

Основи комунікації в сфері туризму та ГОСТИННОСТІ

Експансія комунікативних технологій у сучасному світі. Комунікативні бар'єри і комунікативні стратегії.

Цілі комунікації:

- організація інформаційного обміну між суб'єктом і об'єктом;
- налагодження процесу емоційного і інтелектуального обміну змістом інформації;
- встановлення взаємозв'язку між людьми в організації;
- організація спільної справи в колективі з ціллю виконання завдань.

Нові медіа-технології

- Інтерактивні (*нагадують розмову двох людей «обличчям до обличчя»*)
- Індивідуальні (*доносять повідомлення до кожної людини всередині величезної аудиторії*)
- Асинхронні (*здатні відправляти або отримувати повідомлення в зручний для конкретної людини час*)

У сучасну епоху комп'ютерних технологій формується нова соціальна реальність і новий образ світу:

- сучасний світ розуміється як світ комунікацій;
- соціально-культурна нерівність – як когнітивно-цифрові розриви різного рівня;
- соціальний капітал людини і організації – як кількість і якість мережових комунікацій в онлайн-світі і оффлайн-світі;
- ефективна діяльність – як вміння поєднувати комунікативні технології та відкриті інновації.

Комунікативні бар'єри

переважно зовнішні
фактори, що порушують
спілкування

Типи комунікативних бар'єрів

- бар'єри розуміння,
- бар'єри соціально-культурного розходження
- бар'єри відносин

Бар'єри розуміння

- Фонетичний
- Семантичний
- Стилістичний
- Логічний

Технології подолання бар'єрів комунікації

- Прийом «власне ім'я»
- Прийом «дзеркало відносин»
- Прийом «терплячий слухач»
- Прийом «особисте життя»

ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ МОЖЛИВА ЗА УМОВ

- комуніканти володіють загальним кодом (системою знаків, до якої відноситься і мова);
- володіють соціокультурним кодом спільноти, мовою якої здійснюється комунікація, тими знаннями та уявленнями, які зберігаються в «когнітивній базі» — сукупності знань і уявлень, спільних для всіх членів даної лінгвокультурної спільноти.

Типи комунікативних стратегій

- презентаційна
- маніпуляційна
- конвенціональна