронная книга [Электронный ресурс] : Режим доступа: <http://www.doclist.ru/ebooks/reklama/1412.html>

3.1.4. Осовська Г.В. Комунікації в менеджменті: Курс лекцій. – К.: Кондор, 2016. – 664 с.

3.1.5. Рева В.Е. Коммуникационный менеджмент. – Изд-во ПГУ, 2013. [Электронный ресурс] : Режим доступа: <http://bankknig.com/knigi/99180-kommunikacionnyj-menedzhment.html>

3.1.6.Федотова М.Г. Коммуникационный менеджмент: учебное пособие. – Омск: Изд-во ОмГТУ,2016. [Электронный ресурс] : Режим доступа: <http://www.aup.ru/books/m865/>

3.1.7. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: навчальний посібник. – К., 2014.

Додаткові рекомендовані джерела

3.1.8. Григорьева Н. Н. Коммуникационный менеджмент: учебный курс (учебно-методический комплекс) [Электронный ресурс] : / Н. Н. Григорьева. – Режим доступа : <http://e-college.ru/xbooks/xbook157/book/index/>.



3.1.9. Інтернет для бізнеса. Бізнес-енциклопедія [Електронний ресурс] :
Режим доступу:<http://www.handbooks.ru/handbook/10/demo>

3.1.10. Онищенко В.Д. Комунікаційне забезпечення підприємницької
діяльності // Сучасні проблеми економіки підприємства. – 2006. – №8. – С.10.

3.1.11. Плотников М. В. Эффективные коммуникации в организации
[Электронный ресурс] : / М. В. Плотников. – [Электронный ресурс] : Режим
доступу: http://www.elitarium.ru/2008/11/26/kommunikacii_organizacija.html.

3.1.12. Різун В. В. Теорія масової комунікації [Електронний ресурс]: Режим
доступу : <http://journalib.univ.kiev.ua/index.php?act=book.index&book=1>.

3.1.13. Сагач Г.М. Мистецтво ділової комунікації: [навч. посібник для
студентів екон. спец.] / Київ. ін-т банкірів банку «Україна». — К.: [ПФ «Віста»],
1995. – 177 с.

3.1.14. Самойленко В.В. Роль інформаційних та комунікаційних
технологій в маркетингових каналах [Электронный ресурс] : Режим доступу:
http://peredovik.org/rol_informatsiinyh_ta_komunikatsiinyh_tehnologiy_v_marketi_ngoivih_kanalakh.html

3.1.15. Хміль Ф.І. Практикум з менеджменту організацій: Навч. посібник. –
Львів: Магнолія плюс, 2014.-333с.


3.1.16. Шавкун І. Г. Ділова комунікація: сутність та типологізація // Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії: Зб. наук. пр. –
Вип. – 38 Запоріжжя: ЗДА, 2009. – С. 67-75. [Электронный ресурс] : Режим
доступу:<http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0009006.pdf>

3.1.17. Шавкун І.Г. Основи ділової комунікації: Практикум з навчального
курсу «Основи ділової комунікації» для студентів напряму підготовки
«Менеджмент», – Запоріжжя : ЗНУ, 2010. – 100 с. [Электронный ресурс] :
Режим доступу:
http://ebooks.znu.edu.ua/files/metodychky/2010/10/osn_dil_kommun.pdf

3.1.18. Шестопапов К.Р. Проблеми формування комунікацій в сучасній
організації // Управління персоналом. – 2006. – №7. – с.12.

3.2. Перелік наочних та інших навчально-методичних посібників, методичних матеріалів до ТЗН

№ пор.	Назва	Шифр тем за тематичним планом	Кількість
1.	Структурно-логічні схеми	1.2-1.3, 1.5-1.8,	Електронний варіант
2.	Презентаційні матеріали	1.2-1.9	Електронний варіант

	Система менеджменту якості. Робоча навчальна програма навчальної дисципліни "Комунікативний менеджмент"	Шифр документа	СМЯ НАУ РНП 15.01.02 – 01-2019
		Стор. 7 із 11	

4. РЕЙТИНГОВА СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ НАБУТИХ СТУДЕНТОМ ЗНАНЬ ТА ВМІНЬ

4.1. Оцінювання окремих видів виконаної студентом навчальної роботи здійснюється в балах відповідно до табл. 4.1.

Таблиця 4.1

Оцінювання окремих видів навчальної роботи студента

7 семестр		
Модуль № 1		Мак кількість балів
Вид навчальної роботи	Мак кількість балів	
Виконання та захист практичних робіт № 1.1-1.8 (66 x 8)	48	
Виконання завдань для самостійної роботи	5	
Захист творчого завдання	5	
Для допуску до виконання модульної контрольної роботи №1 студент має набрати не менше 38 балів		
Виконання модульної контрольної роботи № 1	30	
Усього за модулем № 1	88	
Семестровий диференційований залік		12
Усього за 7 семестр		100

4.2. Виконані види навчальної роботи зараховуються студенту, якщо він отримав за них позитивну рейтингову оцінку (табл. 4.2).

4.3. Сума рейтингових оцінок, отриманих студентом за окремі види виконаної навчальної роботи, становить поточну модульну рейтингову оцінку, яка заноситься до відомості модульного контролю.

Таблиця 4.2

Відповідність рейтингових оцінок за окремі види навчальної роботи в балах оцінкам за національною шкалою

Рейтингова оцінка в балах				Оцінка за національною шкалою
Виконання та захист практичних робіт	Захист творчого завдання	Виконання завдань самостійної роботи	Виконання модульної контрольної роботи	
6	5	5	27-30	Відмінно
5	4	4	23-26	Добре
4	3	3	18-22	Задовільно
менше 4	менше 3	менше 3	менше 18	Незадовільно



4.4. Сума поточної та контрольної модульних рейтингових оцінок становить підсумкову модульну рейтингову оцінку (табл.4.3), яка в балах та за національною шкалою заноситься до відомості модульного контролю.

Таблиця 4.3

**Відповідність підсумкової модульної рейтингової оцінки
в балах оцінці за національною шкалою**

Модуль № 1	Оцінка за національною шкалою
79-88	Відмінно
66-78	Добре
53-65	Задовільно
менше 53	Незадовільно

4.5. Підсумкова модульна рейтингова оцінка у балах у семестрі де передбачено один навчальний модуль становить підсумкову семестрову модульну рейтингову оцінку, яка перераховується в оцінку за національною шкалою (табл. 4.4).

Таблиця 4.4

**Відповідність підсумкової семестрової
модульної рейтингової оцінки в балах
оцінці за національною шкалою**

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою
79-88	Відмінно
66-78	Добре
53-65	Задовільно
менше 53	Незадовільно


Таблиця 4.5

**Відповідність залікової
рейтингової оцінки в балах оцінці
за національною шкалою**

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою
12	Відмінно
10	Добре
8	Задовільно
-	-

4.6. Сума підсумкової семестрової модульної та залікової рейтингових оцінок у балах становить підсумкову семестрову рейтингову оцінку, яка перераховується в оцінки за національною шкалою та шкалою ECTS (табл. 4.6).

4.7. Підсумкова семестрова рейтингова оцінка в балах, за національною шкалою та за шкалою ECTS заноситься до заліково-екзаменаційної відомості, навчальної картки та залікової книжки студента.

	Система менеджменту якості. Робоча навчальна програма навчальної дисципліни "Комунікативний менеджмент"	Шифр документа	СМЯ НАУ РНП 15.01.02 – 01-2019
		Стор. 9 із 11	

Таблиця 4.6

**Відповідність підсумкової семестрової рейтингової оцінки
в балах оцінці за національною шкалою та шкалою ECTS**

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
		Оцінка	Пояснення
90-100	Відмінно	A	Відмінно (відмінне виконання лише з незначною кількістю помилок)
82 – 89		B	Дуже добре (вище середнього рівня з кількома помилками)
75 – 81	Задовільно	C	Добре (в загальному вірне виконання з певною кількістю суттєвих помилок)
67 – 74		D	Задовільно (непогано, але зі значною кількістю недоліків)
60 – 66	Незадовільно	E	Достатньо (виконання задовольняє мінімальним критеріям)
35 – 59		FX	Незадовільно (з можливістю повторного складання)
1 – 34		F	Незадовільно (з обов'язковим повторним курсом)

4.8. Підсумкова семестрова рейтингова оцінка заноситься до залікової книжки та навчальної картки студента, наприклад, так: *92/Відм./A, 87/Добре/B, 79/Добре/C, 68/Задов./D, 65/Задов./E* тощо.

4.9 Підсумкова рейтингова оцінка з дисципліни дорівнює підсумковій семестровій рейтинговій оцінці. Зазначена підсумкова рейтингова оцінка з дисципліни заноситься до Додатку до диплома.



(Ф 03.02 – 01)

АРКУШ ПОШИРЕННЯ ДОКУМЕНТА

№ прим.	Куди передано (підрозділ)	Дата видачі	П.І.Б. отримувача	Підпис отримувача	Примітки
1	0302	07.10.19	Фігуров Миколаєв	<i>[Signature]</i>	-

(Ф 03.02 – 02)

АРКУШ ОЗНАЙОМЛЕННЯ З ДОКУМЕНТОМ

№ пор.	Прізвище ім'я по-батькові	Підпис ознайомленої особи	Дата ознайомлення	Примітки
1	Сайчук В.С.	<i>[Signature]</i>	07.09.2020	

(Ф 03.02 – 04)

АРКУШ РЕЄСТРАЦІ РЕВІЗІЇ

№ пор.	Прізвище ім'я по-батькові	Дата ревізії	Підпис	Висновок щодо адекватності
1	Жураченко В.С.	01.05.20 кратка мн	<i>[Signature]</i>	закінчено задоволено



(Ф 03.02 – 03)

АРКУШ ОБЛІКУ ЗМІН

№ змін	№ листа (сторінки)				Підпис особи, яка внесла зміну	Дата внесення зміни	Дата введення зміни
	Зміненого	Заміненого	Нового	Анульованого			

(Ф 03.02 – 32)

УЗГОДЖЕННЯ ЗМІН

	Підпис	Ініціали, прізвище	Посада	Дата
Розробник				
Узгоджено				
Узгоджено				
Узгоджено				