

ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА  
імені О.М. Бекетова

Кафедра туризму та готельного господарства

“ЗАТВЕРДЖУЮ”  
Декан факультету  
(за належністю напрямку / спеціальності)  
*М.П. Цисаревський І.М.*  
факультету менеджменту (ІІІБ)  
“ *08 листопада* ” № 02071151 2014 року  
М.П. \*

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Професійна комунікативна компетентність

підготовки магістра

галузі знань 1401 «Сфера обслуговування»

спеціальності 8.14010301 «Туризмознавство»

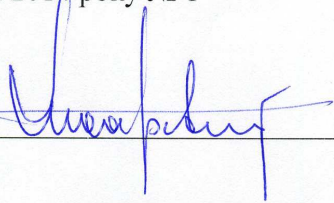
факультету менеджменту

2014 - 2015 н.р.

Робоча програма дисципліни «Професійна комунікативна компетентність» для студентів 5-го курсу за напрямом підготовки 7.140101 Туризмознавство

Розробник: Александрова С.А., к.пед.н., доц. 

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри туризму та готельного господарства  
Протокол від "27" серпня 2014 року № 1

Завідувач кафедри ТіГГ  (Писаревський І.М.)

Програма відповідає формі Програми навчальної дисципліни, що затверджена  
Наказом по ХНУМГ ім. О.М. Бекетова від 24 лютого 2014 р. № 46-01

Методист НМВ  (підпис)  (ПБ) "Г" "листопада" 2014 р.

© ХНУМГ ім. О.М. Бекетова , 2014 рік

© Александрова С.А., 2014 рік

### 1. Опис навчальної дисципліни

| Найменування показників<br>↓↓↓   | Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень  | Характеристика навчальної дисципліни |  |
|--|---|--------------------------------------|--|
|  |   | денна форма навчання                 |  |
| Кількість кредитів<br>3,5  | За вибором студента   | Рік підготовки                       |  |
|  |   | 1-й                                  |  |
|  |   | Семестр                              |  |
|  |   | 2-й                                  |  |
| Загальна кількість годин – 126   | Галузь знань<br><u>1401 „Сфера обслуговування”</u><br><br>Напрям підготовки<br><u>8.140101 „Туризмознавство ”</u> | Лекції:                              |  |
| Модулів – 1  |   | 17 год.                              |  |
|  |   | Практичні, семінарські:              |  |
| Змістових модулів (ЗМ) – 2   |   | 34 год.                              |  |
|  | Лабораторні:  |                                      |  |
| Тижневих годин для денної форми навчання:<br>аудиторних – 0,5/1<br>самостійної роботи студента – 4,5 | Спеціальність:<br>_____   | Лабораторні:<br>не передбачені       |  |
|  |   | Самостійна робота:                   |  |
|  |   | 75 год.                              |  |
|  |   | Індивідуальні завдання:              |  |
| Індивідуальне (науково-дослідне) завдання (ІЗ) – не передбачене                                      | Освітньо-кваліфікаційний рівень:<br>магістр   | не передбачені                       |  |
|  |   | Вид контролю:                        |  |
|  |   | Диференційований залік               |  |

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить 40 %:60%.



## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Мета** викладання навчальної дисципліни: ознайомлення студентів із сутністю й аспектами ділової взаємодії, підготовка студентів до ефективних міжособистісних комунікацій в туріндустрії.

**Завдання** вивчення:

- формування у студентів знань з теорії професійних комунікацій, вмінь та навичок їх застосування на практиці;
- формування і розвиток професійно-комунікативної компетентності;
- оволодіння теоретичними основами, системами норм і цінностей професійної комунікації
- набуття практичних навичок ведення ефективних міжособистісних комунікацій в туріндустрії.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

**знати:**

- предмет, завдання і зміст дисципліни;
- теоретико-методологічні основи професійних комунікацій;
- технології й методи комунікативної взаємодії;
- основні види внутрішньо організаційних комунікацій та їх характеристики;
- особливості міжкультурної взаємодії.

**вміти:**

- аналізувати й прогнозувати поведінку співрозмовника;
- вести ефективні комунікації у професійній діяльності;
- орієнтуватися в невербальних аспектах ведення комунікації;
- вести ефективну міжкультурну ділову взаємодію.

**мати компетентності:**

- здатність до ефективної комунікаційної взаємодії;
- здатність до засвоєння нових знань, самовдосконалення;
- здатність до системного мислення, творчого пошуку, аналізу проблеми, прийняття рішень;
- здатність до самоменеджменту, до планування власної кар'єри та здорового способу життя;
- здатність працювати у команді;
- здатність до лідерства.

### 3. Програма навчальної дисципліни

#### МОДУЛЬ 1. Професійна комунікативна компетентність.

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

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

Тема 2 Бар'єри комунікацій

Тема 3. Техніка успішної роботи зі споживачами у сфері туристської індустрії та ефективної взаємодії з діловими партнерами

Тема 4,5. Міжкультурні комунікації

##### *Змістовий модуль 1.2. Особливості внутрішньоорганізаційних комунікацій*

Тема 6. Внутрішні комунікації в організації

Тема 7. Організаційна культура. Поведінка особистості в організації

Тема 8. Форми та технології комунікативної діяльності керівника підприємства

Тема 9. Конфлікти, професійний стрес. Професійні деформації особистості

#### Структура навчальної дисципліни

| Назви змістових модулів і тем  | Кількість годин |              |          |           |           |
|--|-----------------|--------------|----------|-----------|-----------|
|  | усього          | у тому числі |          |           |           |
|  |                 | лек          | лаб      | пр/сем    | срс       |
| 1  | 2               | 3            | 4        | 5         | 6         |
| <b>МОДУЛЬ 1. Професійна комунікативна компетентність</b>   |                 |              |          |           |           |
| <i>Змістовий модуль 1. Туристська індустрія як сфера міжособистісних і міжкультурних комунікацій</i> |                 |              |          |           |           |
| Тема 1.  | 12              | 2            | -        | 2         | 8         |
| Тема 2.  | 12              | 2            | -        | 4         | 6         |
| Тема 3.  | 18              | 2            | -        | 6         | 10        |
| Тема 4,5.  | 26              | 4            | -        | 6         | 16        |
| <b>Разом за ЗМ 1</b>   | <b>68</b>       | <b>10</b>    | <b>-</b> | <b>18</b> | <b>40</b> |
| <i>Змістовий модуль 2. Особливості внутрішньоорганізаційних комунікацій</i>                          |                 |              |          |           |           |
| Тема 6.  | 16              | 2            | -        | 4         | 10        |
| Тема 7.  | 16              | 2            | -        | 6         | 8         |
| Тема 8.  | 7               | 1            | -        | 2         | 4         |
| Тема 9.  | 19              | 2            | -        | 4         | 13        |
| <b>Разом за ЗМ 2</b>   | <b>58</b>       | <b>7</b>     | <b>-</b> | <b>16</b> | <b>35</b> |
| <b>Усього годин</b>  | <b>126</b>      | <b>17</b>    | <b>-</b> | <b>34</b> | <b>75</b> |

## 5. Теми практичних занять

| Зміст  | Кількість годин |
|--|-----------------|
| Тема 1. Ділове, професійне спілкування та комунікації у сфері туристської індустрії  | 2               |
| Тема 2. Бар'єри комунікацій  | 4               |
| Тема 3. Техніка успішної роботи зі споживачами у сфері туристської індустрії та ефективної взаємодії з діловими партнерами | 6               |
| Тема 4,5. Міжкультурні комунікації   | 6               |
| Тема 6. Внутрішні комунікації в організації  | 4               |
| Тема 7. Організаційна культура. Поведінка особистості в організації  | 6               |
| Тема 8. Форми та технології комунікативної діяльності керівника підприємства   | 2               |
| Тема 9. Конфлікти, професійний стрес. Професійні деформації особистості  | 4               |
| <b>Усього годин</b>  | <b>34</b>       |

## 6. Теми лабораторних занять

даний вид аудиторних занять не передбачений

## 6. Самостійна робота

| Зміст  | Кількість годин |
|--|-----------------|
| Тема 1. Ділове, професійне спілкування та комунікації у сфері туристської індустрії  | 8               |
| Тема 2. Бар'єри комунікацій  | 6               |
| Тема 3. Техніка успішної роботи зі споживачами у сфері туристської індустрії та ефективної взаємодії з діловими партнерами | 10              |
| Тема 4,5. Міжкультурні комунікації   | 16              |
| Тема 6. Внутрішні комунікації в організації  | 10              |
| Тема 7. Організаційна культура. Поведінка особистості в організації  | 8               |
| Тема 8. Форми та технології комунікативної діяльності керівника підприємства   | 4               |
| Тема 9. Конфлікти, професійний стрес. Професійні деформації особистості  | 13              |
| <b>Усього годин</b>  | <b>75</b>       |

## 8. Індивідуальні завдання (ІЗ)

не передбачені

## 10. Методи навчання

Теоретичні, розрахункові і практичні аспекти дисципліни вивчаються студентами в процесі роботи над лекційним курсом, над практичними завданнями, при самостійній роботі з навчальною літературою.

Вважаючи 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.

У рамках лекцій передбачено конспектування лекцій, постановка питань.

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

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.

Значна увага приділяється дискусійним методам, вони є стрижневим моментом багатьох занять, адже вони передбачають активну діяльність учасників в 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, визначити різноманіття підходів, точок зору у результаті обміну ними, підвести до багатостороннього бачення предмету дискусії.

На практичних заняттях передбачені рішення задач, виконання вправ, організація роботи в малих групах (по 5-6 студентів), що сприяє структуруванню лекційного матеріалу, активізації пізнавальної діяльності, розвитку вміння роботи в колективі тощо.

## 11. Методи контролю

У якості методів контролю застосовуються спостереження за діяльністю студентів, усні опитування, поточні та підсумкові тестові завдання, практичні завдання, ситуації.

## 12. Розподіл балів, які отримують студенти

| Поточна атестація та самостійна робота |    |    |    |    |                    |    |    |    | Підсумковий контроль<br>(диф.залік) | Сума |
|--|----|----|----|----|--------------------|----|----|----|-------------------------------------|------|
| Змістовий модуль 1                     |    |    |    |    | Змістовий модуль 2 |    |    |    |                                     |      |
| T1                                     | T2 | T3 | T4 | T5 | T6                 | T7 | T8 | T9 |                                     |      |
| 7                                      | 7  | 7  | 7  | 7  | 8                  | 8  | 9  | 10 |                                     |      |
| 35                                     |    |    |    |    | 35                 |    |    |    | 30%                                 | 100% |

### Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

| Сума балів за всі види навчальної діяльності | Оцінка за національною шкалою                               | Оцінка за шкалою ЄКТС |
|--|---|-----------------------|
| 90-100                                       | зараховано  | A                     |
| 82-89  |   | B                     |
| 74-81  |   | C                     |
| 64-73  |   | D                     |
| 60-63  |   | E                     |
| 35-59  | не зараховано з можливістю повторного складання             | Fx                    |
| 0-34   | не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни | F                     |

#### 13. Методичне забезпечення

1. Александрова С.А. Конспект лекцій з дисципліни «Професійна комунікативна компетентність»
2. Александрова С.А. Методичні вказівки до практичних занять та самостійної роботи з дисципліни «Професійна комунікативна компетентність»

#### 14. Рекомендована література

##### Базова

1. Александрова С.А., Писаревський І.М. Професійно-комунікативна компетентність (в туризмі). – ХНАМГ, 2010.
2. Власова Т.И., Данилова М.М., Шарухин А.П. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма».- СПб.: ДАРК, 2005.
3. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Основы речевой коммуникации.-М.: Инфра-М.,1997.
4. Емельянов Ю.Н. Обучение паритетному диалогу. - Л., 1991.
5. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей.-М.: Комета, 1990.
6. Калтунова М.В. Язык делового общения. – М.: Экономика, 2000.
7. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. – СПб.: Питер, 2001.
8. Седова Л.Н. Национальные особенности ведения деловых переговоров. - Харьков : ХГЭУ,2002.

##### Допоміжна

1. Сара Кук Клиент в фокусе [Текст] /Сара Кук. – М.:Баланс Бизнес Букс, 2004.
2. Майкл Т. Мак Галли Основы эффективных продаж. Мастерство личных продаж для предпринимателей, продавцов и людей некоммерческой сферы деятельности [Текст] / Майкл Т. Мак Галли. — К.: «София» Ltd, 1997.
3. Персикова Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная



культура [Текст]: Учебное пособие / Т.Н. Персикова. - М.: Логос, 2002.

4. Ричард Л. Деловые культуры в международном бизнесе: от столкновения к взаимопониманию [Текст]/ Л. Ричард. — М.: Дело, 1999.

5. Самсонова Е. Если покупатель говорит «нет». Работа с возражениями [Текст]/ Е. Самсонова. – СПб.: Питер, 2009.

6. Тер-Минасова С. Г. Язык и межкультурная коммуникация [Текст]: учеб. пособ/ С. Г. Тер-Минасова. — М.: Слово, 2000.

### **15. Інформаційні ресурси**

1. Управление персоналом: словарь-справочник. Режим доступа: <http://psyfactor.org/lybr31.htm>

2. Электронная библиотека экономической и деловой литературы. Режим доступа: <http://www.aup.ru/library/>

## Аркуш актуалізації

Робоча програма навчальної дисципліни Професійна комунікативна компетентність

за напрямом підготовки “6.140101 Готельно-ресторанна справа”

на 201.../1... навч. рік переглянута та затверджена "Без змін"

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_  
(на якій розроблена робоча програма)

\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
(підпис) (прізвище та ініціали)

“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 201 \_ року

Зав. випускової кафедри \_\_\_\_\_  
(за належністю напрямку / спеціальності)

\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
(підпис) (прізвище та ініціали)

“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 201 \_ року

Декан факультету \_\_\_\_\_  
(за належністю напрямку / спеціальності)

М.П.

\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
(підпис) (прізвище та ініціали)

“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 201 \_ року

на 201.../1... навч. рік переглянута та затверджена "Без змін"

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_  
(на якій розроблена робоча програма)

\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
(підпис) (прізвище та ініціали)

“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 201 \_ року

Зав. випускової кафедри \_\_\_\_\_  
(за належністю напрямку / спеціальності)

\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
(підпис) (прізвище та ініціали)

“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 201 \_ року

Декан факультету \_\_\_\_\_  
(за належністю напрямку / спеціальності)

М.П.

\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
(підпис) (прізвище та ініціали)

“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 201 \_ року

на 201.../1... навч. рік переглянута та затверджена "Без змін"

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_  
(на якій розроблена робоча програма)

\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
(підпис) (прізвище та ініціали)

“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 201 \_ року

Зав. випускової кафедри \_\_\_\_\_  
(за належністю напрямку / спеціальності)

\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
(підпис) (прізвище та ініціали)

“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 201 \_ року

Декан факультету \_\_\_\_\_  
(за належністю напрямку / спеціальності)

М.П.

\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
(підпис) (прізвище та ініціали)

“ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 201 \_ року