

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІАКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

Навчально-науковий інститут харчових технологій готельно-ресторанного  
та туристичного бізнесу  
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

## СИЛАБУС

навчальної дисципліни

### «Комунікаційні навички в туризмі та гостинності»

на 2021-2022 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	1 курс/2 семестр
Освітня програма/спеціалізація	«Туризм»
Спеціальність	242 Туризм
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Ступінь вищої освіти	магістр

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну,  
науковий ступінь і вчене звання,  
посада

**Карпенко Юрій Вікторович**

к.е.н., доцент

доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу

Контактний телефон	+38-050-941-00-20
Електронна адреса	9410020@gmail.com
Розклад навчальних занять	<a href="http://schedule.puet.edu.ua/">http://schedule.puet.edu.ua/</a>
Консультації	очна <a href="http://www.tourism.puet.edu.ua/stud.php">http://www.tourism.puet.edu.ua/stud.php</a> он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	<a href="https://el.puet.edu.ua/">https://el.puet.edu.ua/</a>

#### Опис навчальної дисципліни

<b>Мета вивчення навчальної дисципліни</b>	Ознайомлення з теорією комунікаційних процесів у туристичному бізнесі, а також формування відповідних практичних навичок професійної підготовки для підвищення ефективності діяльності підприємств сфери туризму та гостинності.
<b>Тривалість</b>	5 кредитів ЄКТС/150 годин (лекції 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 90 год.)
<b>Форми та методи навчання</b>	Лекції та практичні заняття в аудиторії, самостійна робота поза розкладом
<b>Система поточного та підсумкового контролю</b>	Поточний контроль: відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; доповіді з рефератами та їх обговорення; тестування; поточна модульна робота Підсумковий контроль: залік (ПМК)
<b>Базові знання</b>	Наявність широких знань з основ туризмознавства та організації туризму
<b>Мова викладання</b>	Українська

#### Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
<ul style="list-style-type: none"><li>здатність розуміти і застосовувати на практиці теорії та методологію системи наук, які формують туризмологію (ПР02);</li><li>здатність використовувати інформаційно-інноваційні методи і технології в сфері туризму (ПР03);</li><li>знання закономірностей, принципів та механізмів функціонування туристичного ринку (ПР04);</li><li>здатність здійснювати управління підприємством індустрії туризму та рекреації (ПР06);</li><li>використовувати комунікативні навички і технології,</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>уміння спілкуватися з експертами інших сфер діяльності по актуальних проблемах розвитку туризму і рекреації (ЗК05);</li><li>дух підприємництва, креативність, бажання досягти успіху і самореалізуватися (ЗК07);</li><li>здатність використовувати теорію і методи інноваційно-інформаційного розвитку на різних рівнях управління (ФК05);</li><li>розуміння механізмів взаємодії суб'єктів світового та національного туристичного ринків і положень соціально-</li></ul>

<b>Програмні результати навчання</b>	<b>Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач</b>
ініціювати запровадження методів комунікативного менеджменту в практику діяльності суб'єктів туристичного бізнесу (ПР11).	відповідального бізнесу в туризмі та рекреації (ФК09).

### Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
<b>Модуль 1. Мета та завдання комунікативного менеджменту</b>		
Тема 1. Комунікації: сутність і основні поняття.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповідь/презентацію на тему: «Комунікативні бар'єри. Умови ефективних комунікацій».
Тема 2. Психодіагностика в туризмі та гостинності.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповіді/презентації на тему: «Психологічна оцінка поведінки споживачів туристичних послуг та ділових партнерів в процесі спілкування. Аналіз невербальної поведінки», «Оцінка емоційного стану партнера по спілкуванню», «Діагностика нещирої поведінки партнера по спілкуванню».
Тема 3. Вербальне спілкування в комунікативній практиці фахівців з туризму та гостинності.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповіді/презентації на тему: «Техніки мовлення», «Правила ефективного слухання».
Тема 4. Невербальне спілкування в комунікативній практиці фахівців з туризму та гостинності.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування; поточна модульна робота	Підготувати доповідь/презентацію на тему: «Проблеми у професійному спілкуванні менеджерів сфери туризму».
<b>Модуль 2. Особливості міжкультурних комунікацій в індустрії туризму та гостинності.: елементи, етапи, стратегії розвитку</b>		
Тема 5. Міжкультурна комунікація в індустрії туризму та гостинності.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповідь/презентації на тему: «Особливості національних стилів ділового спілкування в країнах Європи та Англо-Америци. Особливості національних стилів ділового спілкування в країнах Азії», «Мова жестів в різних культурах та країнах».
Тема 6. Технології комунікативного менеджменту.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповідь/презентацію/тези на тему: «Використання методик НЛП в комунікативній практиці менеджера».
Тема 7. Комунікативна культура та професійний етикет фахівців з туризму та гостинності.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування; поточна модульна робота	Підготувати доповідь/презентацію/тези на тему: «Принципи комунікативної поведінки менеджера сфери туризму».

### Інформаційні джерела

1. Антипцева А. Комунікативний менеджмент : навч.-метод. посібник / А. Антипцева. – Харків, 2013. – 53 с.
2. Ботвина Н. В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділової комунікації: навчальний посібник. – Київ: АртЕк, 2008. – 252 с.
3. Бурмака Т. М. Комунікативний менеджмент: конспект лекцій (для студентів бакалавріату всіх форм навчання спеціальності 073 – Менеджмент) / Т. М. Бурмака, К. О. Великих; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. – 69 с.

4. Жигайло Н. І. Комунікативний менеджмент: Навчальний посібник / Н. І. Жигайло. – Львів: Львівський національний університет імені Івана Франка, 2012. – 368 с.
5. Коулман П. Т. Результативний конфлікт / П. Т. Коулман, Роберт Фергюсон ; пер. з англ. Інна Софієнко. – 2-ге вид. – Київ : Наш формат, 2017. – 312 с.
6. Кушнір Р. О. Великий оратор, або як говорити так щоб вам аплодували стоячи / Р. О. Кушнір. – Дрогобич : Коло, 2013. – 258 с.
7. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті: / Г. В. Осовська. – Київ : Наука, 2008. – 453 с.
8. Професійні комунікації : навчальний посібник «Ділове спілкування» / уклад. О. М. Жук, Л.Ю. Тиха. – Луцьк : Луцький НТУ, 2016. – 112 с.
9. Свидрук І. І. Креативний менеджмент: навчальний посібник. / І. І. Свидрук, Ю. І. Осік. – Алма-Ата: «Бастау», 2017. – 360 с.
10. Свидрук І. І. Психологія управління та конфліктологія: Підручник / І. І. Свидрук, Ю. Б. Миронов. – Львів: Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2017. – 320 с.
11. Трейсі Б. Як керують найкращі. [Як одержати максимум від себе та інших. Секрети, перевірені на практиці] / Б. Трейсі ; пер. з англ. Р. Клочка. – Харків : Клуб сімейного дозвілля, 2017. – 208 с.
12. Феррацці К. Ваш надійний тил. Як налагодити зв'язки, що приведуть до успіху / К. Феррацці ; пер. з англ. Д. Кушніра. – Нью-Йорк, 2014. – 400 с.

### **Програмне забезпечення навчальної дисципліни**

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

### **Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання**

- Політика щодо термінів виконання та перескладання: завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75 % від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання модулів відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- Політика щодо академічної доброчесності: списування під час виконання поточних модульних робіт та тестування заборонено (в т. ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.
- Політика щодо відвідування: відвідування занять є обов'язковим компонентом. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі (Moodle) за погодженням із провідним викладачем.
- Політика зарахування результатів неформальної освіти: <http://puet.edu.ua/uk/publiczna-informaciya>

### **Оцінювання**

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

<b>Види робіт</b>	<b>Максимальна кількість балів</b>
Модуль 1 (теми 1-4): відвідування занять (8 балів); захист домашнього завдання (8 балів); обговорення матеріалу занять (4 бали); виконання навчальних завдань (8 балів); завдання самостійної роботи (8 балів); тестування (4 бали); поточна модульна робота (15 балів)	55
Модуль 2 (теми 5-7): відвідування занять (6 балів); захист домашнього завдання (6 балів); обговорення матеріалу занять (3 бали); виконання навчальних завдань (6 балів); завдання самостійної роботи (6 балів); тестування (3 бали); поточна модульна робота (15 балів)	45
Разом	100

### **Шкала оцінювання здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни**

<b>Сума балів за всі види навчальної діяльності</b>	<b>Оцінка за шкалою ЄКТС</b>	<b>Оцінка за національною шкалою</b>
90-100	A	Відмінно
82-89	B	Дуже добре
74-81	C	Добре
64-73	D	Задовільно
60-63	E	Задовільно достатньо
35-59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни