



# ОСНОВИ КОМУНІКАЦІЇ У СФЕРІ ТУРИЗМУ ТА ГОСТИННОСТІ



практичне заняття 2

# Вправа «Знайди помилку»

Адміністратор готелю швидко і без зорового контакту говорить:

«Ваш номер на третьому поверсі, ліфт праворуч, сніданок з 7 до 10».

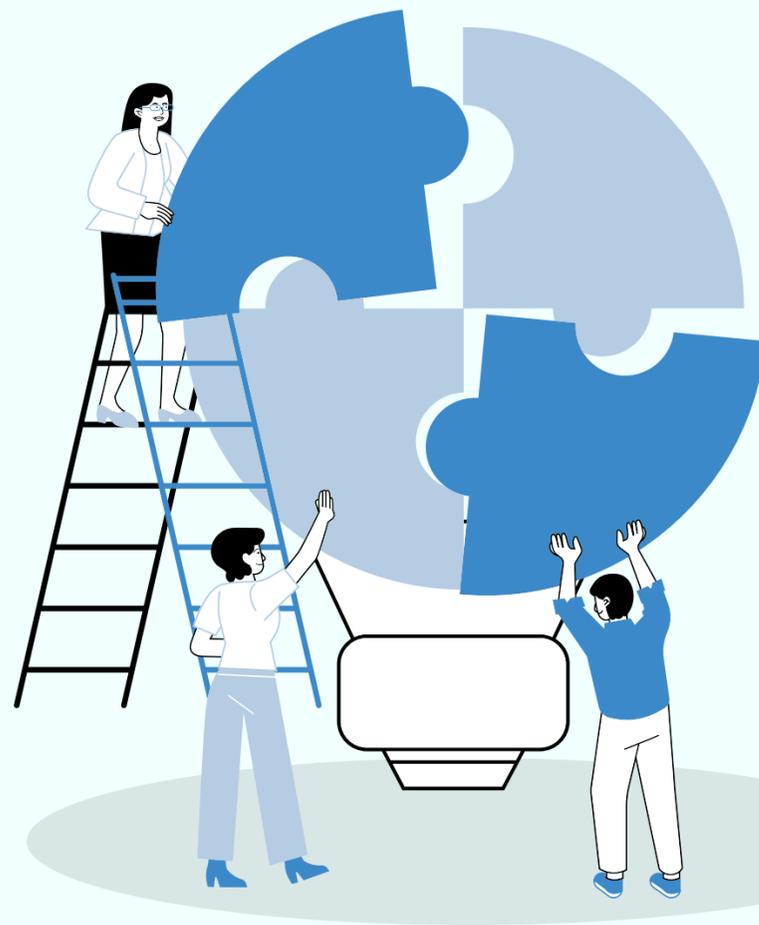
Завдання:

1. Визначити елементи комунікації.
2. Визначити можливі помилки.
3. Який тип комунікації використано?





# Робота в малих групах



## Кейс 1 (Рецепція)

Гість іноземець не розуміє правил заселення.

## Кейс 2 (Турагент)

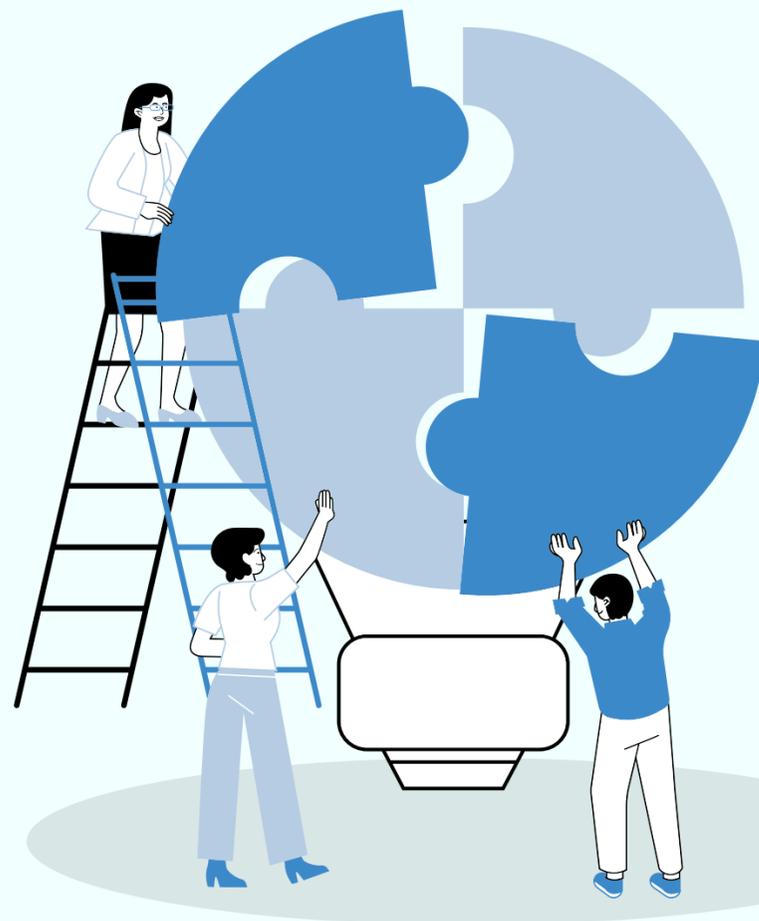
Клієнт скаржиться, що інформація на сайті відрізняється від реальності.

## Кейс 3 (Ресторан)

Гість обурений довгим очікуванням замовлення.



# Робота в малих групах



**Завдання групам:**

**1. Визначити:**

- **відправника;**
- **одержувача;**
- **канал;**
- **МОЖЛИВІ «ШУМИ»;**
- **форму комунікації.**

**2. Запропонувати модель правильної відповіді.**



# Робота в малих групах



**Презентація результатів**

**Кожна група – 3 хвилини презентації.**

**Увага акцентується на таких питаннях:**

- **роль зворотного зв'язку;**
- **важливість невербальних сигналів;**
- **управління емоціями.**



# Невербальна комунікація в сервісі

Завдання:

- проаналізувати фото;
- визначити, який імідж формує працівник;
- які невербальні сигнали позитивні / негативні.





# Невербальна комунікація в сервісі

Завдання:

- проаналізувати фото;
- визначити, який імідж формує працівник;
- які невербальні сигнали позитивні / негативні.



# Невербальна комунікація в сервісі

Завдання:

- проаналізувати фото;
- визначити, який імідж формує працівник;
- які невербальні сигнали позитивні / негативні.

### Non-Verbal Communication

The infographic illustrates seven key non-verbal communication tips:

- Maintain eye contact:** An illustration of two people sitting at a table, looking at each other.
- Practice good posture:** An illustration of a woman standing with her back straight and feet together.
- Smile, when appropriate:** An illustration of three people smiling, with a large yellow smiley face in the center.
- Avoid unnecessary movement:** An illustration of three people standing and talking, with one person gesturing.
- Keep an open stance:** An illustration of a man standing with his arms slightly away from his body.
- Avoid crossing your arms:** An illustration of a woman standing with her arms crossed.
- Nod to show interest:** An illustration of two people sitting at a desk, with one person nodding.

HubSpot



# Міні-вправа «Інтонація має значення»



Фраза:

**«Ми постараємось вирішити вашу проблему».**

Студенти по черзі читають з різною інтонацією:

- співчутливо;
- формально;
- роздратовано.