

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ФІЗИЧНОГО ВИХОВАННЯ, ЗДОРОВ'Я І ТУРИЗМУ
КАФЕДРА ТУРИЗМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ



Дека́н факультету фізичного виховання,
здоров'я і туризму

М. В. Макеєв
(ініціали та прізвище)

« 09 » 2023 р.

ОСНОВИ КОМУНІКАЦІЇ В ТУРИСТИЧНІЙ ГАЛУЗІ
(назва навчальної дисципліни)
РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

підготовки бакалаврів
(назва освітнього ступеня)

очної (денної) та заочної (дистанційної) форм здобуття освіти
спеціальності 242 Туризм
(шифр, назва спеціальності)

освітньо-професійна програма «Туризм»
(назва)

Укладач: Маковецька Н.В., д.пед.н., професор, завідувачка кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

(ПІБ, науковий ступінь, вчене звання, посада)

Обговорено та ухвалено
на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

Протокол №1 від "29" серпня 2023 р.
Завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

Н. В. Маковецька
(ініціали, прізвище)

Ухвалено науково-методичною радою
факультету фізичного виховання, здоров'я і туризму

Протокол №1 від "31" серпня 2023 р.
Голова науково-методичної ради
факультету фізичного виховання, здоров'я і туризму

З. Двор
(ініціали, прізвище)

Погоджено
Гарант освітньо-професійної програми

Н. В. Маковецька
(ініціали, прізвище)

2023 рік

1. Опис навчальної дисципліни

1	2	3	
Галузь знань, спеціальність, освітня програма рівень вищої освіти	Нормативні показники для планування і розподілу дисципліни на змістові модулі	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма здобуття освіти	заочна (дистанційна) форма здобуття освіти
Галузь знань 24 сфера обслуговування (шифр і назва)	Кількість кредитів – 3	Обов'язкова	
		Цикл професійної підготовки освітньої програми	
Спеціальність 242 туризм (шифр і назва)	Загальна кількість годин – 90 год.	Семестр:	
		2-й	2 -й
Освітньо-професійна програма Туризм (назва)	Змістових модулів – 4	Лекції	
		12 год.	6 год.
		Практичні заняття	
Рівень вищої освіти: бакалаврський	Кількість поточних контрольних заходів – 8	24 год.	4 год.
		Самостійна робота	
		54 год.	80 год.
		Вид підсумкового семестрового контролю: екзамен	

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

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.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен **набути**

таких результатів навчання та компетентностей:

Заплановані робочою програмою результати навчання та компетентності	Методи і контрольні заходи
1	2
<p>Результати навчання:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Володіти державною та іноземною (-ними) мовою (мовами) на рівні, достатньому для здійснення професійної діяльності. 2. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг. 3. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання. 4. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань. 5. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей. <p>Компетентності:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел. 2. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій 3. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово. 4. Навички міжособистісної взаємодії. 5. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал 6. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації. 7. 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>Лекційні заняття, практичні заняття, самостійна творча робота, індивідуальна робота, інтерактивні вправи, рольові ігри, тестування, контрольні роботи, опитування, вікторини</p>

Міждисциплінарні зв'язки. Навчальна дисципліна «Основи комунікації в туристичній галузі» має тісний зв'язок з такими дисциплінами: «Українська мова професійного спрямування», «Іноземна мова», «Організація транспортних послуг», «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства», «Організація екскурсійних послуг» тощо.

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Особливості процесу комунікації, його види.

Майстерність у спілкуванні. Проблеми та практика спілкування. Вміння переконувати та впливати на людей. Три комунікаційні інструменти для досягнення я успіху. Гнучкість у побудові відносин. Модель людської поведінки. «Чотири темпераменти». Основні характеристики типів особистості. Методи виходу з конфліктів. Тест «Типологія особистості DISC». Процес та види комунікації. Комунікація як форма спілкування. Процес комунікації. Види, форми та структура комунікації. Комунікативні стратегії. Загальна характеристика стратегії. Види стратегій. Стратегічний сценарій. Шість принципів постановки цілей. Ділові стратегії управління спілкуванням. Невербальна комунікація. Експресія як внутрішній світ людини. Мова жестів у комунікації. Голос і мімік як інструменти комунікації. Вербальна комунікація. Мова, мовлення, свідомість. Роль мови в комунікації. Слова як цінність особистості. Мистецтво легкої розмови.

Змістовий модуль 2. Особливості ділової комунікації.

Діловий стиль і манери спілкування. Діловий стиль спілкування. Принциповість у спілкуванні. Проблеми в комунікації. Фактори, які впливають на спілкування. Техніки привертання уваги. Комунікативна культура. Зміст. Сприятливий психологічний клімат. Реакція на психологічне каміння. Реакція на запитання. Управління емоціями. Правила спарингу в комунікації. Службове спілкування. Етика ділового спілкування. Службовий етикет. Принципи оптимізації службових відносин. Комунікативні методи управлінського впливу. Шукайте наставників, шукайте учнів.

Змістовий модуль 3. Конфліктні ситуації у комунікації.

Специфіка конфлікту в комунікації. Сутність конфлікту. Види конфліктів. Стреси, неврози, кризи. Страх як причина конфлікту. Методи усунення напруги. Результативний конфлікт. Пастки конфлікту. Стратегії врегулювання конфлікту. Компетентна поведінка у конфлікті. Звички успішних організацій. Перетворення конфлікту на результат.

Змістовий модуль 4. Імідж у різних ситуаціях комунікації.

Імідж ділової людини. Сутність та зміст іміджу. Діловий одяг. Візитні карточки. Ділові подарунки. Розробіть свій бренд. Демонструйте свій бренд. Чотири принципи, на яких ґрунтуються стосунки. Ділова зустріч. Як домовитися про ділову зустріч? Керівні принципи ділової зустрічі. Правила поведінки ділових зустрічей. Успіх ділової зустрічі. Ділові прийоми. Правила ділових прийомів. Організація та проведення ділових прийомів із розсадкою. Види прийомів – міжнародна практика. Встановлюйте зв'язки з впливовими людьми. Ділові листи. Цілі ділового листа. Стиль ділового листа. Реквізити ділового листа. Спілкування в умовах цифрової ери. Цілі ділового листа. Стиль ділового листа. Реквізити ділового листа.

4. Структура навчальної дисципліни

Змістовий модуль	Усього годин	Аудиторні години					Самостійна робота		Система накопичення балів		
		Усього годин	Лекційні заняття		Практичні заняття		о/дф	з/дистф.	Теор. зав-ня, к-ть балів	Практ. зав-ня, к-ть балів	Усього балів
			о/дф	з/дистф.	о/дф	з/дистф.					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	15	9	3	2	6	1	15	20			15
2	15	9	3	2	6	1	12	20			15
3	15	9	3	1	6	1	15	20			15
4	15	9	3	1	6	1	12	20			15
Усього за змістові модулі	60	36	12	6	24	4	54	80			60
Підсумковий семестровий контроль екзамен	30						30	30			40
Загалом			36/10				54/80			100	

5. Темі лекційних занять

№ змістового модуля	Назва теми	Кількість годин	
		о/дф.	з/дистф.
1	2	3	4
1	Майстерність у спілкуванні. Процес та види комунікації.	2	1
1	Комунікативні стратегії. Вербальні та невербальні комунікації.	2	1
2	Діловий стиль і манери спілкування. Комунікативна культура.	2	1
3	Специфіка конфлікту в комунікації.	2	1
4	Імідж ділової людини.	2	1
4	Ділова зустріч. Ділові прийоми. Ділові листи.	2	1
Разом		12	6

6. Темі практичних занять

№ змістового модуля	Назва теми	Кількість годин	
		о/дф.	з/дистф.
1	2	3	4
1	Модель людської поведінки. «Чотири темпераменти». Основні характеристики типів особистості. Методи виходу з конфліктів. Тест «Типологія особистості DISC».	2	1
1	Види стратегій. Стратегічний сценарій. Шість	2	

	принципів постановки цілей. Ділові стратегії управління спілкуванням.		
1	Експресія як внутрішній світ людини. Мова жестів у комунікації. Голос і мімік як інструменти комунікації. Мова, мовлення, свідомість. Роль мови в комунікації. Слова як цінність особистості. Мистецтво легкої розмови.	2	
2	Діловий стиль спілкування. Техніки привертання уваги.	2	1
2	Сприятливий психологічний клімат. Реакція на психологічне каміння. Реакція на запитання.	2	
2	Комунікативні методи управлінського впливу.	2	
3	Методи усунення напруги.	2	1
3	Пастки конфлікту.	2	
3	Стратегії врегулювання конфлікту. Компетентна поведінка у конфлікті. Звички успішних організацій.	2	
4	Діловий одяг. Візитні карточки. Ділові подарунки.	2	1
4	Керівні принципи ділової зустрічі. Правила поведінки ділових зустрічей. Успіх ділової зустрічі.	2	
4	Правила ділових прийомів. Цілі ділового листа.	2	
Разом		24	4

7. Види і зміст поточних контрольних заходів

№ змістового модуля	Вид поточного контрольного заходу	Зміст поточного контрольного заходу	Критерії оцінювання	Усього балів
1	2	3	4	5
1	Практичне завдання (2 завдання: інтерактивна вправа, письмова контрольна робота)	Виконання письмового завдання на практичних заняттях – відповіді на 4 питання. Проведення інтерактивної вправи «Інтерв'ю» на практичних заняттях.	Письмова контрольна робота – по 2 бали за кожне питання (8 балів). Інтерактивна вправа – 7 балів	
Усього за ЗМ 1 контр. заходів	2			15
2	Практичне завдання (2 завдання: вікторина, інтерактивна вправа)	Усне опитування-вікторина на практичних заняттях – відповіді на 4 запитання. Проведення інтерактивної вправи «Розв'язання проблемної ситуації шляхом «Поступової кооперації»».	Вікторина – по 2 бали за кожне питання (8 балів). Інтерактивна вправа – 7 балів	

Усього за ЗМ 2 контр. заходів	2			15
3	Самостійне завдання (2 завдання: тестування, презентація)	Виконання тестів на практичних заняттях – відповіді на 4 запитання тесту. Представлення самостійно розробленої презентації за наданою тематикою на практичних заняттях.	Тестування – по 2 бали за кожне питання (8 балів). Презентація – 7 балів	
Усього за ЗМ 3 контр. заходів	2			15
4	Практичне завдання (2 завдання: інтерактивна вправа, письмова контрольна робота)	Виконання письмового завдання на практичних заняттях – відповіді на 4 питання. Проведення інтерактивної вправи «Менеджер туристичного підприємства» на практичних заняттях.	Письмова контрольна робота – по 2 бали за кожне питання (8 балів). Інтерактивна вправа – 7 балів	
Усього за ЗМ 4 контр. заходів	2			15
Усього за змістові модулі контр. заходів	8			60

8. Підсумковий семестровий контроль

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	Відповідь на 5 запитань письмово.	Контрольні питання – по 4 бали за кожне питання.	20

Усього за підсумковий семестровий контроль		40
--	--	----

8. Рекомендована література

Основна:

1. Антипцева А. Комунікативний менеджмент : навч.-метод. посіб. Харків, 2013. 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, 2012. 368 с
4. Жигайло Н. І. Психологія : навч. посіб. Львів : Сполом, 2013. 264 с.
5. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства : підручник. Київ : Знання, 2012. 343 с.
6. Менеджмент і маркетинг туризму : навч. посіб. / Афонченкова Т.М. та ін.; за заг. ред.. О.Є. Лугініна. Київ: Ліра-К, 2012. 364 с.
7. Професійні комунікації : навч. посіб. «Ділове спілкування» / уклад. О. М. Жук, Л.Ю. Тиха. Луцьк : Луцький НТУ, 2016. 112 с.
8. Чистіліна Т. О. Етика та естетика : навч. посіб. Київ : ЦУЛ, 2017. 304 с.

Додаткова:

1. Дахігг Ч. Сила звички ; пер. з англ. Г. Лелів. Нью-Йорк : Random House, 2012. 400 с.
2. Коулман П. Т. Результативний конфлікт ; пер. з англ. І. Софієнко. 2-ге вид. Київ : Наш формат, 2017. 312 с.
3. Кушнір Р. О. Великий оратор, або як говорити так щоб вам аплодували стоячи. Дрогобич : Коло, 2013. 258 с.
4. Пинк Д. Драйв: что на самом деле нас мотивирует. Киев : Альпина Паблишер, 2013. 311 с.
5. Роберт А. Ром. Позитивная типология личности. Киев : «Интернет Сервисез Интренэшил», 2010. 196 с.
6. Трейсі, Брайан. Як керують найкращі. [Як одержати максимум від себе та інших. Секрети, перевірені на практиці]; пер. з англ. Р. Ключка. Харків : Клуб сімейного дозвілля, 2017. 208 с.
7. Феррацці К. Ваш надійний тил. Як налагодити зв'язки, що приведуть до успіху; пер. з англ. Д. Кушніра. Нью-Йорк, 2014. 400 с.
8. Феррацці К. Ніколи не їжте наодинці та інші секрети успіху завдяки широкому колу знайомств; пер. з англ. І. Грипи. Нью-Йорк, 2014. 400 с.
9. Чан Кім В. Стратегія блакитного океану. Бостон, 2015. 288 с.

Інформаційні джерела

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 26.08.2021)
2. Вербальна комунікація: вікіпедія. URL:<https://uk.wikipedia.org/wiki/> (дата звернення 26.08.2021)

3. Вербальна комунікація: навч. матеріали он-лайн: психологія. URL: http://pidruchniki.com/1514020537285/psihologiya/verbalna_komunikatsiya (дата звернення 22.08.2021)
4. Вербальна та невербальна комунікація: навч. матеріали он-лайн : менеджмент. URL: <http://pidruchniki.com/85119/> (дата звернення 27.08.2021)
5. Види комунікацій в організації: теорія організації та організаційна поведінка менеджмент. URL: <http://stud.com.ua/39779/> (дата звернення 27.08.2021)