

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА

**ПРОГРАМА І РОБОЧА ПРОГРАМА  
НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ  
„ПРОФЕСІЙНО-КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ”**  
(для студентів 5 курсу денної форми навчання освітньо-кваліфікаційного рівня  
«магістр» спеціальностей 8.14010101 «Готельна і ресторанна справа»,  
8.14010301 «Туризмознавство»)

Програма і робоча програма навчальної дисципліни „Професійно-комунікативна компетентність” (для студентів 5 курсу денної форми навчання освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр» спеціальностей 8.14010101 «Готельна і ресторанна справа», 8.14010301 «Туризмознавство») / Харк. нац. акад. міськ. госп-ва; уклад.: С. А. Александрова. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 28 с.

Укладач: к.п.н., доц. С. А. Александрова

Рецензент: д.е.н., проф. І. М. Писаревський

Наведені програма і робоча програма навчальної дисципліни, їх зміст за змістовими модулями й темами. Включено плани лекцій і практичних занять, методичні рекомендації до самостійної роботи, контрольні запитання і критерії оцінювання знань студентів.

Затверджено на засіданні кафедри туризму і готельного господарства, протокол №1 від 26.08.11 р.

С. А. Александрова, ХНАМГ, 2012

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	4
<b>1. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.....</b>	<b>5</b>
1.1 Мета, предмет та місце дисципліни.....	5
1.2 Інформаційний обсяг (зміст) дисципліни.....	5
1.3 Освітньо-кваліфікаційні вимоги.....	6
1.4 Рекомендована основна навчальна література.....	6
1.5 Анотації дисципліни.....	6
<b>2. РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.....</b>	<b>8</b>
2.1 Кваліфікаційні вимоги до студентів.....	8
2.2 Тематичний план навчальної дисципліни .....	9
2.3 Зміст навчальної дисципліни за модулями та темами.....	10
2.4 Плани лекційних занять.....	12
2.5 Плани практичних занять.....	13
2.6 Самостійна робота студентів.....	14
2.7 Контрольні запитання для самооцінки.....	16
2.8 Індивідуально-консультативна робота.....	21
2.9 Методики активізації процесу навчання за темами навчальної дисципліни.....	21
2.10 Система поточного та підсумкового контролю знань студентів.....	26
2.11 Рекомендована література.....	27

## ВСТУП

Проблема підготовки фахівців, конкурентоздатних як на вітчизняному, так і на ще більш вимогливому світовому ринку праці є однією з найбільш актуальних у сучасній вищій школі України. Значною мірою це стосується підготовки фахівців сфери туристської індустрії. Цей факт пов'язаний з тим, що, по-перше, молода туристська галузь потребує кваліфікованих фахівців. По-друге, згідно із законодавством України вона як одна з пріоритетних вимагає підвищення вимог до її працівників. По-третє, надзвичайна вимогливість самої сфери діяльності, для досягнення успіху в якій необхідно володіти багатьма здібностями, навичками, уміннями, працездатністю і певним талантом.

Згідно із Законом України «Про туризм» до інфраструктури ринку туристських послуг можна віднести: засоби розміщення туристів; об'єкти ресторанного господарства; засоби транспорту, що обслуговують туристів; об'єкти пізнавального, оздоровчого, культурно-історичного, релігійного, спортивного, розважального характеру, а також об'єкти іншого призначення, що використовуються при наданні туристських послуг або спеціально створені з цією метою; організації, які надають екскурсійні послуги, послуги гідів-перекладачів і здійснюють формальності при перетинанні кордону між державами.

Об'єктом діяльності туристської індустрії є система дій, спрямованих на формування, просування і реалізацію туристського продукту, готельно-ресторанних послуг, екскурсійного, санаторно-курортного й спеціалізованого обслуговування.

Її суб'єкти забезпечують прийом, обслуговування і перевезення туристів. Це та галузь діяльності, фахівці якої мають володіти, нарівні із професійними знаннями, уміннями й навичками, комунікативною грамотністю та компетентністю як у рамках рідної культури, так і в міжкультурному спілкуванні.

Високий рівень комунікативної компетентності для фахівців туристського, курортного, готельного і ресторанного бізнесу є професійно важливою якістю, що забезпечує успішну діяльність, пов'язану з постійними міжособистісними комунікаціями.

**Метою дисципліни є** формування і розвиток професійно-комунікативної компетентності, оволодіння теоретичними основами, системами норм і цінностей професійної комунікації, набуття практичних навичок ведення ефективних міжособистісних комунікацій у сфері гостинності. **Предметом дисципліни є** закономірності процесу міжособистісної взаємодії, сукупність типів комунікативних ситуацій у професійній діяльності.

# 1. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

## 1.1 Мета, предмет та місце дисципліни

**Мета й завдання вивчення дисципліни** - формування і розвиток професійно-комунікативної компетентності, оволодіння теоретичними основами, системами норм і цінностей професійної комунікації, набуття практичних навичок ведення ефективних міжособистісних комунікацій в туріндустрії.

**Предмет вивчення:** закономірності процесу міжособистісної взаємодії, сукупність типів комунікативних ситуацій у професійній діяльності.

**Місце дисципліни в структурно-логічній схемі** підготовки фахівця

Перелік дисциплін, на які безпосередньо спирається вивчення даної дисципліни	Перелік дисциплін, вивчення яких безпосередньо спирається на дану дисципліну
ГСЕП 1 Психологія	
ГСЕП 5,6. Українська мова професійного спрямування	
ГСЕП 13. Етика й естетика	
ПП 23. Менеджмент туризму	
ВПП 1 Ефективні комунікації	
ВСПП 8 Соціальні технології	

## 1.2 Інформаційний обсяг (зміст) дисципліни

### Модуль 1. ПРОФЕСІЙНА КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ

**Змістовий модуль 1.1. Туристська індустрія як сфера міжособистісних і міжкультурних комунікацій**

УНЕ 1. Ділове, професійне спілкування та комунікації у сфері туристської індустрії .

УНЕ 2 Бар'єри комунікації

УНЕ 3. Техніка успішної роботи зі споживачами у сфері туристської індустрії .

УНЕ 4. Техніка ефективної взаємодії з діловими партнерами

УНЕ 5. Міжкультурні комунікації

**Змістовий модуль 1.2. Особливості внутрішньоорганізаційних комунікацій**

УНЕ 1. Внутрішні комунікації в організації

УНЕ 2. Організаційна культура

УНЕ 3. Поведінка особистості в організації

УНЕ 4. Форми та технології комунікативної діяльності керівника підприємства

УНЕ 5. Мотивація персоналу

УНЕ 6. Конфлікти, професійний стрес

УНЕ 7. Професійні деформації особистості

### 1.3 Освітньо-кваліфікаційні вимоги

Вміння (за рівнями сформованості) та знання	Сфери діяльності (виробнича, соціально- виробнича, соціально-побутова)	Функції діяльності у виробничій сфері (проектувальна, організаційна, управлінська, виконавська, технічна, інші)
Знати основні методи управління комунікаціями в організації	виробнича	організаційна, управлінська, виконавська
Вміти організовувати, досліджувати та аналізувати комунікації різних рівнів, визначати оптимальні шляхи підвищення їх ефективності	виробнича	організаційна, управлінська, виконавська

### 1.4 Рекомендована основна навчальна література

#### 1.5 Анотації дисципліни

##### Анотація програми навчальної дисципліни «ПРОФЕСІЙНО-КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ»

**Мета і завдання** вивчення дисципліни: формування професійної комунікативної компетентності, оволодіння теоретичними основами, системами норм і цінностей професійної комунікації, вміння вести ефективні комунікаційні взаємодії, у тому числі засобами інформаційних технологій

**Предмет вивчення:** загальні поняття з ділового професійного спілкування та комунікацій у сфері туризму як на міжособистісному, так і на міжкультурному рівнях, типові комунікативні ситуації в туріндустрії,.

**ЗМ 1.1. Туристська індустрія як сфера ділового, професійного спілкування і комунікацій**

**ЗМ 1.2. Особливості внутрішньоорганізаційних комунікацій**

##### Аннотация программы учебной дисциплины «ПРОФЕССИОНАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ»

**Цель и задачи** изучения дисциплины: формирование профессиональной коммуникативной компетентности, овладение теоретическими основами, системами норм и ценностей профессиональной коммуникации, умение вести эффективные коммуникационные взаимодействия, в том числе средствами информационных технологий

**Предмет изучения:** общие понятия делового профессионального общения и коммуникаций в сфере туризма как на межличностном, так и на

межкультурном уровнях, типичные коммуникативные ситуации в туристской индустрии.

*СМ 1.1. Туристская индустрия как сфера делового, профессионального общения и коммуникаций*

*СМ 1.2. Особенности внутриорганизационных коммуникаций*

**Annotation of the program of educational discipline  
«PROFESSIONAL AND COMMUNICATIVE COMPETENCE»**

Purpose and problems of studying of discipline: formation of professional communicative competence, mastering by theoretical bases, systems of norms and values of professional communication, ability to conduct effective communication interactions, including means of information technologies

Studying subject: the general concepts of business professional communication and communications of the sphere of tourism both on interpersonal, and on intercultural the levels, typical communicative situations in the tourist industry.

*P 1.1. Tourist industry as sphere of business, professional communication and communications*

*P 1.2. Features of communicative competence of experts of the tourist industry*

## 2. РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### Програма розроблена на основі:

ГСВОУ Освітньо-професійної підготовки магістра галузі знань 1401 «Сфера обслуговування» спеціальностей 8.14010101 «Готельна і ресторанна справа», 8.14010301 «Туризмознавство», 2011 р.

СВО ХНАМГ Навчальні плани підготовки магістра галузі знань 1401 «Сфера обслуговування» спеціальностей 8.14010101 «Готельна і ресторанна справа», 8.14010301 «Туризмознавство», 2011 р.

Структура робочої програми навчальної дисципліни «Професійно-комунікативна компетентність» наведена в табл. 1.

Таблиця 1 - Структура навчальної дисципліни «Професійно-комунікативна компетентність»

Характеристика дисципліни: підготовка магістрів	Напрямок, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів, відповідних до ECTS - 2, у тому числі: змістових модулів – 2; самостійна робота.	галузь знань 1401 «Сфера обслуговування» спеціальностей 8.14010101 «Готельна і ресторанна справа», 8.14010301 «Туризмознавство», 2011 р.	Варіативна. Рік підготовки – 5. Триместр - 2.
Кількість годин: усього – 48; за змістовими модулями: ЗМ1 – 24 ЗМ2 - 24		Лекції – 24 годин. Практичні заняття – 24 годин. Самостійна робота – 96 годин.
Кількість тижнів викладання дисципліни: 12. Кількість занять за тиждень – 1/1.	Освітньо-кваліфікаційний рівень - «магістр».	Вид підсумкового контролю: залік.

Основними видами навчальних (аудиторних) занять, у процесі яких студенти отримують необхідні знання, є лекції, практичні заняття, консультації. Важливим елементом оволодіння знаннями й навичками у час, вільний від обов'язкових навчальних занять, який сприяє формуванню практичних навичок роботи студентів зі спеціальною літературою, орієнтує їх на інтенсивну роботу, критичне осмислення здобутих знань і глибоке вивчення теоретичного й практичного кола проблем, що вивчаються дисципліною, є самостійна робота студента.

Усі види занять розроблені відповідно до положень Болонської декларації.

### 2.1 Кваліфікаційні вимоги до студентів

Дисципліна «Професійно-комунікативна компетентність» є варіативною для підготовки магістрів галузь знань 1401 «Сфера обслуговування».

Необхідна навчальна база для вивчення дисципліни: з метою оптимального засвоєння матеріалу студенти мають до початку вивчення дисципліни «Професійно-комунікативна компетентність» опанувати знання, уміння і навички з дисциплін: Психологія, Українська мова професійного спрямування, Етика й естетика, Менеджмент туризму, Соціальні технології, Ефективні комунікації, важливим є проходження різних видів практик.

Основними *завданнями*, що мають бути вирішені у процесі викладання дисципліни, є теоретична підготовка студентів із наступних питань:

- комунікації у сфері туристської індустрії;
- види комунікацій у сфері туристської індустрії;
- комунікативні бар'єри й основні засоби їх подолання;
- психологічні основи процесу комунікації.

У результаті вивчення дисципліни студенти мають здобути наступні *навички і уміння*:

- аналізувати й прогнозувати поведінку співрозмовника;
- вести ефективні комунікації у професійній діяльності;
- орієнтуватися в невербальних аспектах ведення комунікації

Робоча програма навчальної дисципліни розроблена відповідно до вимог галузевого стандарту вищої освіти МОНМС України на базі освітньо-професійної програми підготовки магістра.

## 2.2 Тематичний план навчальної дисципліни

При вивченні дисципліни «Професійно-комунікативна компетентність» студенти мають ознайомитися з програмою дисципліни, з її структурою, формами і методами навчання, видами й методами контролю знань.

Тематичний план дисципліни «Професійно-комунікативна компетентність» складається з двох модулів, кожний з яких вміщує відносно окремий блок дисципліни.

Основними видами навчальних (аудиторних) і позааудиторних занять при вивченні дисципліни «Професійно-комунікативна компетентність» є лекції, практичні заняття і самостійна робота студентів. Структура залікового кредиту навчальної дисципліни наведена у табл.2.

Таблиця 2 - Структура залікового кредиту навчальної дисципліни

Модулі (семестри) й змістові модулі	Всього, кредит/годин	Форми навчальної роботи		
		Лекції	Практичні	СРС
1	2	3	4	5
<b>Модуль 1. Професійно-комунікативна компетентність</b>	<b>144</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>96</b>
<i>Змістовий модуль 1.1. Туристська індустрія як сфера міжособистісних і міжкультурних комунікацій</i>	<i>60</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>40</i>

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
УНЕ 1. Ділове, професійне спілкування та комунікації у сфері туристської індустрії .	8	2	2	4
УНЕ 2 Бар'єри комунікації	8	2	2	4
УНЕ 3. Техніка успішної роботи зі споживачами у сфері туристської індустрії комунікації.	14	2	2	10
УНЕ 4. Техніка ефективної взаємодії з діловими партнерами	14	2	2	10
УНЕ 5. Міжкультурні комунікації	16	2	2	12
<b>Змістовий модуль 1.2. Особливості внутрішньоорганізаційних комунікацій</b>	<b>84</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>56</b>
УНЕ 1.Внутрішні комунікації в організації	12	2	2	8
УНЕ 2. Організаційна культура	12	2	2	8
УНЕ 3. Поведінка особистості в організації	12	2	2	8
УНЕ 4. Форми та технології комунікативної діяльності керівника підприємства	12	2	2	8
УНЕ 5. Мотивація персоналу	12	2	2	8
УНЕ 6. Конфлікти, професійний стрес	12	2	2	8
УНЕ 7. Професійні деформації особистості	12	2	2	8

### **2.3. Зміст навчальної дисципліни за модулями та темами**

#### ***ЗМ 1.1. Туристська індустрія як сфера міжособистісних і міжкультурних комунікацій***

УНЕ 1. Ділове, професійне спілкування та комунікації у сфері туристської індустрії .

Спілкування у сфері туристської індустрії. Специфіка спілкування у сфері туристської індустрії. Комунікативна, інтерактивна перцептивна сторони спілкування. Роль та інтенсивність спілкування у сфері туристської індустрії. Неформальне і формальне спілкування у сфері туристської індустрії. Професійне і ділове спілкування у сфері туристської індустрії. Комунікація у сфері туристської індустрії. Комунікаційний процес. Комунікативна одиниця. Види комунікації. Вербальна, невербальна комунікація у сфері туристської індустрії. Зворотний зв'язок. Ефективна комунікація у сфері туристської індустрії. Комунікативні бар'єри у сфері туристської індустрії.

Відносини системи «людина-людина». Модель поведінки працівників сфери туристської індустрії. Комунікативна компетентність, її роль для працівників сфери туристської індустрії. Комунікативна компетентність з точки зору психології. Комунікативна культура у сфері туристської індустрії. Специфічні риси діяльності у сфері туристської індустрії. Особливості комунікацій у сфері туристської індустрії. Комунікативна установка. Ідентифікація. Рефлексія. Стереотипізація. Зовнішність як одне з джерел, на основі якого люди формують уявлення про іншу людину. "Мала" розмова. Характеристики питань. Псевдослухання. Агресивне, вибіркове, пасивне слухання. Техніка активного слухання. Закінчення діалогу.

УНЕ 2 Бар'єри комунікації

Функції ділового і професійного спілкування у сфері туристської індустрії. Основні причини незадовільного рівня ділових і професійних комунікативних актів у сфері туристської індустрії. Комунікативні бар'єри. Основні умови ефективного процесу комунікації у сфері туристської індустрії Бар'єри соціально-культурних розходжень. Бар'єри відносин. Опір сприйняттю інформації. Дев'ять бар'єрів, що перешкоджають ефективному слуханню. Бар'єри непорозуміння. Психологічні аспекти виникнення бар'єрів при комунікації. Проблема довіри чи недовіри співрозмовнику. Основні шляхи подолання комунікативних бар'єрів і підвищення взаєморозуміння між партнерами по спілкуванню. Установка. Засоби психологічного впливу на співрозмовника у сфері туристської індустрії

**УНЕ 3. Техніка успішної роботи зі споживачами у сфері туристської індустрії.**

Тенденції розвитку попиту на турпослуги. Перший контакт між фахівцем і потенційним клієнтом як основа для майбутніх взаємин у сфері туристської індустрії. Репрезентативні системи. Підготовка фахівця до контакту з клієнтом у сфері туристської індустрії. Складові процесу продажів у сфері туристської індустрії Правила активного слухання. Одинадцять важливих переваг слухача. Десять типів слів, з якими вартослід звертатися обережно при спілкуванні із споживачем у сфері туристської індустрії. Особисті продажі. Основні стратегії по завершенні продажу у сфері туристської індустрії.

Презентація у сфері туристської індустрії. Успішна презентація. Неефективна презентація. Основні сторони презентації. План презентації. Структурні компоненти презентації. Процес підготовки до презентації. Зміст презентації. Стиль презентації. Шкала ораторської майстерності. Проведення презентації. Техніка презентації.

**УНЕ 4. Техніка ефективної взаємодії з діловими партнерами**

Переговори у сфері туристської індустрії. Види переговорів у сфері туристської індустрії. Складові процесу переговорів. Як правильно скласти комерційну пропозицію у сфері туристської індустрії Моделювання переговорів. Сценарій переговорів. Стратегії та тактика ведення переговорів у сфері туристської індустрії. Роль невербальної інформації. Основні правила ведення ділової бесіди у сфері туристської індустрії. Уважність до співрозмовника, компліменти. Аргументація. Можливі ускладнення для учасників переговорів. Тактика вивертів. Основні способи виходу з тупика. Прийоми прискорення прийняття угод. Методи завершення переговорів.

Головна мета комунікації в умовах Інтернет. Діалог у мережі, його особливості. Класи діалогів. Основні різновиди діалогів. Типовий електронний лист. Особливості організації телеконференцій в Інтернеті. Види телеконференцій.

**УНЕ 5. Міжкультурні комунікації**

Міжкультурна комунікація Міжкультурна компетентність. Вплив культури на міжкультурну комунікацію. Міжкультурна адаптація. Бар'єри в міжкультурних комунікаціях. Міжкультурна комунікація як невід'ємний фактор туризму й домінанта міжнародної туристської діяльності. Зіставлення культур народів світу

***ЗМ 1.2. Особливості внутрішньоорганізаційних комунікацій***

**УНЕ 1. Внутрішні комунікації в організації**

Види організаційних комунікацій. Моделі організаційних комунікацій. Інформаційні потоки в організації. Види психологічного впливу в організаційних комунікаціях. Умови ефективності організаційних комунікацій

**УНЕ 2. Організаційна культура**

Визначення, рівні організаційної культури, індикатори ефективності організаційної культури. Базові типи організаційних культур

**УНЕ 3. Поведінка особистості в організації**

Організаційна поведінка як основа ефективної діяльності організації. Особистість і організація. Формування групової поведінки в організації. Лідерство в організації Керування

поведінкою організації Формування поведінки індивіда. Організаційна поведінка в міжнародному бізнесі

**УНЕ 4. Форми та технології комунікативної діяльності керівника підприємства**

Ділова бесіда. Нарада й збори як форма комунікативної діяльності керівника. Проведення керівником дисциплінарної виховної бесіди. Види психологічного впливу в ході комунікації.

**УНЕ 5. Мотивація персоналу**

Мотивація. Основні чинники, що ускладнюють процес управління мотивацією підлеглих. Класифікація мотивації. Процес мотивації. Потреби як основа мотивації. Класифікація потреб. Мотиви діяльності. Класифікація мотивів. Стимули. Класифікація стимулів. Стимулювання. Функції стимулювання.

Первинні теорії мотивації. Змістовні теорії мотивації. Процесуальні теорії мотивації.

**УНЕ 6. Конфлікти, професійний стрес**

Конфлікти. Різновиди конфліктів. Форми конфліктної боротьби. Основні причини комунікаційних конфліктів. Етапи конфліктної ситуації. Управління конфліктами. Конфлікти у сфері туризму.

Стрес, основні причини виникнення стресу. Класифікація стресорів та їх наслідки. Професійний стрес. Динаміка професійного стресу. Стресові сценарії. Саморегуляція працівника в умовах професійного стресу. Комунікативний стрес в умовах професійної діяльності

**УНЕ 7. Професійні деформації особистості**

Професійні деформації. Професійні деструкції. Тенденції професійних деструкцій. Рівні професійних деформацій. Професійні деформації менеджерів

## 2.4. Плани лекційних занять.

Навчальна лекція — це логічно вивершений, науково обґрунтований і систематизований виклад певного наукового або науково-методичного питання, ілюстрований при необхідності засобами наочності й демонстрацією дослідів.

Лекція є одним з основних видів навчальних занять і водночас методом навчання у вищій школі. Вона покликана формувати у студентів основи знань з певної наукової галузі, а також визначати напрямок, основний зміст і характер усіх інших видів навчальних занять та самостійної роботи студентів з відповідної навчальної дисципліни.

### Лекційний курс

Зміст	Кількість годин
1	2
<b><i>Змістовий модуль 1.1. Туристська індустрія як сфера міжособистісних і міжкультурних комунікацій</i></b>	
УНЕ 1. Ділове, професійне спілкування та комунікації у сфері туристської індустрії .	2 год.
УНЕ 2 Бар'єри комунікації	2 год.
УНЕ 3. Техніка успішної роботи зі споживачами у сфері туристської індустрії . комунікації.	2 год.
УНЕ 4. Техніка ефективною взаємодії з діловими партнерами	2 год.
УНЕ 5. Міжкультурні комунікації	2 год.

1	2
<b>Змістовий модуль 1.2. Особливості внутрішньоорганізаційних комунікацій</b>	
УНЕ 1. Внутрішні комунікації в організації	2 год.
УНЕ 2. Організаційна культура	2 год.
УНЕ 3. Поведінка особистості в організації	2 год.
УНЕ 4. Форми та технології комунікативної діяльності керівника підприємства	2 год.
УНЕ 5. Мотивація персоналу	2 год.
УНЕ 6. Конфлікти, професійний стрес	2 год.
УНЕ 7. Професійні деформації особистості	2 год.

## 2.5 Плани практичних занять

Практичне заняття - форма навчального заняття, при якій викладач організує детальний розгляд студентами окремих теоретичних положень навчальної дисципліни, формує вміння і навички їх практичного застосування шляхом індивідуального виконання студентом відповідно сформульованих завдань.

Основна дидактична мета практичного заняття — розширення, поглиблення і деталізація наукових знань, отриманих студентами на лекціях і в процесі самостійної роботи і спрямованих на підвищення рівня засвоєння навчального матеріалу, прищеплення умінь і навичок, розвиток наукового мислення та усного мовлення студентів.

Практичне заняття включає проведення попереднього контролю знань, умінь і навичок студентів, постановку загальної проблеми викладачем та її обговоренням за участю студентів, розв'язування контрольних завдань, їх перевірку, оцінювання.

Оцінки, отримані студентом за окремі практичні заняття, враховують при виставленні підсумкової оцінки з даної навчальної дисципліни.

### Практичні (семінарські) заняття

Зміст	Кількість годин
ЗАНЯТТЯ 1. Ділове, професійне спілкування та комунікації у сфері туристської індустрії. Еталонний профіль фахівця підприємств туріндустрії	2 год.
ЗАНЯТТЯ 2 Бар'єри комунікації	2 год.
ЗАНЯТТЯ 3. Техніка успішної роботи зі споживачами у сфері туристської індустрії	2 год.
ЗАНЯТТЯ 4. Техніка ефективної взаємодії з діловими партнерами	2 год.
ЗАНЯТТЯ 5. Міжкультурні комунікації	2 год.
ЗАНЯТТЯ 6. Внутрішні комунікації в організації	2 год.
ЗАНЯТТЯ 7. Організаційна культура	2 год.
ЗАНЯТТЯ 8. Поведінка особистості в організації	2 год.
ЗАНЯТТЯ 9. Форми та технології комунікативної діяльності керівника підприємства	2 год.
ЗАНЯТТЯ 10. Мотивація персоналу	2 год.
ЗАНЯТТЯ 11. Конфлікти, професійний стрес	2 год.
ЗАНЯТТЯ 12. Професійні деформації особистості	2 год.

## 2.6 Самостійна робота студентів

Самостійна робота студента є основним способом оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від обов'язкових навчальних занять.

Самостійну роботу студента над засвоєнням навчального матеріалу з конкретної дисципліни можна виконувати у бібліотеці, навчальних кабінетах, комп'ютерних класах (лабораторіях), а також в домашніх умовах.

Основні види самостійної роботи студента:

- вивчення додаткової літератури;
- робота із законодавчими, нормативними та інструктивними матеріалами;
- підготовка до практичних занять;
- підготовка до проміжного й підсумкового контролю.

### Питання для самостійного опрацювання

**ЗМ 1.1 Туристська індустрія як сфера міжособистісних і міжкультурних комунікацій**

***УНЕ 1. Ділове, професійне спілкування та комунікації у сфері туристської індустрії.***

1. Види спілкування.
2. Комунікативна, інтерактивна перцептивна сторони спілкування.
3. Роль та інтенсивність спілкування.
4. Комунікативна одиниця.
5. Відносини системи «людина-людина».
6. Комунікативна компетентність з погляду психології.
7. Комунікативна установка.
8. Ідентифікація. Рефлексія. Стереотипізація.
9. Агресивне, вибіркове, пасивне слухання.

***УНЕ 2. Бар'єри комунікації***

1. Опір сприйняттю інформації.
2. Психологічні аспекти виникнення бар'єрів при комунікації.
3. Засоби психологічного впливу на співрозмовника.

***УНЕ 3. Техніка успішної роботи зі споживачами у сфері туристської індустрії.***

1. Процес підготовки до презентації.
2. Шкала ораторської майстерності.
3. Тенденції розвитку попиту на турпослуги.
4. Репрезентативні системи.

5. Особисті продажі.

***УНЕ 4. Техніка ефективної взаємодії з діловими партнерами***

1. Невербальна інформація при проведенні ділових переговорів.
2. Тактика вивертів. Основні способи виходу з тупика.
3. Етика спілкування через мережу Інтернет.

***УНЕ 5. Міжкультурні комунікації***

1. Вплив культури на міжкультурну комунікацію.
2. Бар'єри в комунікаціях з представниками різних країн світу

**ЗМ 1.2. Особливості внутрішньоорганізаційних комунікацій**

***УНЕ 1. Внутрішні комунікації в організації***

1. Моделі організаційних комунікацій.
2. Види психологічного впливу в організаційних комунікаціях.

***УНЕ 2. Організаційна культура***

1. Основні погляди дослідників щодо визначення організаційної культури
2. Типи організаційних культур

***УНЕ 3. Поведінка особистості в організації***

1. Лідерство в організації
2. Організаційна поведінка в міжнародному бізнесі

***УНЕ 4. Форми та технології комунікативної діяльності керівника підприємства***

1. Правила підготовки нарад і зборів
2. Етапи дисциплінарної виховної бесіди.
3. Види психологічного впливу в ході комунікації.

***УНЕ 5. Мотивація персоналу***

1. Первинні теорії мотивації.
2. Змістовні теорії мотивації.
3. Процесуальні теорії мотивації.

***УНЕ 6. Конфлікти, професійний стрес***

1. Форми конфліктної боротьби.
2. Шляхи подолання конфліктних ситуацій
3. Шляхи подолання стресу

***УНЕ 7. Професійні деформації особистості***

1. Тенденції професійних деструкцій.
2. Рівні професійних деформацій.

## 2.7 Контрольні запитання для самооцінки

### ЗМ 1.1 Туристська індустрія як сфера міжособистісних і міжкультурних комунікацій

#### *УНЕ 1. Ділове, професійне спілкування та комунікації у сфері туристської індустрії.*

1. Розкрийте сутність і роль спілкування у житті людини, фахівця туристської індустрії.
2. Охарактеризуйте комунікативну, інтерактивну і перцептивну сторони спілкування.
3. Розкрийте сутність неформального і формального спілкування.
4. У чому полягає різниця між професійним і діловим спілкуванням?
5. Розкрийте сутність комунікації. Наведіть схему комунікаційного процесу.
6. Види комунікацій.
7. Розкрийте роль зворотного зв'язку в ефективній комунікації
8. Охарактеризуйте основні умови ефективної комунікації.
9. Розкрийте поняття «суб'єкт» і «об'єкт» професійного й ділового спілкування у сфері туризму.
10. Наведіть структуру функціональної готовності працівників туристських підприємств до ефективного професійного і ділового спілкування.
11. Розкрийте психологію колективу турпідприємства.
12. Розкрийте методика дослідження особистості працівника турпідприємства.
13. Охарактеризуйте психологічну структура повідомлення?
14. Поясніть причини появи професійного й ділового спілкування.
15. У чому полягає соціальний зміст спілкування?
16. Які відмінні ознаки неформального спілкування?
17. Назвіть основні ознаки формального спілкування.
18. Які відмінності формального спілкування від ділового?
19. Якими загальними вміннями повинен володіти працівник для повноцінного спілкування?
20. Що таке «мова спілкування»?
21. Що варто розуміти під «знаком» і «значенням»?
22. Розкрийте основні функції ділового спілкування.
23. Які теми й чому закономірно входять у коло професійного й ділового спілкування на підприємствах туріндустрії?
24. Які фактори впливають на підвищення ролі професійного спілкування?
25. Розкрийте об'єктивні потреби туріндустрії в розвитку ділового спілкування.

26. У чому полягає сутність і яка структура комунікаційних зв'язків у організації?

27. Які існують види комунікаційних мереж?

28. У яких напрямках здійснюється рух інформаційних потоків в організаціях туристської індустрії?

29. Які переваги централізованих мереж стосовно децентралізованих?

30. Охарактеризуйте основні якості працівника системи «людина-людина».

31. Розкрийте сутність комунікативної компетентності, її роль для працівників сфери туристської індустрії.

32. Що вміщує в себе поняття «комунікативна культура»?

33. Охарактеризуйте специфічні риси діяльності у сфері туристської індустрії.

34. Які існують особливості комунікацій у сфері туристської індустрії?

35. Яким чином зовнішність впливає на успішність комунікативного акту? Розкрийте сутність і роль перцепції.

36. Охарактеризуйте основні види запитань.

37. Охарактеризуйте основні види слухання і його вплив на якість комунікативного процесу.

38. Які існують методи закінчення діалогу?

## ***УНЕ 2. Бар'єри комунікації***

1. Розкрийте сутність комунікативних бар'єрів. Які їх види існують?

2. Охарактеризуйте функції ділового і професійного спілкування.

3. Охарактеризуйте основні причини незадовільного рівня ділових і професійних комунікативних актів. Наведіть приклади.

4. Розкрийте сутність бар'єрів соціально-культурних розходжень.

5. Перелічіть дев'ять бар'єрів, що перешкоджають ефективному слуханню.

6. Розкрийте сутність психологічних аспектів виникнення бар'єрів при комунікації.

7. Як впливає на ефективність комунікативного акту ситуація довіри чи недовіри співрозмовнику?

8. Які основні шляхи подолання комунікативних бар'єрів і підвищення взаєморозуміння між партнерами по спілкуванню Вам відомі?

9. Які існують способи психологічного впливу на співрозмовника?

## ***УНЕ 3. Техніка успішної роботи зі споживачами у сфері туристської індустрії.***

1. Розкрийте сутність і роль презентації.

2. Охарактеризуйте умови успішності презентації.

3. Охарактеризуйте причини неефективної презентації.

4. Перелічіть структурні компоненти презентації, дайте їх характеристику.
5. Яким має бути стиль успішної презентації?
6. Охарактеризуйте техніку успішної презентації.
7. Які основні тенденції розвитку попиту на турпослуги існують в світі, в Україні?
8. Значення першого контакту між фахівцем і потенційним клієнтом як основи для їх майбутніх ділових взаємин.
9. Розкрийте основні аспекти підготовки фахівця до контакту із клієнтом.
10. Охарактеризуйте складові процесу продажів.
11. Які існують основні правила активного слухання?
12. Охарактеризуйте типи слів, з якими слід звертатися обережно при спілкуванні із споживачем. Наведіть приклади.
13. Охарактеризуйте основні стратегії по завершенню продажів.
14. Які психологічні детермінанти усвідомленої поведінки клієнтів туристських підприємств у ході ділового спілкування?
15. Охарактеризуйте дію неусвідомлених регуляторів поведінки споживачів продукту турпідприємств у ході ділового спілкування
16. Що означає поняття «мотиваційно-цільова спрямованість особистості споживача продукту турпідприємств у ході ділового спілкування?»
17. Розкрийте дію вольового механізму регулювання поведінки споживача продукту турпідприємств у ході ділового спілкування?
18. Як відбувається регулювання поведінки споживача продукту турпідприємств у ході ділового спілкування посередництвом почуттів?
19. Яка роль і структура інтелектуально-пізнавального компоненту в регулюванні поведінки споживача продукту турпідприємств у ході ділового спілкування?
20. Розкрийте сутність процесу сприйняття споживача продукту турпідприємств у ході ділового спілкування.
21. Розкрийте дію механізму уваги споживача продукту турпідприємств у ході ділового спілкування.
22. Розкрийте дію механізму пам'яті споживача продукту турпідприємств в ході ділового спілкування.
23. Розкрийте зміст процесу мислення споживача продукту турпідприємств у ході ділового спілкування.
24. Розкрийте структуру інтелекту споживача турпослуг у ході ділового спілкування.
25. Розкрийте методіку дослідження особистості працівника турпідприємства.
26. Які гендерні розбіжності в психології чоловіків і жінок - споживачів турпослуг - у ході ділового спілкування?
27. Які гендерні розбіжності психології споживачів турпослуг у ході ділового спілкування ?
28. Які характерологічні особливості психології споживачів турпослуг у ході ділового спілкування ?

29. Які етнічні особливості психології споживачів турпослуг у ході ділового спілкування?

#### ***УНЕ 4. Техніка ефективної взаємодії з діловими партнерами***

1. Розкрийте сутність переговорів. Охарактеризуйте види переговорів.
2. Розкрийте сутність стратегії і тактика ведення переговорів.
3. Розкрийте роль невербальної інформації при проведенні переговорів.
4. Наведіть основні правила ведення ділової бесіди.
5. Яка роль при проведенні переговорів належить уважності до співрозмовника, компліментам?
6. Охарактеризуйте можливі ускладнення для учасників переговорів.
7. Які існують прийоми прискорення прийняття угод?
8. Які методи завершення переговорів Вам відомі?
9. Яким правилам необхідно слідувати, щоб виробити й прийняти взаємовигідну угоду?
10. Що означають структури впливу, очікування і симпатій?
11. Дайте психологічну характеристику різних типів співрозмовників.
12. Як поведуться домінуючі співрозмовники?
13. У чому відмінність ригідних співрозмовників від мобільних?
14. У чому відмінність екстравертивних співрозмовників від інтравертивних?
15. Які способи психологічного впливу ви знаєте, в чому сутність кожного з них?
16. Розкрийте сутність переговорного процесу.
17. Яке місце переговорів у вирішенні виникаючих проблем?
18. Які існують тактики взаємин у ході переговорів?
19. Що означає поняття «принципові переговори»?
20. Що є причиною тупиків на переговорах?
21. Яка структура переговорів?
22. Які ефективні прийоми початку переговорів ви знаєте?
23. Яких рекомендацій слід дотримуватися при підборі одягу для чоловіків і жінок у ході професійної діяльності?
24. Дайте характеристику невербальним засобам спілкування в ході переговорів.
25. Яка головна мета комунікації в умовах Інтернет?
26. Охарактеризуйте особливості діалогу в мережі Інтернет.
27. Які існують види телеконференцій. Охарактеризуйте особливості організації телеконференцій в Інтернеті

#### ***УНЕ 5. Міжкультурні комунікації***

1. Розкрийте сутність і особливості міжкультурних комунікацій
2. Надайте визначення міжкультурної компетентності, її значення для фахівців підприємств туризму
3. Як впливає культура на міжкультурну комунікацію?
4. Розкрийте сутність міжкультурної адаптації.

## **ЗМ 1.2. Особливості внутрішньоорганізаційних комунікацій**

### ***УНЕ 1. Внутрішні комунікації в організації***

1. Надайте визначення організаційних комунікацій.
2. Охарактеризуйте моделі організаційних комунікацій.
3. Які існують напрямки інформаційних потоків в організації.
4. Охарактеризуйте умови ефективності організаційних комунікацій

### ***УНЕ 2. Організаційна культура***

1. Надайте визначення організаційної культури
2. Охарактеризуйте основні індикатори ефективності організаційної культури.
3. Охарактеризуйте базові типи організаційних культур

### ***УНЕ 3. Поведінка особистості в організації***

1. Розкрийте сутність та значення організаційної поведінки як основи ефективної діяльності організації.
2. Охарактеризуйте етапи керування поведінкою організації
3. У чому полягають особливості організаційної поведінки в міжнародному бізнесі

### ***УНЕ 4. Форми та технології комунікативної діяльності керівника підприємства***

1. У чому полягають особливості ділової бесіди?
2. У чому полягають відмінності наради та зборів?
3. Охарактеризуйте основні види психологічного впливу в ході комунікації.

### ***УНЕ 5. Мотивація персоналу***

1. Надайте визначення мотивації
2. Які чинники ускладнюють процес управління мотивацією підлеглих?
3. Охарактеризуйте основні етапи процесу мотивації.
4. Розкрийте сутність потреби як основи мотивації.
5. Розкрийте сутність стимулювання.
6. Розкрийте сутність первинних теорій мотивації
7. Розкрийте сутність змістовних теорій мотивації.
8. Розкрийте сутність процесуальних теорій мотивації.

### ***УНЕ 6. Конфлікти, професійний стрес***

1. Надайте визначення конфліктів
2. Які існують форми конфліктної боротьби?
3. Які основні причини комунікаційних конфліктів Вам відомі?
4. Охарактеризуйте етапи конфліктної ситуації.
5. Надайте визначення стресу, професійного стресу
6. Які основні причини виникнення стресу?
7. Охарактеризуйте техніки саморегуляція працівника в умовах професійного стресу.

### ***УНЕ 7. Професійні деформації особистості***

1. Розкрийте сутність та причини професійних деформацій. П
2. Особливості професійних деформацій у сфері туріндустрії

## **2.8 Індивідуально-консультативна робота**

Індивідуально-консультативна робота здійснюється у формі консультацій, перевірки й захисту завдань, що винесені на поточний контроль.

Консультація - форма навчального заняття, при якій студент отримує відповіді від викладача на конкретні запитання або пояснення певних теоретичних положень чи аспектів їх практичного застосування.

Передбачаються консультації з теоретичної частини дисципліни індивідуальні й колективні (для групи студентів), залежно від того, чи викладач консультиє студентів з питань, пов'язаних з виконанням індивідуальних завдань, чи з теоретичних питань навчальної дисципліни.

## **2.9. Методики активізації процесу навчання за темами навчальної дисципліни**

Навчальна дисципліна «Професійно-комунікативна компетентність» відрізняється від інших курсів тим, що має безпосередню практичну спрямованість – вона ставить за мету підготовку студентів до ефективної взаємодії у професійному середовищі. Це передбачає не тільки передачу студентам знань, але й формування навичок практичного спілкування зі співробітниками, споживачами, підлеглими, діловими партнерами. Досягнення цієї мети неможливо при застосуванні в навчальному процесі лише традиційної методики навчання.

Вибір методів навчання обумовлений перш за все змістом навчального матеріалу й цілями навчання.

Навчання студентів у рамках дисципліни «Професійно-комунікативна компетентність» потребує широкого використання активних форм навчання, які наближують навчальний процес до реальних організаційно-виробничих ситуацій.

При викладанні дисципліни «Професійно-комунікативна компетентність» для активізації навчального процесу передбачено застосування таких форм і методів навчання, як проблемна лекція, елементи діалогу з аудиторією (лекції – бесіди), лекції – дискусії, лекції з розбором конкретних мікроситуацій, дискусії у рамках практичних занять, ділові ігри, презентації.

У процесі вивчення курсу слід застосовувати методи й процедури психодіагностики, які дозволяють визначати індивідуальні якості людей, їх темперамент, характер, особистісні риси, здібності, рівень знань та навичок з метою оптимізації взаємодії «викладач-студент» і надання можливості самооцінки й самоаналізу студентами власної особистості, що обумовлено специфікою дисципліни.

**Розподіл форм і методів активізації процесу навчання за темами навчальної дисципліни «Професійно-комунікативна компетентність» у рамках лекційних занять**

<b>Тема</b>	<b>Навчальні технології</b>
УНЕ 1. Ділове, професійне спілкування та комунікації у сфері туристської індустрії .	Елементи лекції-бесіди (діалог з аудиторією)
УНЕ 2 Бар'єри комунікації	Проблемна лекція, елементи мозкової атаки.
УНЕ 3. Техніка успішної роботи зі споживачами у сфері туристської індустрії .	Проблемна лекція
УНЕ 4. Техніка ефективної взаємодії з діловими партнерами	Елементи лекції-дискусії
УНЕ 5. Міжкультурні комунікації	Проблемна лекція
УНЕ 1.Внутрішні комунікації в організації	Проблемна лекція, елементи «мозкової атаки»
УНЕ 2. Організаційна культура	Проблемна лекція
УНЕ 3. Поведінка особистості в організації	Елементи лекції-бесіди (діалог з аудиторією)
УНЕ 4. Форми та технології комунікативної діяльності керівника підприємства	Елементи лекції-бесіди (діалог з аудиторією)
УНЕ 5. Мотивація персоналу	Елементи лекції-бесіди (діалог з аудиторією)
УНЕ 6. Конфлікти, професійний стрес	Елементи лекції-бесіди (діалог з аудиторією)
УНЕ 7. Професійні деформації особистості	Елементи лекції-бесіди (діалог з аудиторією)

**Розподіл форм і методів активізації процесу навчання за темами навчальної дисципліни «Професійно-комунікативна компетентність» у рамках практичних занять**

<b>Тема</b>	<b>Навчальні технології</b>
<b>1</b>	<b>2</b>
ЗАНЯТТЯ 1. Ділове, професійне спілкування та комунікації у сфері туристської індустрії. Еталонний профіль фахівця підприємств туріндустрії	Застосування методу «ділової корзини» Мозкова атака Комунікативна гра «зіпсований телефон».
ЗАНЯТТЯ 2 Бар'єри комунікації	Дискусія. Мозкова атака Аналіз конкретних ситуацій
ЗАНЯТТЯ 3. Техніка успішної роботи зі споживачами у сфері туристської індустрії	Ділова гра «Продаж туристського продукту» Аналіз конкретних ситуацій
ЗАНЯТТЯ 4. Техніка ефективної взаємодії з діловими партнерами	Ділова гра «Ведення ділових переговорів». Аналіз конкретних ситуацій
ЗАНЯТТЯ 5. Міжкультурні комунікації	Робота у малих групах, дискусія
ЗАНЯТТЯ 6.Внутрішні комунікації в організації	-

1	2
ЗАНЯТТЯ 7. Організаційна культура	Робота у малих групах, дискусія
ЗАНЯТТЯ 8. Поведінка особистості в організації	Робота у малих групах, дискусія
ЗАНЯТТЯ 9. Форми та технології комунікативної діяльності керівника підприємства	Робота у малих групах, дискусія
ЗАНЯТТЯ 10. Мотивація персоналу	Робота у малих групах, дискусія
ЗАНЯТТЯ 11. Конфлікти, професійний стрес	Робота у малих групах, дискусія
ЗАНЯТТЯ 12. Професійні деформації особистості	Робота у малих групах, дискусія

Оскільки основним засобом активізації пізнавальної діяльності студентів, зацікавленості в оволодінні знаннями їх мотивацію до професійної діяльності, важливим аспектом першої лекції є актуалізація дисципліни, обґрунтування важливості дисципліни для майбутньої професійної діяльності.

**Лекції-бесіди** забезпечують безпосередній контакт викладача з аудиторією і дозволяють привернути увагу студентів до найбільш важливих питань тем, визначати у процесі діалогу особливості студентів, рівень знань з проблеми, що розглядається, і таким чином виявити готовність до сприйняття матеріалу. Залежно від чого викладач має змогу визначати темп викладання, обсяг нового матеріалу тощо. Студенти обмірковують кожне поставлене педагогом запитання, мають можливість оцінити свій рівень знань, усвідомити питання, що розглядається, дійти самостійно до певних висновків і узагальнень, усвідомити їх важливість тощо.

**Проблемні лекції** спрямовані на розвиток логічного мислення студентів. Після постановки викладачем запитання, студентам пропонуються питання для самостійного обміркування, спонукаючи їх для самостійного, творчого розв'язання проблемної ситуації.

У рамках деяких лекційних занять впроваджувались елементи **«мозкової атаки»**, в ході якої студентам пропонувалося сумісними зусиллями вивести те чи інше правило, комплекс вимог чи закономірності процесу.

З метою зацікавлення аудиторії, доповнення лекційного матеріалу, загострення уваги на окремих проблемах, формування у студентів творчого підходу до сприйняття нового матеріалу лекційний матеріал доцільно супроводжувати розглядом **конкретних мікроситуацій**.

Значну увагу слід приділяти **дискусійним методам**, вони мають бути стрижневим моментом багатьох занять. Адже вони передбачають активну діяльність учасників у дискусійній групі. Взаємодія в ході групової дискусії стимулює інтелектуальну діяльність, формує вміння аргументувати власну точку зору, позицію з обговорюваних питань.

**Навчальна дискусія** застосовується для закріплення знань, які були отримані на лекції, для придбання нових позицій, поглядів, переконань,

підвищення інтересу до питань, які розглядалися, посилення мотивації тощо. Дискусія дозволяє визначити власну позицію, встановити різноманіття підходів, точок зору в результаті обміну ними, підвести до багатостороннього бачення предмету дискусії.

**Робота в малих групах** (по 5-6 студентів) сприяє структуруванню лекційного матеріалу, активізації пізнавальної діяльності, розвитку вміння роботи в колективі тощо.

**Ділова гра.** Мета застосування цього методу - виробити в студентів вміння вирішувати проблеми, що виникають у практичній діяльності, творче мислення, здатність оцінювати діяльність. Ділова гра - це імітаційна гра.

Ділові ігри можна розділити на такі етапи: підготовчий, основна частина, ігровий, заключний.

На підготовчому етапі студенти вивчають можливості використання загальних теоретичних методів вирішення ситуаційних завдань у даній грі, ознайомлюються з об'єктом ігрового моделювання, ігровою ситуацією, функціями учасників, правилами й методикою проведення гри, а також системою оцінювання. Наприкінці даного етапу проводять перевірку підготовки учасників у формі репетиції ділової гри або заліку.

В основній частині ділової гри комплектують ігрові групи, висувають лідерів, розподіляють ролі між учасниками. Якщо на підготовчому етапі не проводилася репетиція ділової гри, рекомендується провести її у вступній частині.

Центральна частина ділової гри - ігровий етап. Заняття має захоплюючий характер, якщо розігрується ситуація, що зачіпає тільки не вивчений матеріал і потребує виконання якихось дій, учинків або застосування навичок корекції міжособистісних відносин.

На заключному етапі проводять аналіз результатів, підводять підсумки гри, при цьому не можна обговорювати акторські дані учасників. Результати гри аналізують або педагог, або самі учасники. Під час обговорення результатів і підведення підсумків оголошують переможців, з'ясовують причини перемоги одних і поразки інших. Виявляють слабкі місця в теоретичній і практичній підготовці студентів.

Ділові ігри у процесі вивчення дисципліни «Професійно-комунікативна компетентність» застосовують перш за все для формування вмінь кваліфікованої оцінки співробітників і вибору оптимальних управлінських рішень. Цей метод сприяє підвищенню інтересу студентів до навчального процесу, дисципліни, дає можливість представити реальну ситуацію, визначити можливі стратегії власних дій, придбати навички вирішення проблем в умовах, які максимально наближені до реальної ситуації.

#### **Аналіз конкретних ситуацій:**

а) ситуація випадку. Студент подає письмовий або відеоматеріал, що містить в собі проблемну ситуацію. На його основі розгортається дискусія, мета якої - знайти шляхи вирішення проблемної ситуації;

б) метод розвитку інциденту. Описується інцидент. Студенти можуть задавати викладачеві запитання, з'ясовуючи різні деталі. Кожний з присутніх висловлює свою думку про інцидент і про шляхи виходу з нього. Студенти, які

виступили з подібними думками, об'єднуються в підгрупи і між останніми розгортається дискусія, цільмета якої - визначити причини інциденту й найкращі шляхи виходу з нього.

**Ділова корзина** . Мета методу - активізувати студентів, орієнтувати їх на самостійне рішення різних проблем моделюючої діяльності.

У "діловій корзині", в якості якої може вступати невеликий ящик, містяться завдання, написані на листках папери. Найчастіше вони адресуються одній діючій особі. Студенти по черзі виймають з "корзини" завдання й виконують їх строго самостійно. За їхніми діями стежить викладач і група.

Потім група, яку консультує викладач, ще раз, але вже колективно, виконує всі завдання, що приводить до їх більш глибокого аналізу.

**Мозкова атака**. Суть цього методу полягає в тому, що для обговорення конкретної проблеми збирається група студентів, котра ділиться на дві підгрупи: генератори ідей і критики. Генератори ідей висловлюють всі ідеї з вирішення даної проблеми, які тільки спадають на думку.

Основні принципи мозкової атаки:

1) не критикувати - можна висловлювати будь-яку думку без побоювання, що вона буде визнана невдалою;

2) стимулювати будь-яку ініціативу, причому чим дивнішою здається ідея, тим краще;

3) прагнути до найбільшої кількості ідей;

4) дозволяється змінювати, комбінувати, поліпшувати запропоновані ідеї (свої й чужі).

По завершенні роботи підгрупи генераторів ідей приступає до роботи підгрупа критиків. Вона аналізує, оцінює, синтезує запропоновані ідеї, вибирає ті, що забезпечують вирішення проблеми. Метод мозкової атаки реалізується за наступною схемою:

*1 етап* - підготовка до вирішення проблеми. Завдання викладача - інформувати членів групи про тему дослідження. Підготовка допоміжних засобів, необхідних для реєстрації ідей і їхнього візуального зображення;

*2 етап* - вільне висловлення ідей. Завдання викладача - ознайомлення із правилами участі, усне повідомлення і візуальний показ однозначної проблеми; пошук такого визначення неоднозначної проблеми у випадку, якщо творча напруженість знижується (шляхом постановки питань, висування власних ідей, нових підходів та ін.). Правила участі: заборонені суперечки, критика й порівняльна оцінка; кількість ідей важливіше їхньої якості; можуть бути представлені й чужі ідеї; не потрібно цуратися незвичного, утопічного. Ідеї повинні бути подані в стислому вигляді.

*2 етап* - розвиток ідей. Завдання викладача - наведення прикладів, пошук комбінацій, подання повного списку ідей, породжених на етапі їхнього висловлення, оскільки можливостей комбінувати ідеї тим менше, чим вужче площина, в якій ведеться пошук взаємозв'язків між ними. Правила участі такі, як і на другому етапі.

*3 етап* - критика ідей. Завдання викладача - включення у список ідей, що надійшли після колективної роботи, класифікація ідей; забезпечення обговорення, критики і якісної оцінки кожної ідеї; інформування про

проблеми, що залишилися відкритими. Завдання учасників: обговорення, критика і якісна оцінка кожної ідеї за такими критеріями: відповідність передумовам і задоволення вимог; можливість реалізації або її відсутність; можливість реалізації ідей, що не відповідають поставленій меті в інших галузях; можливість реалізації відразу або після закінчення конкретного періоду часу; можливість реалізації без подальших досліджень.

## 2.10 Система поточного та підсумкового контролю знань студентів

В організації навчального процесу вищих закладів освіти застосовується поточний та підсумковий контроль.

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять і має на меті перевірку рівня підготовленості студентів з певних розділів (тем) навчальної програми, й також до виконання конкретних завдань.

Таблиця 5.- Засоби контролю та структура залікового кредиту

Види та засоби контролю (тестування, контрольні роботи, індивідуальні завдання тощо)	Розподіл балів, %
<b>МОДУЛЬ 1. Поточний контроль зі змістових модулів</b>	
<i><b>ЗМ 1.1 Туристська індустрія як сфера ділового, професійного спілкування та комунікацій</b></i>	
<i>Відвідування лекційних занять</i>	5
<i>Активність на лекційних заняттях</i>	5
<i>Відвідування практичних занять</i>	5
<i>Активність на практичних заняттях</i>	10
<i>Поточний контроль зі ЗМ 1.1 (тестування)</i>	10
<b><i>Всього зі ЗМ 1.1.</i></b>	<b>35</b>
<i><b>ЗМ 1.2 Особливості комунікативної компетентності фахівців туристської індустрії</b></i>	
<i>Відвідування лекційних занять</i>	5
<i>Активність на лекційних заняттях</i>	5
<i>Відвідування практичних занять</i>	5
<i>Активність на практичних заняттях</i>	10
<i>Поточний контроль зі ЗМ 1.2 (тестування)</i>	10
<b><i>Всього зі ЗМ 1.2.</i></b>	<b>35</b>
<b><i>Підсумковий контроль з модулю 1 (тестування)</i></b>	<b>30</b>
<b>Всього за модулем 1</b>	<b>100</b>

Підсумковий контроль проводиться з метою оцінювання результатів навчання студентів у формі заліку.

До складання заліку допускаються студенти, що набрали у сумі (зі ЗМ1 та ЗМ2) не менш 31 балу.

Таблиця 7.- Критерії оцінювання залікової роботи студентів  
(max=30 балів)

За шкалою ECTS	За шкалою ВНЗ	За національною шкалою	Кількість балів за екзамен	Коментар
A	91-100%	5, відмінно	<b>27-30</b>	Студент дав понад 90% правильних відповідей з тестових завдань
B	81-90 %	4, дуже добре	<b>24-26</b>	Студент дав понад 81% правильних відповідей з тестових завдань.
C	71-80 %	4, добре	<b>21-23</b>	Студент дав понад 71% правильних відповідей з тестових завдань.
D	61-70 %	3, задовільно	<b>18-20</b>	Студент дав понад 61% правильних відповідей з тестових завдань.
E	51-60 %	3, достатньо	<b>15-17</b>	Студент дав понад 51% правильних відповідей з тестових завдань.
FX	26-50 %	2, незадовільно з можливістю повторного складання заліку	<b>8-14</b>	Студент дав не менш 26% правильних відповідей з тестових завдань.
F	0-25 %	2, незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	<b>0-7</b>	Студент не дав правильних відповідей з жодного тестового запитання, або цих відповідей менш 25%.

Загальна оцінка з дисципліни визначається як середнє арифметичне модульних оцінок та оцінки за результатами підсумкового письмового екзамену.

### 2.11 Рекомендована література

1. Власова Т.И., Данилова М.М., Шарухин А.П. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма».- СПб.: ДАРК, 2005.
2. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Основы речевой коммуникации.-М.: Инфра-М.,1997.
3. Емельянов Ю.Н. Обучение паритетному диалогу. - Л., 1991.
4. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей.- М.: Комета, 1990.
5. Калтунова М.В. Язык делового общения. – М.: Экономика, 2000.
6. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. – СПб.: Питер, 2001.
7. Седова Л .Н. Национальные особенности ведения деловых переговоров. - Харьков : ХГЭУ,2002.

## НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

Програма і робоча програма навчальної дисципліни  
**„Професійно-комунікативна компетентність”**  
(для студентів 5 курсу денної форми навчання освітньо-кваліфікаційного рівня  
«магістр» спеціальностей 8.14010101 «Готельна і ресторанна справа»,  
8.14010301 «Туризмознавство»)

Укладач: **АЛЕКСАНДРОВА** Світлана Анатоліївна

В авторській редакції

Комп'ютерна верстка: *І. О. Храпко*

План 2012, поз. 322 Р

---

Підп. до друку 12.07.2012 р.

Друк на ризографі

Тираж 10 пр.

Формат 60x84/16

Ум. друк. арк. 1,6

Зам. № 8709

Видавець і виготовлювач:

Харківська національна академія міського господарства,

вул. Революції, 12, Харків, 61002

Електронна адреса: [rectorat@ksame.kharkov.ua](mailto:rectorat@ksame.kharkov.ua)

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:

ДК №4064 від 12.05.2011 р.