



ОСНОВИ КОМУНІКАЦІЇ В ТУРИСТИЧНІЙ ГАЛУЗІ

Викладач: д.п.н., проф. Маковецька Наталія Валеріївна

Кафедра: туризму та готельно-ресторанної справи, 4й корп. ЗНУ, ауд. 306 (3^й поверх)

Email: natalia.v.mak@gmail.com

Телефон: (066) 337-37-13, (061) 228-75-74 (кафедра)

Інші засоби зв'язку: Viber, WhatsApp, Telegram

Освітня програма, рівень вищої освіти	Туризм; Бакалавр					
Статус дисципліни	Нормативна (цикл загальної підготовки)					
Кредити ECTS	3	Навч. рік	2022-2023 2 семестр	Рік навчання –	Тижні	12
Кількість годин	90	Кількість змістових модулів	4	6	Лекційні заняття – 12 год Практичні заняття – 24 год Самостійна робота – 54 год.	
Вид контролю	<i>Екзамен</i>					
Посилання на курс в Moodle	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=7319					
Консультації:	щосереди, 14.30-15.50 або за домовленістю чи ел. Поштою					

ОПИС КУРСУ

Метою викладання навчальної дисципліни «Основи комунікації в туристичній галузі» є, виходячи із концепції комунікації як мети і засобу передачі інформації, навчання майбутніх фахівців сфери обслуговування взаємодії у професійній діяльності, а також закладення основних знань про комунікації в понятійному і функціонально-дієвому планах.

Основними завданнями вивчення дисципліни є: теоретична та практична підготовка студентів з питань:

- засобів передачі інформації, структури комунікації;
- ефективної комунікації у сфері обслуговування;
- комунікативної компетентності студентів;
- форм і методів взаємодії;
- підвищення культури спілкування.



ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Заплановані робочою програмою результати навчання та компетентності	Методи і контрольні заходи
1	2
<p>Результати навчання:</p> <p>ПР09. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.</p> <p>ПР11. Володіти державною та іноземною (-ними) мовою (мовами) на рівні, достатньому для здійснення професійної діяльності.</p> <p>ПР12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.</p> <p>ПР13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.</p> <p>ПР14. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.</p> <p>ПР15. Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань.</p> <p>ПР17. Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері.</p> <p>ПР20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.</p> <p>Компетентності:</p> <p>К08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій</p> <p>К10. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово</p> <p>К12. Навички міжособистісної взаємодії</p> <p>К16. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях</p> <p>К24. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал</p> <p>К26. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні</p>	<p>Лекційні заняття, практичні заняття, самостійна творча робота, індивідуальна робота, інтерактивні вправи, рольові ігри, тестування, контрольні роботи, опитування, вікторини</p>



<p>технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу</p> <p>К27. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації</p> <p>К28. Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці</p>	
--	--

¹ 1 змістовий модуль = 15 годин (0,5 кредита ECTS). Детальна формула розрахунку – в рекомендаціях.

ОСНОВНІ НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ

Середа Н. В. Основи ораторської майстерності: навчальний посібник . Харків : НТУ «ХПІ», 2019. 304 с.

+ додаткові джерела (див. Moodle).

КОНТРОЛЬНІ ЗАХОДИ

Поточні контрольні заходи (max 60):

№ змістового модуля	Вид поточного контрольного заходу	Зміст поточного контрольного заходу	Критерії оцінювання	Усього балів
1	2	3	4	5
1	Тестування	Виконання тестових завдань в СЕЗН Moodle	Перше тестове завдання – по 1 балу за кожне питання (8 балів). Друге тестове завдання – по 1 балу за кожне питання (7 балів).	
Усього за ЗМ 1 контр. Заходів	2			15
2	Тестування	Виконання тестових завдань в СЕЗН Moodle	Перше тестове завдання – по 1 балу за кожне питання (8 балів). Друге тестове завдання – по 1 балу за кожне питання (7 балів).	

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ФІЗИЧНОГО ВИХОВАННЯ, ЗДОРОВ'Я ТА ТУРИЗМУ
Силабус навчальної дисципліни



Усього за ЗМ 2 контр. заходів	2			15
3	Тестування	Виконання тестових завдань в СЕЗН Moodle	Перше тестове завдання – по 1 балу за кожне питання (8 балів). Друге тестове завдання – по 1 балу за кожне питання (7 балів).	
Усього за ЗМ 3 контр. заходів	2			15
4	Тестування	Виконання тестових завдань в СЕЗН Moodle	Перше тестове завдання – по 1 балу за кожне питання (8 балів). Друге тестове завдання – по 1 балу за кожне питання (7 балів).	
Усього за ЗМ 4 контр. заходів	2			15
Усього за змістові модулі контр. заходів	8			60

Підсумкові контрольні заходи (max 40)

Форма	Види підсумкових контрольних заходів	Зміст підсумкового контрольного заходу	Критерії оцінювання	Усього балів
1	2	3	4	5
Екзамен	Індивідуальне завдання	Виконання індивідуального завдання із заданої теми, презентаційний (графічний, наочний) матеріал, аудіо- та відеоматеріал, знання дослідженого матеріалу та здатність самостійно проаналізувати та ґрунтовно схарактеризувати матеріал дослідження.	Індивідуальне завдання – максимально 20 балів.	20
	Контрольне завдання	Тестування	10 запитань – 2 бали за кожне запитання	20
Усього за підсумковий семестровий контроль				40

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ФІЗИЧНОГО ВИХОВАННЯ, ЗДОРОВ'Я ТА ТУРИЗМУ
Силабус навчальної дисципліни



Шкала оцінювання: національна та ECTS

За шкалою ECTS	За шкалою університету	За національною шкалою	
		Екзамен	Залік
A	90 – 100 (відмінно)	5 (відмінно)	Зараховано
B	85 – 89 (дуже добре)	4 (добре)	
C	75 – 84 (добре)		
D	70 – 74 (задовільно)	3 (задовільно)	
E	60 – 69 (достатньо)		
FX	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання)	2 (незадовільно)	Не зараховано
F	1 – 34 (незадовільно – з обов'язковим повторним курсом)		

**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФАКУЛЬТЕТ
ФІЗИЧНОГО ВИХОВАННЯ, ЗДОРОВ'Я ТА ТУРИЗМУ**
Силабус навчальної дисципліни



Контрольний захід		Термін виконання	% від загальної оцінки
Поточний контроль (max 60%)			
Змістовий модуль 1	Вид теоретичного завдання: тестування	тиждень 1	2%
	Вид практичного завдання: групова робота на практичному занятті	тиждень 1	2%
	Вид практичного завдання: групова робота на практичному занятті	тиждень 2	4%
	Вид теоретичного завдання: тестування	тиждень 3	2%
	Вид практичного завдання: групова робота на практичному занятті	тиждень 3	2%
Змістовий модуль 2	Вид практичного завдання: групова робота на практичному занятті	тиждень 4	4%
	Вид теоретичного завдання: тестування	тиждень 5	2%
	Вид практичного завдання: групова робота на практичному занятті	тиждень 5	2%
	Вид теоретичного завдання: тестування	тиждень 6	5%
Поточний контроль	Вид теоретичного завдання: тестування		6%
Змістовий модуль 3	Вид теоретичного завдання: тестування	тиждень 7	2%
	Вид практичного завдання: групова робота на практичному занятті	тиждень 7	2%
	Вид практичного завдання: групова робота на практичному занятті	тиждень 8	4%
	Вид теоретичного завдання: тестування	Тиждень 9	4%
	Вид практичного завдання: групова робота на практичному занятті	тиждень 9	2%
Змістовий модуль 4	Вид теоретичного завдання: тестування	тиждень 10	4%
	Вид теоретичного завдання: тестування	тиждень 11	3%
	Вид практичного завдання: групова робота на практичному занятті	тиждень 11	2%
Поточний контроль	Вид теоретичного завдання: тестування		6%
Підсумковий контроль (max 40%)			



Підсумкове теоретичне завдання: <i>тести (на Moodle)</i>	Тиждень 12	10%
Підсумкове практичне завдання: публічна презентація результатів ІНДЗ	тиждень 12	30%
Разом		100%

РОЗКЛАД КУРСУ ЗА ТЕМАМИ І КОНТРОЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Тиждень і вид заняття	Тема змістового модулю	Контрольний захід	Кількість балів
Змістовий модуль 1			
Тиждень 1 Лекція 1	Особливості процесу комунікації, його види Гнучкість у побудові відносин.		
Тиждень 1-2 Практичне 1-2		Комунікативні ігри та вправи – робота парами, підгрупами. Опитування на парі.	10
Змістовий модуль 2			
Тиждень 3 Лекція 2	Процес та види комунікації. Комунікативні стратегії.		
Тиждень 3-4 Практичне 3-4		Комунікативні ігри та вправи – робота парами, підгрупами. Опитування на парі.	10
Тиждень 5 Лекція 3	Невербальна комунікація. Вербальна комунікація.		
Тиждень 5-6 Практичне 5-6		Комунікативні ігри та вправи – робота парами, підгрупами. Опитування на парі.	10
Змістовий модуль 3			
Тиждень 7 Лекція 4	Особливості ділової комунікації. Комунікативна культура. Службове спілкування.		
Тиждень 7-8 Практичне 7-8		Комунікативні ігри та вправи – робота парами, підгрупами. Опитування на парі.	10
Змістовий модуль 4			
Тиждень 9 Лекція 5	Конфліктні ситуації у комунікації. Результативний конфлікт.		



Тиждень 9-10 Практичне 9-10		Комунікативні ігри та вправи – робота парами, підгрупами. Опитування на парі.	10
Тиждень 11 Лекція 6	Імідж у різних ситуаціях комунікації. Ділова зустріч. Ділові прийоми. Ділові листи.		
Тиждень 11 Практичне 11		Комунікативні ігри та вправи – робота парами, підгрупами. Опитування на парі.	5
Тиждень 12		Підсумкове теоретичне завдання: тести (на Moodle)	5
Тиждень 12		Підсумкове практичне завдання: публічна презентація результатів ІНДЗ	40
			100

ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА

Книги:

1. Антипцева А. Комунікативний менеджмент : навч.-метод. посіб. Харків, 2015. 53 с.
2. Воронкова В.Г., Беліченко А.Г., Мельник В.В. Етика ділового спілкування : навч. посіб. Київ, 2017. 312 с.
3. Жигайло Н. І. Комунікативний менеджмент : навч. посіб. Львів : Львівський національний університет імені Івана Франка, 2015. 368 с
4. Професійні комунікації : навч. посіб. «Ділове спілкування» / уклад. О. М. Жук, Л.Ю. Тиха. Луцьк : Луцький НТУ, 2016. 112 с.
5. Чистіліна Т. О. Етика та естетика : навч. посіб. Київ : ЦУЛ, 2017. 304 с.

Інформаційні ресурси:

1. Закон України «Про туризм» (зі змінами №324/95-ВР від 15.09.1995 редакція від 16.10.2020). URL: https://urst.com.ua/act/pro_turyzm (дата звернення 26.08.2022)
2. Вербальна комунікація: вікіпедія. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/> (дата звернення 26.08.2022)
3. Вербальна комунікація: навч. матеріали он-лайн: психологія. URL: http://pidruchniki.com/1514020537285/psihologiya/verbalna_komunikatsiya (дата звернення 22.08.2022)
4. Вербальна та невербальна комунікація: навч. матеріали он-лайн : менеджмент. URL: <http://pidruchniki.com/85119/> (дата звернення 27.08.2022)
5. Види комунікацій в організації: теорія організації та організаційна поведінка менеджмент. URL: <http://stud.com.ua/39779/> (дата звернення 27.08.2022)





РЕГУЛЯЦІЯ І ПОЛІТИКИ КУРСУ²

Відвідування занять. Регуляція пропусків.

Відвідування занять обов'язкове. Будь ласка, беріть участь у обговоренні, навіть якщо соромитеся чи не впевнені у своїх знаннях!

Завдання мають бути виконані перед заняттями. Пропуски можливі лише з поважної причини.

Відпрацювання пропущених занять має бути регулярним за домовленістю з викладачем у години консультацій. Накопичення відпрацювань неприпустиме! За умови систематичних пропусків може бути застосована процедура повторного вивчення дисципліни (див. посилання на Положення у додатку до силабусу).

Політика академічної доброчесності

Кожний студент зобов'язаний дотримуватися принципів академічної доброчесності. Письмові завдання з використанням часткових або повнотекстових запозичень з інших робіт без зазначення авторства – це *плагіат*. Використання будь-якої інформації (текст, фото, ілюстрації тощо) мають бути правильно процитовані з посиланням на автора! Якщо ви не впевнені, що таке плагіат, фабрикація, фальсифікація, порадьтеся з викладачем. До студентів, у роботах яких буде виявлено списування, плагіат чи інші прояви недоброчесної поведінки можуть бути застосовані різні дисциплінарні заходи (див. посилання на Кодекс академічної доброчесності ЗНУ в додатку до силабусу).

Використання комп'ютерів/телефонів на занятті

Будь ласка, вимкніть на беззвучний режим свої мобільні телефони та не користуйтеся ними під час занять. Мобільні телефони відволікають викладача та ваших колег. Під час занять заборонено надсилання текстових повідомлень, прослуховування музики, перевірка електронної пошти, соціальних мереж тощо. Електронні пристрої можна використовувати лише за умови виробничої необхідності в них (за погодженням з викладачем).

Комунікація

Очікується, що студенти перевірятимуть свою електронну пошту і сторінку дисципліни в Moodle та реагуватимуть своєчасно. Всі робочі оголошення можуть надсилатися через старосту, на електронну пошту та розміщуватимуться в Moodle. Будь ласка, перевіряйте повідомлення вчасно. Ел. пошта має бути підписана справжнім ім'ям і прізвищем. Адреси типу user123@gmail.com не приймаються!

² Тут зазначається все, що важливо для курсу: наприклад, умови допуску до лабораторій, реактивів тощо. Викладач сам вирішує, що треба знати студенту для успішного проходження курсу!

АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ. Студенти і викладачі Запорізького національного університету несуть персональну відповідальність за дотримання принципів академічної доброчесності, затверджених **Кодексом академічної доброчесності ЗНУ**: <https://tinyurl.com/ya6yk4ad>. *Декларація академічної доброчесності здобувача вищої освіти* (додається в обов'язковому порядку до письмових кваліфікаційних робіт, виконаних здобувачем, та засвідчується особистим підписом): <https://tinyurl.com/y6wzzlu3>.

НАВЧАЛЬНИЙ ПРОЦЕС ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ. Перевірка набутих студентами знань, навичок та вмій (атестації, заліки, іспити та інші форми контролю) є невід'ємною складовою системи забезпечення якості освіти і проводиться відповідно до *Положення про організацію та методику проведення поточного та підсумкового семестрового контролю навчання студентів ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9tve4lk>.

ПОВТОРНЕ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІН, ВІДРАХУВАННЯ. Наявність академічної заборгованості до 6 навчальних дисциплін (в тому числі проходження практики чи виконання курсової роботи) за результатами однієї екзаменаційної сесії є підставою для надання студенту права на повторне вивчення зазначених навчальних дисциплін. Порядок повторного вивчення визначається *Положенням про порядок повторного вивчення навчальних дисциплін та повторного навчання у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9pkmmp5>. Підстави та процедури відрахування студентів, у тому числі за невиконання навчального плану, регламентуються *Положенням про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/ycds57la>.

НЕФОРМАЛЬНА ОСВІТА. Порядок зарахування результатів навчання, підтверджених сертифікатами, свідоцтвами, іншими документами, здобутими поза основним місцем навчання, регулюється *Положенням про порядок визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті*: <https://tinyurl.com/y8gbt4xs>.

ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ. Порядок і процедури врегулювання конфліктів, пов'язаних із корупційними діями, зіткненням інтересів, різними формами дискримінації, сексуальними домаганнями, міжособистісними стосунками та іншими ситуаціями, що можуть виникнути під час навчання, регламентуються *Положенням про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/ycyfws9v>. Конфліктні ситуації, що виникають у сфері стипендіального забезпечення здобувачів вищої освіти, вирішуються стипендіальними комісіями факультетів, коледжів та університету в межах їх повноважень, відповідно до: *Положення про порядок призначення і виплати академічних стипендій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/yd6bq6p9>; *Положення про призначення та виплату соціальних стипендій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9r5dpwh>.

ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА. Телефон довіри практичного психолога (061)228-15-84 (щоденно з 9 до 21).

ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЇ. Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції (Воронков В. В., 1 корп., 29 каб., тел. +38 (061) 289-14-18).

РІВНІ МОЖЛИВОСТІ ТА ІНКЛЮЗИВНЕ ОСВІТНЄ СЕРЕДОВИЩЕ. Центральні входи усіх навчальних корпусів ЗНУ обладнані пандусами для забезпечення доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Допомога для здійснення входу у разі потреби надається черговими охоронцями навчальних корпусів. Якщо вам потрібна спеціалізована допомога, будь-ласка, зателефонуйте (061) 228-75-11 (начальник охорони). Порядок супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення у ЗНУ: <https://tinyurl.com/ydhcsagx>.

РЕСУРСИ ДЛЯ НАВЧАННЯ. *Наукова бібліотека*: <http://library.znu.edu.ua>. Графік роботи абонементів: понеділок – п'ятниця з 08.00 до 17.00; субота з 09.00 до 15.00.

ЕЛЕКТРОННЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАННЯ (MOODLE): <https://moodle.znu.edu.ua>

Якщо забули пароль/логін, направте листа з темою «Забув пароль/логін» за адресами:

- для студентів ЗНУ - moodle.znu@gmail.com, Савченко Тетяна Володимирівна
- для студентів Інженерного інституту ЗНУ - alexvasik54@gmail.com, Василенко Олексій Володимирович

У листі вкажіть: прізвище, ім'я, по-батькові українською мовою; шифр групи; електронну адресу.

Якщо ви вказували електронну адресу в профілі системи Moodle ЗНУ, то використовуйте посилання для відновлення паролю <https://moodle.znu.edu.ua/mod/page/view.php?id=133015>.

Центр інтенсивного вивчення іноземних мов: <http://sites.znu.edu.ua/child-advance/>

Центр німецької мови, партнер Гете-інституту: <https://www.znu.edu.ua/ukr/edu/ocnu/nim>

Школа Конфуція (вивчення китайської мови): <http://sites.znu.edu.ua/confucius>