

Тема 2. Особливості ділового спілкування в спортивній індустрії

Мета вивчення теми: ознайомитися з особливостями ділового спілкування в спортивній індустрії, зокрема з основними компонентами ділового спілкування, стилями та моделями комунікації у спортивному середовищі, а також засобами та каналами комунікації, що використовуються в цій галузі; розвинути навички ефективної взаємодії та комунікації в контексті спортивного менеджменту.

Питання для самостійного вивчення

1. Основні компоненти ділового спілкування.
2. Стили та моделі ділового спілкування в спортивному середовищі.
3. Засоби та канали комунікації у спортивній індустрії.

Ключові терміни та поняття: *вербальна комунікація, невербальна комунікація, паравербальна комунікація, зворотний зв'язок, комунікативна компетентність, емпатія, партнерська взаємодія, діловий етикет, мовленнєвий імідж, демократичний, ліберальний, партнерський, командний стиль, модель транс акційного, трансформаційного лідерства, модель ситуаційного керівництва, спортивний менеджмент, менторство, коучинг, неформальні комунікації, вертикальні комунікації, горизонтальні комунікації, соціальні медіа, пресрелізи, зустрічі та брифінги.*

Методичні вказівки до вивчення теми

Вивчення *першого питання* необхідно розпочати з ознайомлення з основними компонентами ділового спілкування, які включають комунікатора, реципієнта, повідомлення, канал передачі та зворотний зв'язок.

Ділове спілкування у спортивній індустрії характеризується специфікою, яка залежить від командної роботи, управління та координації заходів.

Далі потрібно детально розглянути комунікативні навички, що включають вербальні та невербальні засоби, емоційний інтелект і культуру мовлення.

Зверніть увагу на значення ефективного слухання як важливого компонента комунікаційного процесу.

Основні компоненти ділового спілкування:

-  Комунікатор – особа або група осіб, що передає інформацію.
-  Реципієнт – особа або група осіб, що отримує інформацію.
-  Повідомлення – основний зміст спілкування, що передається у вербальній або невербальній формі.
-  Канал передачі – засіб, за допомогою якого повідомлення передається від комунікатора до реципієнта.

✚ Зворотний зв'язок – реакція реципієнта на отримане повідомлення.

При опрацюванні *другого питання* необхідно засвоїти основні стилі ділового спілкування: демократичний, авторитарний та ліберальний.

Акцентувати увагу потрібно на виборі стилю залежно від конкретної ситуації в спортивній діяльності (наприклад, при організації тренувального процесу або веденні переговорів із партнерами).

Важливо розглянути моделі комунікації, зокрема транзакційну та інтеракційну, та їхню роль у взаємодії з різними цільовими групами: спортсменами, тренерами, спонсорами. Передусім необхідно чітко усвідомити, що вибір стилю впливає на результативність комунікації та досягнення поставлених цілей.

Існують три основні стилі ділового спілкування:

✚ Демократичний стиль – передбачає активне залучення всіх учасників комунікації до обговорення та ухвалення рішень.

✚ Авторитарний стиль – характеризується односторонністю передачі інформації, коли рішення приймає одна особа або керівник.

✚ Ліберальний стиль – базується на мінімальному втручанні керівника в комунікацію.

Вивчення *третього питання* передбачає акцентування уваги на різноманітних засобах комунікації: усні виступи, пресконференції, інтерв'ю, ділове листування та комунікація через соціальні мережі. Крім того, потрібно приділити увагу особливостям цифрових комунікаційних каналів у спортивній індустрії.

Необхідно виокремити найбільш характерні ознаки кожного каналу, а також звернути увагу на роль медіа в популяризації спортивних подій. Відзначити важливість використання мультимедійних ресурсів для забезпечення ефективної комунікації з фанатами та партнерами.

Засоби комунікації у спортивній індустрії включають:

✚ Усні комунікації – виступи, брифінги, зустрічі.

✚ Письмові комунікації – звіти, електронні листи, пресрелізи.

✚ Цифрові комунікації – соціальні мережі, месенджери, сайти клубів.

✚ Мас-медіа комунікації – інтерв'ю, пресконференції, відеоролики.

Методичні рекомендації допоможуть систематизувати знання про особливості ділового спілкування в спортивній індустрії, сприятимуть формуванню професійних комунікативних навичок та оптимізації взаємодії у спортивних організаціях.

Питання для самоконтролю

1. Які основні компоненти входять до структури ділового спілкування?

2. У чому полягає роль невербальної комунікації в діловому спілкуванні в спортивній індустрії?

3. Як впливає емоційний інтелект на ефективність ділового

спілкування?

4. Які навички слухання є найважливішими для комунікації з партнерами в спорті?

5. Які етапи можна виділити в процесі ділового спілкування?

6. Які основні стилі ділового спілкування використовуються в спортивній індустрії?

7. Чим відрізняється демократичний стиль комунікації від авторитарного в спортивних організаціях?

8. Як можна застосувати транзакційну модель комунікації у спортивному менеджменті?

9. Окресліть переваги асертивного стилю комунікації у взаємодії з колегами.

10. Поясніть, як стиль спілкування впливає на мотивацію спортсменів і тренерів?

11. Перелічіть основні засоби комунікації, які використовуються в спортивному менеджменті.

12. У чому полягають переваги цифрових каналів комунікації у спортивних організаціях?

13. Які ризики можуть виникати під час використання соціальних мереж у спортивній комунікації?

14. Як правильно поєднувати усну та письмову комунікацію при взаємодії зі спонсорами?

15. Чому важливо враховувати культурні особливості при міжнародному спортивному спілкуванні?

16. Назвіть основні вимоги до публічних виступів у спортивній індустрії.

17. Як формувати комунікаційну стратегію для спортивного клубу або організації?

18. Які види звітності є актуальними у діловій комунікації зі спортивними партнерами?

19. Як можна використовувати відеоконференції для організації спортивних заходів?

20. Які комунікативні навички є вкрай важливими для спортивного менеджера?

Тести

1. Який з компонентів ділового спілкування включає передачу повідомлень від одного учасника до іншого?

- а) комунікація;
- б) мотивація;
- в) регулювання;
- г) контроль.

2. Що є ключовим чинником у встановленні ефективного ділового спілкування?

- а) взаємна довіра;
- б) використання технічних засобів;
- в) формальність мови;
- г) конкуренція.

3. *Що з наведеного є невербальним компонентом ділового спілкування?*

- а) міміка та жести;
- б) презентація даних;
- в) звіт;
- г) діловий лист.

4. *Яку роль відіграє активне слухання в діловому спілкуванні?*

- а) сприяє кращому розумінню;
- б) перешкоджає комунікації;
- в) знижує ефективність обговорення;
- г) не має значення.

5. *Що є прикладом ефективного зворотного зв'язку в спортивному колективі?*

- а) конструктивна критика;
- б) ігнорування помилок;
- в) публічне засудження;
- г) відсутність коментарів.

6. *Який стиль ділового спілкування найчастіше використовується в спортивних командах?*

- а) демократичний;
- б) авторитарний;
- в) ліберальний;
- г) формальний.

7. *Що характерно для авторитарного стилю спілкування у спортивному середовищі?*

- а) одностороння комунікація;
- б) колективне прийняття рішень;
- в) діалогічна взаємодія;
- г) відсутність чіткої структури.

8. *Який канал комунікації найкраще підходить для негайного вирішення конфлікту?*

- а) офіційний звіт;
- б) лист на пошту;
- в) груповий чат;
- г) особиста розмова.

9. *Який з наведених засобів комунікації допомагає підтримувати командний дух?*

- а) командні збори;
- б) листування в месенджерах;
- в) офіційні звіти;
- г) індивідуальні бесіди.

10. *Яка комунікація сприяє більшій згуртованості спортивної*

команди?

- а) неформальна;
- б) ієрархічна;
- в) офіційна;
- г) суворо регламентована.

11. Що є основним бар'єром у діловому спілкуванні в спортивному колективі?

- а) конфлікти між учасниками;
- б) використання сучасних технологій;
- в) активне слухання;
- г) відкрите обговорення.

12. Який підхід до ділового спілкування є найбільш результативним у спортивному середовищі?

- а) гнучкий та адаптивний;
- б) жорсткий та регламентований;
- в) повністю формальний;
- г) статичний.

13. Яка модель комунікації спрямована на обмін думками між учасниками?

- а) діалогічна;
- б) модель наказів;
- в) ієрархічна;
- г) монологічна.

14. Що означає адаптивність стилю спілкування в спортивному менеджменті?

- а) здатність змінювати підхід залежно від ситуації;
- б) постійне використання одного стилю;
- в) ігнорування змін;
- г) повне уникнення конфліктів.

15. Який стиль спілкування може призвести до демотивації команди?

- а) авторитарний;
- б) партнерський;
- в) кооперативний;
- г) мотивуючий.

16. Який засіб комунікації є найефективнішим для швидкого інформування команди?

- а) месенджери;
- б) офіційний лист;
- в) соціальні мережі;
- г) пресконференція.

17. Який канал комунікації краще використовувати для обговорення тактичних планів?

- а) очна зустріч;
- б) електронна пошта;
- в) чат у месенджері;

г) соціальні мережі.

18. Що є прикладом асинхронної комунікації у спортивному клубі?

а) лист на електронну пошту;

б) телефонна розмова;

в) відеоконференція;

г) очна нарада.

19. Який канал комунікації найкраще підходить для офіційних оголошень у клубі?

а) внутрішній портал;

б) неофіційний чат;

в) особиста бесіда;

г) соціальні мережі.

20. Який засіб комунікації допомагає створити імідж спортивної організації на публіці?

а) пресреліз;

б) внутрішні розсилки;

в) тренерські наради;

г) звіти.

Завдання для самостійної роботи

Завдання 1. Розробіть питальник для оцінки ефективності комунікації між менеджментом і спортсменами у футбольному клубі.

Приклад виконання завдання:

Тема: Розробка питальника для оцінки ефективності комунікації між менеджментом і спортсменами у футбольному клубі.

Мета: Встановлення зворотного зв'язку зі спортсменами щодо якості та ефективності комунікації з менеджментом клубу для виявлення проблемних аспектів та пошуку шляхів покращення.

Завдання:

1. Сформулювати мету опитування.

2. Оцінити рівень задоволеності комунікацією.

3. Виявити основні проблеми у взаємодії менеджменту та спортсменів.

4. Зібрати пропозиції щодо покращення комунікаційних процесів.

Розробка структури питальника:

Вступна частина: короткий опис мети опитування та анонімності відповідей.

Основна частина:

Блок 1: Загальна оцінка комунікації (за шкалою від 1 до 5).

Блок 2: Конкретні питання про регулярність, доступність та ефективність комунікації.

Блок 3: Питання щодо зворотного зв'язку з боку менеджменту.

Блок 4: Пропозиції стосовно покращення комунікації.

Заключна частина: подяка за участь та вказівка на подальше використання результатів.

Формулювання питань:

- ✓ Закриті питання (з вибором відповіді).
- ✓ Напівзакриті питання (з можливістю коментарів).
- ✓ Відкриті питання (для власних пропозицій).

Формат та спосіб розповсюдження:

- ✓ Онлайн-анкета (Google Forms або аналогічний сервіс).
- ✓ Друкована форма (для тих, хто не користується цифровими ресурсами).

Аналіз даних:

- ✓ Кількісний аналіз (діаграми та графіки).
- ✓ Якісний аналіз (аналіз відкритих відповідей).

Звітність:

- ✓ Представлення результатів у вигляді короткого звіту з інфографікою.
- ✓ Рекомендації стосовно покращення комунікації на основі отриманих даних.

Завдання 2. Розробка матриці комунікативних навичок і компетенцій спортивного менеджера.

Приклад виконання завдання:

Тема: Розробка матриці комунікативних навичок і компетенцій спортивного менеджера.

Мета: Створення структурованої матриці, яка дозволяє оцінити рівень розвитку комунікативних навичок спортивного менеджера.

Опис завдання:

1. *Дослідження:* Ознайомтеся з літературою та джерелами щодо комунікативних навичок у спортивному менеджменті. Визначте ключові компетенції, які є важливими для ефективної комунікації.

2. *Визначення компетенцій:* Виділіть основні категорії комунікативних навичок. Наприклад:

- ✓ Вербальна комунікація (публічні виступи, переговори, презентації).
- ✓ Невербальна комунікація (жести, міміка, контакт очей).
- ✓ Навички активного слухання (зворотний зв'язок, емпатія).
- ✓ Комунікація в команді (координація, мотивація).

3. *Рівні компетентності:* Розробіть шкалу оцінювання (наприклад, «базовий», «середній», «високий», «експертний»).

4. *Формат матриці:* Розмістіть компетенції в стовпчиках, а рівні володіння – в рядках.

Наприклад:

Компетенція	Базовий	Середній	Високий	Експертний
Вербальна комунікація		X		X
Невербальна комунікація	X			
Активне слухання			X	
Командна комунікація		X		X

5. *Аналіз та висновки:* Запропонуйте рекомендації щодо підвищення комунікативних навичок для спортивних менеджерів.

Критерії оцінювання:

- ✚ повнота та структурованість матриці;
- ✚ логічність виділення компетенцій;
- ✚ відповідність рівнів компетентності;
- ✚ якість аналізу та запропонованих рекомендацій.

Форма виконання завдання: матриця у вигляді таблиці (Excel або документ Word) з пояснювальною запискою.

Завдання 3. Підготуйте кейс для обговорення на тему «Конфліктний діалог між менеджером клубу та спортивним журналістом».

Приклад виконання завдання:

Завдання: Підготовка кейса для обговорення на тему «Конфліктний діалог між менеджером клубу та спортивним журналістом».

Контекст: Менеджер футбольного клубу «Шахтар» дає інтерв'ю після матчу. Спортивний журналіст ставить питання, яке стосується суперечливих рішень тренера та критики з боку вболівальників. Менеджер реагує емоційно, вважаючи питання провокаційним. Діалог загострюється, обидві сторони відчують напруження.

Завдання для учасників:

1. Опишіть можливі причини виникнення конфлікту.
2. Запропонуйте дві моделі вирішення ситуації:
 - ✓ модель компромісу;
 - ✓ модель активного слухання та емпатії.
3. Відпрацюйте діалог у ролях, обравши менеджера та журналіста. Застосуйте обидві моделі в розв'язанні конфлікту.
4. Обговоріть переваги й недоліки кожної моделі вирішення конфліктів.
5. Зробіть висновок, який підхід є більш ефективним у спортивній комунікації

Завдання 4. Розробіть карту стейкхолдерів комунікації у спортивній індустрії.

Приклад виконання завдання:

Завдання: Розробка карти стейкхолдерів комунікації у спортивній індустрії.

Мета: Створення комплексної карти стейкхолдерів, що відображатиме всі основні групи учасників комунікаційних процесів у спортивній індустрії.

Вимоги до виконання:

1. *Аналіз стейкхолдерів:* Визначте основні групи стейкхолдерів у спортивній індустрії (вболівальники, спонсори, медіа, спортивні клуби, гравці, спортивні асоціації тощо).
2. *Класифікація:* Розподіліть стейкхолдерів за рівнем впливу та зацікавленості (наприклад, високий/низький вплив, висока/низька

зацікавленість).

3. Візуалізація:

✓ Побудуйте діаграму або матрицю з відображенням усіх стейкхолдерів та їхнього взаємозв'язку.

✓ Для кожної групи вкажіть основні цілі комунікації та канали взаємодії.

4. Опис карти:

✓ Поясніть структуру карти та обґрунтуйте вибір стейкхолдерів.

✓ Наведіть приклади конкретних ситуацій або проєктів, де карта може бути застосована.

Форма виконання завдання:

✓ Презентація з візуалізацією (діаграма, матриця).

✓ Текстовий опис (1-2 сторінки).

Критерії оцінювання:

🚩 повнота та точність аналізу;

🚩 чітка класифікація та структуризація;

🚩 якісна візуалізація карти стейкхолдерів;

🚩 логічність та аргументованість опису.

Завдання 5. Змодельуйте комунікаційний ланцюг організації спортивної події (від ідеї до реалізації).

Приклад виконання завдання:

Тема: Моделювання комунікаційного ланцюга організації спортивної події (від ідеї до реалізації).

Мета: Створення цілісного комунікаційного плану, що охоплює всі етапи організації спортивного заходу.

Завдання:

1. Підготовчий етап:

✓ опишіть процес генерації ідеї спортивної події;

✓ визначте цільову аудиторію та основні цілі заходу;

✓ складіть попередній бюджет та оберіть можливих партнерів/спонсорів.

2. Планування комунікації:

✓ Розробіть комунікаційну стратегію з урахуванням каналів зв'язку (соціальні мережі, ЗМІ, партнерські платформи).

✓ Змодельуйте схему комунікаційної взаємодії між організаторами, партнерами та медіа.

3. Реалізація:

✓ Опишіть етапи запуску інформаційної кампанії (анонси, пресрелізи, інтерв'ю).

✓ Розробіть план комунікації під час заходу (трансляції, репортажі, соціальні мережі).

4. Аналіз та звітність:

✓ Оцініть ефективність комунікації після заходу (звіт для партнерів, аналіз медіаактивності).

✓ Запропонуйте шляхи вдосконалення комунікацій на майбутнє.

Форма виконання завдання: Презентація або текстовий документ
(оптимальний обсяг – 12-15 слайдів/сторінок).

Критерії оцінювання:

-  повнота та логічність комунікаційного ланцюга;
-  креативність та актуальність ідей;
-  відповідність структури та змісту завдання;
-  якість візуалізації та презентації матеріалу.