

Експансія комунікативних технологій у сучасному світі

Комунікативні бар'єри і комунікативні стратегії

Лекція з дисципліни
Основи комунікації у сфері
туризму та гостинності



Поняття комунікативних технологій



Комунікативні технології — це сукупність методів, засобів і каналів передачі інформації між людьми або організаціями.

Вони забезпечують:

- обмін інформацією;
- координацію діяльності;
- формування відносин між людьми.



Основні чинники розвитку комунікативних технологій

Цифровізація суспільства

Розвиток:

- інтернету
- мобільних технологій
- соціальних мереж

Це створює глобальний інформаційний простір.

Глобалізація

Комунікація відбувається між представниками різних:

- культур
- мов
- національностей

Особливо це характерно для туристичної індустрії.

Зростання ролі сервісної економіки

У сфері гостинності:

- комунікація з клієнтом є частиною послуги.





Основні комунікативні технології у туризмі та гостинності

Цифрові комунікації

- електронна пошта
- месенджери
- онлайн-чати
- чат-боти





Основні комунікативні технології у туризмі та гостинності

Соціальні мережі

- Instagram
- Facebook
- TikTok
- YouTube

Вони використовуються для:

- маркетингу
- просування бренду
- комунікації з клієнтами.





Основні комунікативні технології у туризмі та гостинності



Мобільні додатки

Сучасні готелі пропонують:

- онлайн check-in
- мобільний ключ
- чат з рецепцією





Основні комунікативні технології у туризмі та гостинності

Відеоконунікації

- Zoom
- Google Meet
- Teams

Використовуються для:

- переговорів
- онлайн-консультацій
- дистанційної роботи.





Наслідки експансії комунікативних технологій

Позитивні

- швидкість передачі інформації
- доступність комунікації
- глобальна взаємодія

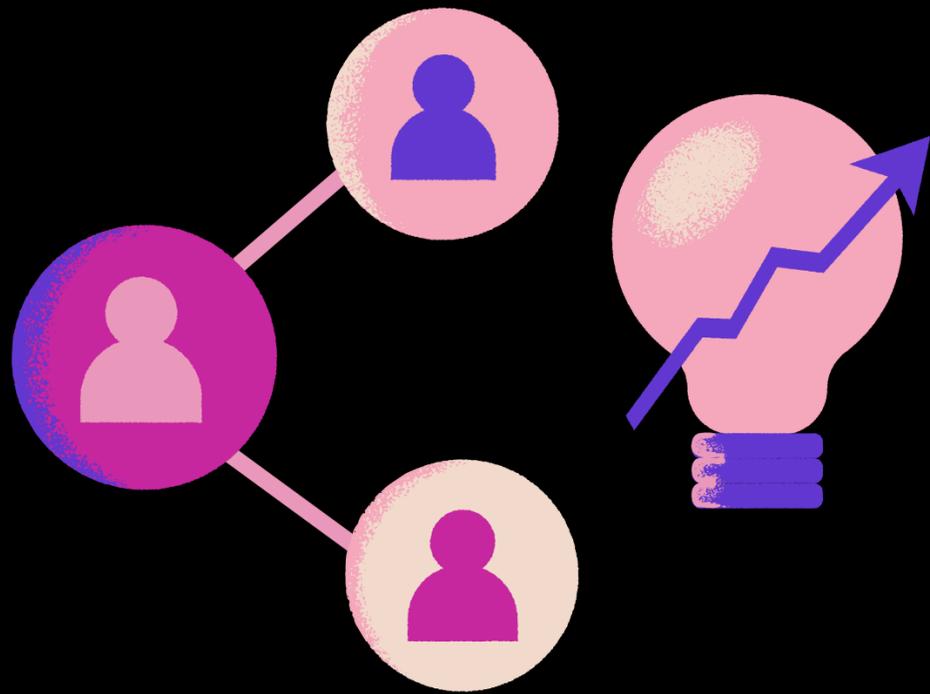


Негативні

- інформаційне перевантаження
- зниження якості міжособистісного спілкування
- ризик непорозумінь.



Комунікативні бар'єри



- **Комунікативний бар'єр** це перешкода, яка ускладнює або робить неможливим ефективно спілкування.
- **Бар'єри можуть виникати між:**
 - співробітниками
 - клієнтом і працівником
 - керівником і персоналом.



Видди бар'єрів



Мовні бар'єри



Виникають через:

- різні мови
- неправильне розуміння слів
- професійний жаргон.

Приклад у готелі:

- check-in
- deposit
- late check-out.





Культурні бар'єри

■ Пов'язані з відмінностями:

- традицій
- цінностей
- норм поведінки.

■ У різних культурах відрізняється:

- дистанція спілкування
- жести
- стиль звернення.



Організаційні бар'єри



ВИНИКАЮТЬ
ЧЕРЕЗ:

- складну структуру управління
- недостатню інформацію
- бюрократію.





Психологічні бар'єри

■ Пов'язані з:

- емоціями
- страхом
- недовірою
- стресом.



Технічні бар'єри



Пов'язаня з:

- поганим інтернетом
- технічними збоями
- проблемами обладнання.





Комунікативні стратегії

це свідомо обрана модель поведінки у процесі спілкування, спрямована на досягнення певної мети.





Комунікативні стратегії

ввічливості

активного
слухання

вирішення
конфліктів

культурної
адаптації

емпатії



Комунікативні стратегії



○ Стратегія ввічливості

Використання:

- привітання
- подяки
- коректних форм звернення.

○ Стратегія активного слухання

Працівник:

- уважно слухає
- уточнює інформацію
- демонструє зацікавленість.





Комунікативні стратегії



○ Стратегія вирішення конфліктів

Алгоритм:

1. вислухати клієнта
2. виявити проблему
3. запропонувати рішення
4. вибачитися за незручності.

○ Стратегія культурної адаптації

Працівники повинні враховувати:

- культурні особливості гостей
- норми етикету різних країн.

○ Стратегія емпатії

Емпатія — здатність розуміти емоції іншої людини.

