

Назва дисципліни	Комунікативний менеджмент в готельно-ресторанній справі
Рівень вищої освіти	Перший (бакалаврський)
Курс (рік) навчання	IV
Семестр (осінній/весняний)	осінній
Обсяг дисципліни у кредитах*	3 кредити ЄКТС
Мова викладання	українська
Передумови для вивчення дисципліни	Ефективність засвоєння даного курсу підвищує попереднє вивчення таких навчальних дисциплін: «Організація готельної справи», «Організація ресторанної справи», «Менеджмент готельно-ресторанного господарства» тощо.
Кафедра, яка забезпечує викладання дисципліни	Кафедра туристичної інфраструктури та готельно-ресторанного господарства
Інформаційне забезпечення	Технічні засоби навчання: мультимедійне обладнання, ноутбук. Програмне забезпечення: система електронного навчання Moodle.
Форма проведення занять	Гібридна (змішана): лекції та семінарські заняття – очно/дистанційно
Форма семестрового контролю	Залік

Ключові результати навчання (знання, уміння та інші компетентності):

Відповідно до освітньої програми, вивчення дисципліни сприяє формуванню в Відповідно до освітньої програми, вивчення дисципліни сприяє формуванню в студентів вищої освіти таких **компетентностей**:

ІК. Здатність розв'язувати спеціалізовані завдання та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності й характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

ЗК05. Здатність до усної та письмової комунікації державною мовою.

ЗК06. Навички використання інформаційних технологій для пошуку, систематизації та аналізу даних.

ЗК10. Здатність використовувати комунікаційні технології для ефективної командної роботи.

СК03. Здатність розробляти стратегії комунікацій у сфері готельно-ресторанного бізнесу.

СК07. Здатність організовувати комунікаційні процеси для ефективного взаємодії з клієнтами та персоналом.

СК14. Здатність формувати та реалізовувати ефективні комунікації на

підприємствах сфери гостинності.

ПР01. Вміти розробляти стратегії комунікацій в готельно-ресторанному бізнесі.

ПР09. Організовувати процес надання послуг з використанням інноваційних комунікаційних технологій.

ПР22. Застосовувати навички ефективного спілкування з клієнтами у сфері гостинності.

Короткий зміст дисципліни (що буде вивчатися, перелік тем):

Тема 1. Комунікації як об'єкт управління в організації.

Тема 2. Комунікативний менеджмент в системі управління закладом готельно-ресторанного господарства.

Тема 3. Особливості міжособистісної комунікації у професійній сфері.

Тема 4. Етичні засади та культура ділових комунікацій.

Тема 5. Форми внутрішніх комунікацій закладу та управління ними.

Тема 6. Комунікативні бар'єри та шляхи їх вирішення..

Тема 7. Роль керівника в налагодженні ефективного комунікаційного процесу в організації.

Тема 8. Аналіз ефективності внутрішніх комунікацій в закладі.

Тема 9. Форми та управління зовнішніми комунікаціями закладів готельно-ресторанного бізнесу.

Тема 10. Принципи ефективної комунікації з Клієнтами готельно-ресторанного обслуговування.