

**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ
СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ**

Система забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти
сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015 / ISO 9001:2015

Кафедра туризму та рекреації

ЗАТВЕРДЖЕНО

вченою радою

(пост. п. 15 від «15» серпня 2021 р.)

Ректор


А. А. Мазаракі



**КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ/
COMMUNICATION MANAGEMENT**

**РОБОЧА ПРОГРАМА /
COURSE OUTLINE**

освітній ступінь	бакалавр / bachelor
галузь знань	24 Сфера обслуговування / Services
спеціальність	242 Туризм / Tourism
спеціалізація	Міжнародний туризм / International Tourism

Київ 20 21

**Розповсюдження і тиражування без офіційного дозволу КНТЕУ
заборонено**

Автор: В.В. Білик, кандидат економічних наук, доцент

Робочу програму розглянуто і затверджено на засіданні кафедри туризму та рекреації 02.06.2021 р., протокол № 18.

Рецензенти: Дупляк Тетяна Петрівна, кандидат економічних наук, доцент

Опанасюк Наталія Анатоліївна, кандидат юридичних наук,
Перший Віце-президент Туристичної асоціації України

**КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ/
COMMUNICATIVEMANAGEMENT**

**РОБОЧА ПРОГРАМА /
COURSEOUTLINE**

освітній ступінь	бакалавр	/ bachelor
галузь знань	24 Сфера обслуговування	Servicesector /
спеціальність	242 Туризм	/ Tourism
спеціалізація	Міжнародний туризм	International tourism /

***1. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛІНИ ТА РОЗПОДІЛ ГОДИН ЗА ТЕМАМИ
(ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН)***

Назва теми	Усього годин/кредитів	Кількість годин			Форми контролю
		Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота студентів	
Тема 1. Теоретичні засади комунікативного менеджменту	26	4	4	16	ОРКТ, ПР
Тема 2. Соціальна перцепція у сфері туризму	26	4	4	16	ОРКТ, ПР
Тема 3. Комунікативна стратегія і тактика	12	2	2	8	ОРКТ, ПР
Тема 4. Вербальне спілкування менеджера туризму	34	6	6	18	ОРКТ, ПР
Тема 5. Невербальне спілкування менеджера туризму	24	4	4	16	ОРКТ, ПР
Тема 6. Технології комунікативного менеджменту	24	4	4	14	ОРКТ, ПР
Тема 7. Етика, професійний етикет та культура спілкування	18	2	2	12	ОРКТ, ПР
Тема 8. Міжкультурна комунікація в туристичному бізнесі	28	6	6	16	ОРКТ, ПР
Разом	180/6	32	32	116	
Підсумковий контроль					екзамен

ОРКТ – обговорення результатів виконання завдань комунікативного тренінгу

ПР – презентація і захист рефератів-резюме

**2. ТЕМАТИКА ТА ЗМІСТ ЛЕКЦІЙНИХ, ПРАКТИЧНИХ
ЗАНЯТЬ, САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ
СТУДЕНТІВ**

Результати навчання	Навчальна діяльність	Робочий час студента, год.
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>

<p>Знання основних категорій та понять комунікології, розуміння природи спілкування, структури та завдань комунікативного менеджменту в міжнародному туризмі. Вміння оцінювати та визначати шляхи вдосконалення власного комунікативного потенціалу. Застосовувати навички</p>	<p>Тема 1. Теоретичні засади комунікативного менеджменту <i>Лекція</i></p> <p>1. Комунікологія, її історичні засади та основні поняття</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Комунікологія як синтетична наука про людське спілкування. 2. Історичні засади комунікології. 3. Сутність та види комунікацій. 4. Фактори і моделі комунікаційного процесу. 5. Комунікативні перешкоди. <p>Список рекомендованих джерел: <i>Основний:</i> 1, 3 <i>Додатковий:</i> 5, 6, 7, 8, 15, 16 <i>Інтернет-джерела:</i> 24, 26, 31</p> <p>Лекція 2. Ділове спілкування в комунікативному менеджменті 1.</p> <p>Спілкування як феномен та об'єкт науково пізнання.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Ділове та професійне спілкування в міжнародному туризмі. 3. Зміст, структура та завдання комунікативного менеджменту. 4. Професійна комунікативна компетентність менеджера міжнародного туризму. <p>Список рекомендованих джерел: <i>Основний:</i> 1, 3</p>	<p>2</p> <p>2</p>
--	---	-------------------

Додатковий: 5, 6, 7, 8, 15, 16

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
----------	----------	----------

<p>продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.</p>	<p><i>Інтернет-джерела: 24, 26, 31</i></p> <p style="text-align: center;">Самостійна робота студентів</p> <p>1. Зробити оцінку власного комунікативного потенціалу, спеціальних здібностей і особистих якостей, необхідних для оволодіння мистецтвом спілкування. Визначить напрямки самовдосконалення. Зробити відповідні нотатки.</p> <p>2. Підготувати невеличкий виступ (на 3-5 хв.) на довільну тему - про себе, свою родину, своє життєве кредо, інтереси, захоплення, відпочинок, тощо.</p> <p>3. Виходячи з теоретичних наробок сучасної комунікології, провести критичний аналіз власної комунікативної компетентності та одного зі студентів групи визначити позитивні риси, прогалини, проблемні моменти у власній комунікативній практиці. Виконати завдання «Програма розвитку комунікативної компетентності». Методика виконання завдання додається.</p> <p>4. Сформувати перелік професійних вимог, цілей і завдань практичного навчання в межах курсу «Комунікативний менеджмент» та визначити зміст програми комунікативного тренінгу для групи.</p> <p style="text-align: center;">Практичне заняття 1. Оцінка та розвиток комунікативного потенціалу</p> <p>Представлення усно підготовленої презентації на обрану тему, проведення самоаналізу та аналізу інших виступів, обговорення та оцінка промов студентів на</p>	<p style="text-align: center;">16</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">2</p>
---	---	--

предмет їх відповідності сформованим вимогам до комунікативної компетентності сучасного менеджера туризму.

Практичне заняття 2. Розвиток комунікативної компетентності

Проведення ділової гри «Інтерактивне спілкування». Виконання комунікативних вправ і захист завдання, що заплановані програмою комунікативного тренінгу.*

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
----------	----------	----------

<p>Вміння професійно проводити психодіагностику партнерів по спілкуванню в міжнародному туристичному бізнесі. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. Застосовувати навички продуктивного</p>	<p style="text-align: center;">Тема 2. Соціальна перцепція у сфері туризму</p> <p style="text-align: center;">Лекція 3. Соціальна перцепція як процес сприйняття та розуміння партнера по спілкуванню</p> <p>1. Зміст, фактори і проблеми соціальної перцепції.</p> <p>2. Сутність, методи та етичні принципи психодіагностики.</p> <p>3. Візуальна психодіагностика партнера по спілкуванню та її основні джерела.</p> <p>4. Самопрезентація та візуальний комунікативний імідж людини.</p> <p>Список рекомендованих джерел:</p> <p><i>Основний: 1,2,3</i></p> <p><i>Додатковий: 5, 6, 8, 9, 14, 15, 16</i></p> <p><i>Інтернет-джерела: 23, 26</i></p> <p style="text-align: center;">Самостійна робота студентів</p> <p>1. Проходження тестування в системі Moodle.</p> <p>2. Підготувати інформаційний матеріал згідно обраного завдання для проведення практичного заняття з проблем сприйняття та психодіагностики партнерів по діловому спілкуванню у сфері міжнародного туризму.</p> <p>3. Опрацювати додатковий матеріал щодо методів психодіагностики та практики їх використання менеджерами туристичних підприємств.</p>	<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">8</p> <p style="text-align: center;">2</p>
---	---	---

	<p>Практичне заняття 3. Психодіагностика особистості партнера по спілкуванню</p>	
--	---	--

<p>спілкування споживачами</p>	<p>зі</p> <p><i>1. Виконання завдань, що передбачені програмою комунікативного тренінгу з питань сприйняття та психодіагностики партнерів по професійному спілкуванню, зокрема «Знайомство», «Візуальна психодіагностика».</i></p>	
------------------------------------	--	--

2. Проведення психологічного інтернет-тестування в комп'ютерному кабінеті кафедри.

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
----------	----------	----------

<p>туристичних послуг.</p> <p>Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.</p>	<p>3. Обговорення результатів тестування та виконання завдань, визначення шляхів удосконалення навичок психодіагностики партнерів по спілкуванню в роботі менеджерів туристичного бізнесу.</p> <p style="text-align: center;">Лекція 4. Психодіагностика в туризмі</p> <p>1. Сучасні підходи до типології особистості партнера по спілкуванню у комунікативному менеджменті.</p> <p>2. Психологічний аналіз та типізація клієнтів туристичних підприємств.</p> <p>3. Психологічна оцінка та типізація співробітників туристичного підприємства.</p> <p>4. Психологічна оцінка та типізація ділових партнерів.</p> <p>Список рекомендованих джерел:</p> <p><i>Основний: 1,2,3</i></p> <p><i>Додатковий: 5, 6, 8, 9, 14, 15, 16</i></p> <p><i>Інтернет-джерела: 23, 26</i></p> <p style="text-align: center;">Самостійна робота студентів</p> <p>1.Провести реферативний огляд джерел інформації на тему «Мистецтво візуальної психодіагностики».</p> <p>2. Опрацювати професійно-орієнтовані методики психологічного тестування особистості на предмет визначення психічних особливостей споживчої поведінки клієнтів туристичних фірм.</p>	<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">8</p> <p style="text-align: center;">2</p>
---	---	--

	<p>Практичне заняття 4. Психодіагностика клієнтів туристичних підприємств</p>	
--	--	--

	<p><i>1. Виконання завдань та опрацювання методики психологічного тестування, що передбачені програмою комунікативного тренінгу .</i></p>	
--	---	--

- | | | |
|--|---|--|
| | <p>2. Дискусія з проблеми психодіагностики потенційних споживачів туристичних послуг, зокрема «Психологічний портрет сучасного туриста», «Психологічний портрет туриста майбутнього», «Психотипи туристів».</p> <p>3. Обговорення результатів виконання завдань та тестування, визначення</p> | |
|--|---|--|

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
	проблем та шляхів удосконалення навичок психологічної діагностики потенційних туристів в роботі менеджерів туристичного бізнесу.	

<p>Визначати та правильно обирати комунікативну стратегію і відповідні тактики у професійному та діловому спілкуванні в сфері міжнародного туризму. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних</p>	<p>Тема 3. Комунікативна стратегія і тактика <i>Лекція 5. Комунікативна стратегія і тактика в туризмі</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сутнісний зміст та структура комунікативної стратегії. 2. Типологія комунікативних стратегій. 3. Дискурс та дискурсивні комунікативні стратегії в туристичному бізнесі. 4. Характеристика та класифікація комунікативних тактик. 5. Комунікативні ходи та прийоми в практиці міжнародного туристичного бізнесу. <p>Список рекомендованих джерел</p> <p><i>Основний:</i> 2</p> <p><i>Додатковий:</i> 5, 6, 13, 15, 20</p> <p><i>Інтернет-джерела:</i> 24, 25, 27</p> <p>Самостійна робота студентів</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проходження тестування в системі Moodle. 2. Пошук додаткової інформації, опрацювання літературних джерел з проблем використання комунікативних стратегій в практиці туристичного бізнесу. 3. Підготовка та проведення польового дослідження «Комунікативні стратегії і тактики у власній поведінці» 	<p>2</p> <p>8</p> <p>2</p>
--	---	----------------------------

	<p>4. Підготовка до проведення рольової гри «Привітання і продаж продукту в офісі туристичної агенції» (підготувати два сценарії з використанням різних комунікативних стратегій і тактик)</p>	
--	--	--

технологій та дотримання стандартів якості і	<p style="text-align: center;">Практичне заняття 5. Комунікативні стратегії і тактики в туризмі</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Презентація та захист результатів виконання завдання самостійної роботи. 2. <i>Проведення і обговорення рольової гри «Привітання і продаж продукту в</i> 	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>

норм безпеки.	<i>офісі туристичної агенції»</i>	
---------------	-----------------------------------	--

<p>Оволодіння навичками ділового спілкування з використанням різних форм і технік монологічного, діалогічного мовлення професійного дискурсу сфери міжнародного туризму. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних</p>	<p style="text-align: center;">Тема 4. Вербальне спілкування менеджера туризму <i>Лекція</i></p> <p style="text-align: center;">6. Теоретичні засади вербального спілкування</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність і структура вербального спілкування. 2. Семіотика мовленнєвої комунікації. 3. Знакові системи міжнародного туристичного бізнесу. 4. Форми і жанри мовлення, що використовуються у сфері туристичного бізнесу. <p style="text-align: center;">Список рекомендованих джерел</p> <p><i>Основний:</i> 1, 2, 3 <i>Додатковий:</i> 5, 6, 7, 8, 9, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20 <i>Інтернет-джерела:</i> 21, 22, 23, 25, 26, 29, 30, 31, 32</p> <p style="text-align: center;">Самостійна робота студентів</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проходження тестування в системі Moodle. 2. Підготувати інформаційний матеріал згідно обраного завдання для проведення тренінгу з питань опанування навичками ведення різних форм мовленнєвого спілкування менеджера туристичного бізнесу (виступ перед аудиторією, презентація турпродукту, персональний продаж і професійна розмова з клієнтом, ділові бесіди та переговори, наради, телефонні розмови, співбесіда та інтерв'ю, тощо). 3. Розробити презентацію для продукту туристичного підприємства, послуги на виставці, туру на міжнародному рівні, в межах країни за структурою (мета презентації, завдання, тема, місто проведення, час, експозиція, вступ, ключові 	<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">8</p>
---	---	---

технологій	та положення, заключна частина, компоненти змісту, які зроблять презентацію більш переконливою, необхідність технічних засобів, тощо)	
------------	---	--

--	--	--

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
----------	----------	----------

<p>дотримання стандартів якості і норм безпеки. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.</p>	<p>Практичне заняття 6. Мистецтво оратора 1. <i>Проведення рольової гри-конкурсу «Презентація продукту» та виконання завдань, що передбачені програмою комунікативного тренінгу з питань опанування навичками ведення найбільш вживаних форм мовленнєвого спілкування менеджера туристичного бізнесу з використанням технік ораторської майстерності.</i></p> <p>2. Обговорення результатів рольової гри і виконання вправ, визначення проблем та шляхів удосконалення навичок ораторської майстерності в роботі менеджерів туристичного бізнесу.</p>	<p>2</p>
<p>Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань.</p>	<p>Лекція 7. Монологічні форми і техніки лінгвістичного спілкування</p> <p>1. Загальні вимоги і правила публічного виступу. 2. Презентація менеджером туристичного продукту. 3. Правила і техніки професійного продажу туристичного продукту. Список рекомендованих джерел</p> <p><i>Основний:</i> 1, 2, 3 <i>Додатковий:</i> 5, 6, 7, 8, 9, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20 <i>Інтернет-джерела:</i> 21, 22, 23, 25, 26, 29, 30, 31, 32</p>	<p>2</p>
	<p>Самостійна робота студентів 1. Ознайомитись зі спеціалізованою літературою та джерелами інформації в інтернет щодо методики проведення різних форм вербального спілкування та опанування техніками мовлення (дихання, артикуляція, дикція, голос, інтонація та ін.).</p>	<p>6</p>

	<p>2. Вивчити методики проведення ділових переговорів, скласти план підготовки і проведення переговорів з актуального для туристичного підприємства питання.</p>	
--	--	--

	<p>3. Ознайомитись зі планом проведення та підготувати сценарій для рольової</p>	
--	--	--

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
----------	----------	----------

гри «Ділові переговори в туризмі»

Практичне заняття 7. Ділові переговори в туризмі

2

1. *Проведення рольової гри «Ділові переговори в туризмі» та виконання завдань, що передбачені програмою комунікативного тренінгу з питань опанування навичками ділового спілкування з використанням комунікативних технік аргументації, малої розмови, посмішки, компліменту.*
2. *Проведення психологічного аналізу власної поведінки і поведінки колег у ході професійного і ділового спілкування при підготовці і проведенні переговорів.*
3. Обговорення результатів рольової гри і виконання вправ, визначення проблем та шляхів удосконалення навичок ділового спілкування в роботі менеджерів туристичного бізнесу.

2

Лекція 8. Діалогові форми і техніки лінгвістичного спілкування

1. Ділові бесіди і наради.
2. Ділові переговори.
3. Суперечки в професійному спілкуванні.
4. Аргументація та інші тактики вербального спілкування.
5. Мовленнєві техніки.

6

Список рекомендованих джерел

Основний: 1, 2, 3

Додатковий: 5, 6, 7, 8, 9, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20

Интернет-джерела: 21, 22, 23, 25, 26, 29, 30, 31, 32

Самостійна робота студентів

	<p>1.Ознайомитись зі спеціалізованою літературою та джерелами інформації в інтернет щодо методики проведення різних форм вербального спілкування та опанування техніками мовлення (дихання, артикуляція, дикція, голос, інтонація</p>	
--	---	--

1	2	3
	<p>та ін.).</p> <p>2. Вивчити моделі і методики проведення дебатів, скласти план підготовки і проведення дебатів з актуальної для студентства проблеми (або проблеми для сфери міжнародного туризму) .</p> <p style="text-align: center;">Практичне заняття 8. Дебати 1. Проведення</p> <p><i>рольової гри-конкурсу «Дебати» та виконання вправ, що передбачені програмою комунікативного тренінгу з питань опанування навичками ділового спілкування з використанням комунікативних технік аргументації, конструктивної критики, активного слухання та інших мовленнєвих технік.</i></p> <p>2. <i>Проведення аналізу власної поведінки і поведінки колег у ході професійного і ділового спілкування при підготовці і проведенні дебатів.</i></p> <p>3. Обговорення результатів рольової гри і виконання вправ, визначення проблем та шляхів удосконалення навичок ділового вербального спілкування в роботі менеджерів туристичного бізнесу.</p>	2

<p>Оволодіння і навичками використання різних форм засобів невербального спілкування комунікативній практиці менеджера міжнародного туризму</p>	<p style="text-align: center;">Тема 5. Невербальне спілкування менеджера туризму</p> <p>Лекція 9. Невербальні форми і засоби спілкування</p> <p>1. Сутність невербального спілкування.</p> <p>2. Особливості невербального спілкування в туристичному бізнесі.</p> <p>3. Класифікація невербальних форм спілкування.</p> <p>4. Характеристика основних форм і засобів невербального спілкування менеджера сфери міжнародного туризму.</p> <p style="text-align: center;">Список рекомендованих джерел</p> <p><i>Основний:</i> 1, 2, 3 <i>Додатковий:</i> 5, 6, 7, 8, 9, 15, 16, 17 <i>Інтернет-джерела:</i> 21, 23, 26, 31</p>	<p>2</p>
<p>1</p>	<p>2</p>	<p>3</p>

<p>Застосовувати навички продуктивного спілкування споживачами туристичних послуг зі</p>	<p style="text-align: center;">Самостійна робота студентів</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проходження тестування в системі Moodle. 2. Підготувати інформаційний матеріал згідно обраного завдання для проведення комунікативного тренінгу з питань опанування навичками невербального спілкування менеджера туристичного бізнесу 3. Ознайомитись з методичними матеріалами, щодо виконання вправ та проведення ігрового тренінгу щодо розвитку навичок невербального спілкування (жести, пози, міміка, хода, рукопотискання, вокаліка, зовнішній вигляд та ін.). <p style="text-align: center;">Практичне заняття 9. Мистецтво невербального спілкування</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Вирішення вправ по розвитку навичок невербального спілкування.</i> 2. <i>Ігровий тренінг «Жести»,</i> 3. <i>Комунікативні ігри «Емоції», «Подарунок», «Крокодил», «Мафія».</i> <p style="text-align: center;">Лекція 10. Управління невербальними засобами спілкування</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Зміст управління невербальними засобами спілкування 2. Невербальні складові комунікативної репутації менеджера міжнародного туризму. 3. Стратегія самопрезентації. Тактики і техніки управління враженням про себе. <p style="text-align: center;">Список рекомендованих джерел</p>	<p style="text-align: center;">8</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">8</p>
--	--	---

Основний: 1, 2, 3

Додатковий: 5, 6, 7, 8, 9, 15, 16, 17

Інтернет-джерела: 21, 23, 26, 31

Самостійна робота студентів

	<p>Пошук та опрацювання додаткового матеріалу щодо ролі і значення</p>	
--	--	--

1	2	3
	<p>власного комунікативного іміджу (репутації), комунікативного іміджу туристичного підприємства в умовах цифрового суспільства. Визначити сутність фасцинації та охарактеризувати фактори її забезпечення. Охарактеризувати методи фасцинації та практичні прийоми їх використання менеджером туристичного підприємства. Ознайомитись з планом проведення ділової та рольової гри.</p> <p style="text-align: center;">Практичне заняття 10. Комунікативна репутація менеджера</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Комунікативний ділова гра «Імідж ділової людини»</i> 2. <i>Комунікативна рольова гра «Техніки фасцинації»</i> 	2

<p>Опанування сучасними комунікативними технологіями навичками використання практичної діяльності менеджера міжнародного туристичного бізнесу. Застосовувати навички продуктивного спілкування споживачами</p>	<p style="text-align: center;">Тема 6. Технології комунікативного менеджменту</p> <p style="text-align: center;"><i>Лекція 11. Лінгвістичні комунікативні технології</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність та види комунікативних технологій. 2. Природа лінгвістичного маніпулювання. 3. Маніпулятивні комунікативні стратегії, тактики і прийоми. 4. Методи нейтралізації, протидії та захисту від маніпулювання. 5. Характеристика та використання трансакційної концепції спілкування в міжнародному туристичному бізнесі. <p style="text-align: center;">Список рекомендованих джерел</p> <p style="text-align: center;"><i>Основний:</i> 1, 2, 3 <i>Додатковий:</i> 5, 6, 7, 9, 14, 15, 16, 17 <i>Інтернет-джерела:</i> 23, 24, 25, 28, 31</p> <p style="text-align: center;">Самостійна робота студентів</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проходження тестування в системі Moodle. 2. Опрацювати додаткову спеціалізовану літератури та джерела інтернет з питань 	<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">7</p>
1	2	3

<p>туристичних послуг</p>	<ul style="list-style-type: none"> - прийоми нейтралізації та захисту від психологічного маніпулювання - трансакційна концепція спілкування Е. Берна в процесі побудови комунікативної взаємодії менеджера туристичного підприємства <p style="text-align: center;">Практичне заняття 11. Комунікативні технології в туристичному бізнесі</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Ролева гра «Затвердження кандидатури на посаду директора філії»</i> 2. <i>Ігровий тренінг - моделювання позицій спілкування «дорослого», «батька», «дитини» : «Запізнення», «На прийомі у керівника», «Клієнт у туристичному офісі», «Прийом на роботу»</i> <p style="text-align: center;">Лекція 12. Психолінгвістичні комунікативні технології</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основні положення теорії нейролінгвістичного програмування (НЛП). 2. Техніки НЛП та напрями їх використання менеджером міжнародного туризму. 3. Комунікативні технології управління конфліктами і стресами в практиці туристичного бізнесу. 4. Комунікативні технології в претензійній роботі туристичних підприємств. <p style="text-align: center;">Список рекомендованих джерел <i>Основний:</i> 1, 2, 3 <i>Додатковий:</i> 5, 6, 7, 9, 14, 15, 16, 17</p>	<p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">7</p>
---------------------------	--	--

Інтернет-джерела: 23, 24, 25, 28, 31

Самостійна робота студентів

	<p>1. Опрацювати додаткову спеціалізовану літератури та джерела інтернет з питань - використання методики НЛП в комунікативні практиці менеджера туризму</p>	
--	--	--

	<p>- психолінгвістичні технології обслуговування туристів в офісі туристичного агентства</p>	
--	--	--

1	2	3
	<p>- комунікативної взаємодії менеджера туристичного підприємства</p> <p>2. Ознайомитись з методичними матеріалами, щодо проведення ігрового тренінгу та ролевої гри з питань застосування комунікативних технологій в роботі менеджерів міжнародного туризму.</p> <p>Практичне заняття 12. НЛП в комунікативній практиці менеджера туризму</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Відеотренінг «Техніки рапорту і якоріння»</i> 2. <i>Рольові ігри «Дзеркало», «Відчути іншого»</i> 3. Обговорення результатів рольових ігор і відеотренінгу, визначення проблем та шляхів ефективного використання сучасних комунікативних технологій в роботі менеджерів міжнародного туристичного бізнесу. 	2

<p>Засвоєння етичних норм, принципів професійного етикету та культури спілкування в міжнародному туризмі . Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і</p>	<p align="center">Тема 7. Етика, професійний етикет та культура спілкування <i>Лекція</i></p> <p align="center"><i>13. Етика, етикет та культура спілкування в туризмі</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Моральні та етичні аспекти професійного та ділового спілкування у сфері міжнародного туризму. 2. Складові професійного ділового етикету менеджера міжнародного туристичного бізнесу. 3. Культура професійного спілкування та правила комунікативної поведінки менеджера туристичного підприємства. <p align="center">Список рекомендованих джерел</p> <p align="center"><i>Основний: 3</i></p> <p align="center"><i>Додатковий: 7, 10, 11, 14, 15, 17</i></p> <p align="center"><i>Інтернет-джерела: 25, 26, 28, 30</i></p> <p align="center">Самостійна робота студентів</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проходження тестування в системі Moodle. 2. Ознайомлення з методичними матеріалами, щодо проведення комунікативної 	<p align="center">2</p> <p align="center">12</p>
<p align="center"><i>1</i></p>	<p align="center"><i>2</i></p>	<p align="center"><i>3</i></p>

<p>сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей</p>	<p>гри «Етикет ділових переговорів в міжнародному туризмі» з питань комплексного застосування комунікативних знань і навичок з дотриманням етичних правил та культури ділового та професійного спілкування менеджерів міжнародного туристичного бізнесу.</p> <p>Практичне заняття 13. Культура ділового і професійного спілкування</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Комунікативна гра «Етикет ділових переговорів в міжнародному туризмі»</i> 2. <i>Лінгвопсихологічне тестування.</i> 3. Обговорення результатів проведення комунікативного тренінгу, формулювання висновків, визначення проблем формування комунікативної культури в роботі майбутніх менеджерів міжнародного туристичного бізнесу. 	<p style="text-align: center;">2</p>
---	---	---

Здобуття знань і навичок міжкультурного спілкування, розуміння особливостей національних стилів ділового спілкування в різних регіонах і країнах світу. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі	Тема 8. Міжкультурна комунікація в туристичному бізнесі Лекція 14. Туризм та крос-культурна комунікація	2
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сутність та проблеми крос-культурної комунікації. 2. Роль і місце туризму в міжкультурній взаємодії. 3. Функції міжкультурної комунікації в міжнародному туризмі. 4. Міжкультурна комунікативна компетентність менеджера міжнародного туризму. <p style="text-align: center;"> Список рекомендованих джерел <i>Основний:</i> 3 <i>Додатковий:</i> 4, 7, 9, 12, 16 <i>Інтернет-джерела:</i> 24, 25, 28, 31 </p> <p style="text-align: center;"> Лекція 15. Типологія та характеристика комунікативних культур сучасного світу </p>	2

споживачами туристичних	<ol style="list-style-type: none">1. Розуміння культури в контексті міжкультурної комунікації.2. Моделі крос-культурних розходжень.	
----------------------------	--	--

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
----------	----------	----------

<p>послуг</p> <p>Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.</p> <p>Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття</p>	<p>3. Типологія та характеристика комунікативних культур світу.</p> <p>4. Комунікативний міжкультурний розрив та його форми.</p> <p>Список рекомендованих джерел</p> <p><i>Основний:</i> 3</p> <p><i>Додатковий:</i> 4, 7, 9, 12, 16</p> <p><i>Інтернет-джерела:</i> 24, 25, 28, 31</p> <p>Самостійна робота студентів</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проходження тестування в системі Moodle. 2. Пошук та опрацювання спеціалізованої літератури та інформаційних джерел з проблеми міжкультурної комунікації, поглиблене вивчення наступних питань : <ul style="list-style-type: none"> - Американський діловий стиль комунікативної поведінки. - Англійський діловий стиль комунікативної поведінки. - Арабський діловий стиль комунікативної поведінки. - Китайський діловий стиль комунікативної поведінки. - Мова жестів в різних культурах та країнах. - Німецький діловий стиль комунікативної поведінки. - Особливості ділового спілкування в Іспанії та Італії. - Особливості ділового спілкування у Фінляндії та країнах Скандинавії. - Французький діловий стиль комунікативної поведінки. 	<p>6</p> <p>2</p>
---	---	---------------------------------

- Японський діловий стиль комунікативної поведінки.

3. Підготовка дос'є «Ці дивні». Методика додається.

	<p>4. Ознайомитись з методичними матеріалами, щодо проведення ролевої гри з проблем міжкультурної комунікації у сфері туризму.</p>	
--	--	--

Практичне заняття 14. Міжкультурна комунікація у сфері туризму

- 1. Презентація та захист підготовленого досьє «Ці дивні ...»*
- 2. Рольова гра: «Зустріч туриста в аеропорту», «Піраміда цінностей», «Казки та прислів'я різних народів» «Культурні стереотипи», «Ці дивні іноземці».*

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
----------	----------	----------

	<p>3. Рольова гра «Зустріч з іноземцем в туристичному інформаційному центрі»</p> <p>4. Обговорення результату рольової гри, визначення проблем та шляхів удосконалення навичок міжкультурного спілкування в роботі менеджерів міжнародного туристичного бізнесу.</p> <p>Лекція 16. Національні комунікативні стилі</p> <p>1. Національні стилі ділового спілкування в країнах Європи та Англо-Америци.</p> <p>2. Національні стилі ділового спілкування в країнах Латинської Америки, Північної Африки та Азії.</p> <p>3. Особливості невербальної комунікації в різних культурах, регіонах і країнах.</p> <p>4. Міжнародний діловий етикет та протокол.</p> <p>Список рекомендованих джерел</p> <p><i>Основний:</i> 3</p> <p><i>Додатковий:</i> 4, 7, 9, 12, 16</p> <p><i>Інтернет-джерела:</i> 24, 25, 28, 31</p> <p>Самостійна робота студентів</p> <p>1. Вибір джерела для написання реферату-резюме.</p> <p>2. Ознайомлення з методикою резюмування змісту літературного джерела.</p> <p>Практичне заняття 15-16. Публічний виступ за результатами реферування</p>	<p>2</p> <p>10</p> <p>4</p>
--	---	-----------------------------

	<p>Публічний виступ і промова перед студентською групою за результатами написання рефератів-резюме за літературними джерелами з проблематики комунікативного менеджменту.</p>	
--	---	--

	Всього	180
--	---------------	------------

** Курсивом зазначені завдання з використанням інтерактивних методів навчання*

3. СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Основний 1. Васильченко М.І., Гришко

В.В. Комуникативний менеджмент: навчальний посібник / М.І. Васильченко, В.В. Гришко. – Полтава: ПолтНТУ, 2018. – 208 с.

2. Жигайло Н. І. Комуникативний менеджмент: навчальний посібник. – Львів : ЛНУ імені Івана Франка, 2012 – 368 с. 3. Писаревський І. М. Професійнокомуникативна компетентність (в туризмі): підручник / І. М. Писаревський, С. А. Александрова; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – 2-ге вид., перероб. і доп. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. – 175 с.

Додатковий

4. Алдошина М. В. Крос-культурні комунікації в галузі туризму в умовах глобалізації / М. В. Алдошина, Г. М. Брусільцева // Бізнес Інформ. - 2014. - № 3. - С. 197-202. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf_2014_3_32.

5. Антипцева О. Ю. Комуникативний менеджмент: навч.-метод. посіб. для студ. денної і заоч. форм навч. / О. Ю. Антипцева; Укр. інж. - пед. акад.; - Х.: [б.в.], 2013. - 53с.

6. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції : мова та етика ділового спілкування : навч. посіб. / Н.В.Ботвина. – К : АРТЕК, 2000. – 192 с. 7. Бацевич Ф. С. Основи комуникативної лінгвістики: Підручник. — К.: Видавни-чий центр «Академія», 2014. — 344 с.

8. Бондар Г. Л. Комуникативна політика в діяльності державного службовця / Г. Л. Бондар. – Миколаїв : Вид-во ЧДУ імені Петра Могили, 2015. – 300 с.

9. Бурмака М. Комуникативний менеджмент : конспект лекцій / 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.

10. Бучацька І.О. Ділові переговори : навч. посіб. / І.О. Бучацька, Т.В. Дубовик. – К. : Київ. нац. торг-екон. ун-т, 2012. -252 с. 11. Воронкова В.Г., Беліченко А.Г., Мельник В.В. Етика ділового спілкування.

Навчальний посібник для ВНЗ (рекомендовано МОН України):
Навчальний посібник 2017. –312 с

12. *Етика ділового спілкування : навч. посіб./ [За ред. Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук]. -К. : ЦУЛ, 2018. - 343 с.*
13. Олійник О. Б. Сучасна ділова риторика: Навч. посібн. – К.: Кондор, 2010. – 166с.
14. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія професійної комунікації: навчальний посібник / Л.Е. Орбан-Лембрик. – Чернівці: Книги-XXI, 2010. – 528 с.
15. Тіхонова Н.О. Комунікативний менеджмент в готельно-ресторанному господарстві. Конспект лекцій для студентів напряму підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа». - К.: НУХТ, 2014. - 114 с.

19

16. Тодорова Н. Ю. Крос-культурний менеджмент / Н. Ю. Тодорова. – Донецк : ДонНТУ, 2008. – 330 с
17. Холод О.М. *Комунікаційні технології: підручник / О.М. Холод. – К.: Центр учбової літератури, 2013. – 212 с.*
18. Шевчук С. В. Усне і писемне ділове спілкування (для державних службовців) : навч. посіб. - К. : Алерта, 2015. - 448 с
19. Шевчук С.В. *Українське ділове мовлення: навч. посіб. - вид. 9-те, випр. і доп. - К.: Алерта, 2018. - 302 с.*
20. Яшенкова О. В. Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб./ [О. В. Яшенкова]. -К. : Академія, 2011. – 304 с.
21. *Culture in Second Language Teaching and Learning / Ed. E. Hinkel. – Cambridge Applied Linguistics Series. – Cambridge : Cambridge University Press, 1999. – 250 p*

Інтернет-ресурси

22. Вербальна та невербальна комунікація: навч. матеріали он-лайн : менеджмент.–URL: http://pidruchniki.com/85119/menedzhment/verbalna_neverbalna_komunikatsiya
23. Вербальна комунікація : навч. матеріали он-лайн : психологія .–URL: http://pidruchniki.com/1514020537285/psihologiya/verbalna_komunikatsiya

24. Види комунікацій в організації : теорія організації та організаційна поведінка: менеджмент. – URL: http://stud.com.ua/39779/menedzhment/vidi_komunikatsiy_organizatsiy
25. Голубев Р. Н Информационно-коммуникационные технологии в контексте современного развития. URL: <http://www.jurnal.org/articles/2007/filos6.htm>
26. Дик Улла. Эффективная коммуникация. Приемы и навыки. – URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0009004.pdf>
27. Мерманн Элизабет. Коммуникация и коммуникабельность: Издательство: Харьков: Изд-во Гуманитарный Центр, 2007. – 296 с. URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0008977.djvu>
28. Новітні комунікаційні технології . URL: http://its-journalist.ru/Parts/novejshie_kommunikacionnye_tehnologii.html
29. Подготовка и проведение презентации . – URL: <http://www.businesscareer.com.ua/info/presentation>
30. Пятирикова Ж. Спор: правила ведения дискуссии. – URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Shavkun/0009003.pdf>
31. Шавкун І. Г. Основи ділової комунікації: практикум з навчального курсу «Основи ділової комунікації» для студентів напряму підготовки «Менеджмент». – Запоріжжя: ЗНУ, 2010. – URL: http://ebooks.znu.edu.ua/files/metodychky/2010/10/osn_dil_kommun.pdf
32. Сайти організацій-дебатерів : <http://www.britishdebate.com>, <http://www.Debatabase.com>, <http://www.debating.net>, <http://www.idebate.org>, <http://www.youdebate.com>