



Процес комунікації. Складові комунікативного процесу. Форми та види комунікацій

Лекція з дисципліни
Основи комунікації у сфері
туризму та гостинності



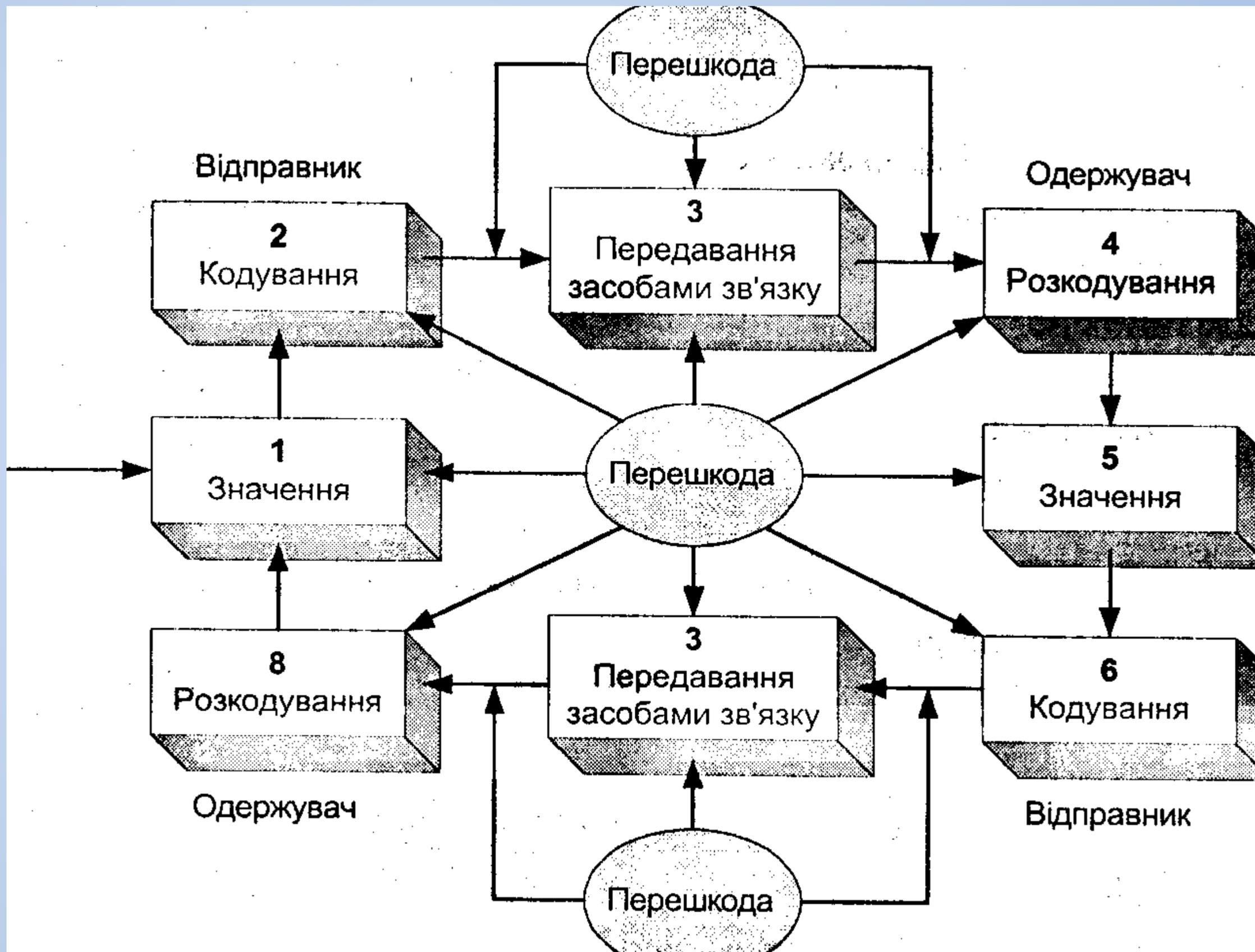


Питання для роздумів

- Чи можна зіпсувати сервіс лише однією фразою?
- Що важливіше — що сказано чи як сказано?



Модель комунікаційного процесу





Елементи комунікації

- відправник
- кодування



- одержувач
- декодування

- повідомлення
- канал



- зворотний зв'язок
- шум



Вербальна комунікація

- усна
- письмова
- телефонна
- цифрова



Невербальна комунікація



- миміка
- жести
- дистанція
- зоровий контакт
- інтонація





Паравербальна комунікація

- ТОН ГОЛОСУ
- ГУЧНІСТЬ
- ТЕМП МОВЛЕННЯ
- ПАУЗИ
- СМІХ
- ІНШІ ЗВУКОВІ СИГНАЛИ





Форми комунікації

міжособистісна



масова

внутрішньоособистісна



групова



Види комунікації на підприємствах туризму

- внутрішні
- зовнішні
- вертикальні
- горизонтальні
- діагональні





Комунікація це професійна компетентність, тому акцент на:

активне слухання



міжкультурну чутливість

емпатію



управління емоціями



Міні-кейс

Ситуація:

Гість залишив негативний відгук у Google.

Завдання:

1. Визначити тип комунікації.
2. Запропонувати відповідь від імені менеджера.
3. Вказати, які елементи процесу комунікації потрібно врахувати.

