

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ імені В.Н. КАРАЗІНА

Кафедра туристичного бізнесу та країнознавства

**КОМПЛЕКС НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**

**з дисципліни**

**«КОМУНІКАТИВНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ»**

рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

спеціальність 242 «Туризм»

освітня програма «Туризм»

вид дисципліни обо'язкова

факультет міжнародних економічних відносин та туристичного бізнесу

Укладач: к.е.н., доцент Шамара І. М.

## 1. Навчальний контент:

### **Розділ 1. Мета та завдання комунікативного менеджменту**

#### **Тема 1. Теоретичні засади комунікативного менеджменту**

Комунікологія та комунікативістика як нові міждисциплінарні наукові напрями, що формують теорію і практику соціальних комунікацій. Історичні основи комунікології. Основні категорії і поняття комунікології. Передумови та фактори комунікативного процесу. Моделі комунікативного процесу. Природа спілкування, форми, типи, види і рівні спілкування. Комунікативний, перцептивний та інтерактивний аспекти спілкування. Контекст спілкування та фактори, що його формують. Неформальне, рольове та ділове спілкування. Загальні принципи спілкування. Професійне та ділове спілкування в туризмі, його роль і функції. Фактори ефективного ділового та професійного спілкування. Комунікаційні бар'єри та їх види. Етичні принципи спілкування. Зміст і завдання комунікативного менеджменту у сфері туризму. Комунікативний вплив. Способи комунікативного впливу. Комунікативна компетентність менеджера туристичної організації. Особливості комунікації працівників сфери туризму. Структура комунікативної компетентності менеджера. Тренінг комунікативної компетентності менеджера туристичного підприємства.

#### **Тема 2. Психодіагностика в туризмі**

Соціальна перцепція як передумова успішної комунікативної взаємодії. Проблематика процесів сприйняття і розуміння партнера по спілкуванню. Зміст та основні поняття психодіагностики. Методи психодіагностики. Візуальна психодіагностика партнера по спілкуванню. Завдання візуальної психодіагностики та основні джерела отримання візуальної інформації про властивості психіки людини. Оцінка особистісного іміджу людини. Перше враження про людину. Оцінка факторів, що впливають на перше враження. Оцінка психологічних особливостей конституції людини. Психологічна оцінка рис обличчя, очей, мови погляду, рухів, сміху, голосу, мовлення людини.

Психологічний аналіз клієнтів туристичних підприємств. Психотипи туристів. Основні наукові підходи до психологічної типології туристів. Мотиваційні аспекти поведінки туристів.

Психологічна оцінка поведінки споживачів туристичних послуг та ділових партнерів в процесі спілкування. Аналіз невербальної поведінки. Оцінка емоційного стану партнера по спілкуванню. Діагностика нещирої поведінки партнера по спілкуванню.

#### **Тема 3. Вербальне спілкування в комунікативній практиці фахівців з туризму**

Природа і зміст вербального (лінгвістичного) спілкування. Зміст та структура вербального комунікативного акту. Промова як основна форма комунікативної активності менеджера туризму. Поняття дискурсу та його форми. Види професійного дискурсу працівників туристичних організацій.

Семіотика мовної комунікації. Знакові системи, що використовуються в практиці туристичного бізнесу. Використання жанрів усного мовлення менеджером туристичного підприємства. Методика і організація монологічного та діалогічного мовлення. Публічний виступ. Ораторське мистецтво та риторичний менеджмент. Структура розмови. Теорія і практика аргументації, доказу та переконання. Техніка «малої розмови». Техніка привітання. Презентація менеджером туристичного продукту. Методика і практика проведення презентації в процесі туристичного обслуговування. Комунікативна практика особистого продажу. Ділові переговори і наради. Методика і практика ведення ділових переговорів та нарад. Методика і практика ведення дебатов, полеміки, телефонних розмов, проведення інтерв'ю. Техніки мовлення. Правила ефективного слухання. Проблеми у професійному спілкуванні менеджерів сфери туризму.

#### **Тема 4. Невербальне спілкування в комунікативній практиці фахівців з туризму**

Сутність та особливості невербального (паралінгвістичного) спілкування. Кинесика, проксиміка, окулістика, тактиліка, вокаліка, об'єктика та хроніміка в комунікативній практиці менеджера туристичного підприємства. Символіка кольору. Методика і практика невербального спілкування менеджера туристичного підприємства. Формування ділового іміджу працівника підприємства туристичного бізнесу як інструмента комунікативного впливу. Складові ділового іміджу менеджера. Зовнішній вигляд, манери та зовнішні атрибути у формуванні комунікативного стилю менеджера.

### **Розділ 2. Міжкультурна комунікація в індустрії туризму**

#### **Тема 5. Міжкультурна комунікація в індустрії туризму**

Роль і місце туризму в міжкультурній комунікативній взаємодії. Поняття, проблеми та особливості міжкультурного спілкування. Поняття культури в міжкультурній комунікації.

Типологія культур: моноактивна, поліактивна та реактивна, колективістська та індивідуалістська, висококонтекстна та низькоконтекстна, монохронімічна та поліхронімічна, вербальна та невербальна. Національні стереотипи. Міжкультурна компетентність менеджера туристичної організації, її складові. Особливості національних стилів ділового спілкування в країнах Європи та Англо-Америки. Особливості національних стилів ділового спілкування в країнах Азії. Мова жестів в різних культурах та країнах.

#### **Тема 6. Технології комунікативного менеджменту**

Природа психологічного маніпулювання в контексті комунікативної взаємодії менеджера туризму. Причини виникнення маніпулятивного впливу на поведінку людини. Методи та прийоми маніпулювання. Методи нейтралізації, протидії та захисту від маніпулювання.

Використання трансакційної концепції спілкування Е. Берна в процесі побудови комунікативної взаємодії. Тактики спілкування. Основні поняття та положення теорії нейролінгвістичного програмування (НЛП), проблеми та перспективи її застосування в комунікативному менеджменті туристичних підприємств і організацій. Використання методик НЛП в комунікативній практиці менеджера. Електронне листування. Комунікаційна взаємодія за допомогою соціальних мереж.

#### **Тема 7. Комунікативна культура та професійний етикет фахівців з туризму**

Поняття і роль ділового та професійного етикету в туризмі. Принципи професійного та ділового етикету в туризмі. Етикет вітання, представлення та відповідей на питання клієнтів туристичної фірми. Психологічні аспекти етикету. Етикет телефонних розмов в туристичній фірмі. Культура професійного спілкування в туризмі. Складові комунікативної культури менеджера туристичного підприємства. Принципи комунікативної поведінки менеджера сфери туризму.

## 2. Плани практичних (семінарських) занять для лабораторних робіт, самостійної роботи.

### Тема 1. Комунікативний вплив. Способи комунікативного впливу..

#### План:

1. Комунікативний вплив.
2. Способи комунікативного впливу.
3. Комунікативна компетентність менеджера туристичної організації. Особливості комунікації працівників сфери туризму.
4. Структура комунікативної компетентності менеджера.
5. Тренінг комунікативної компетентності менеджера туристичного підприємства.

#### Рекомендована література:

1. Власова Т.И., Данилова М.М., Шарухин А.П. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма: учебное пособие. - СПб. : Д.А.Р.К, 2005. - 288 с.
2. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация: Учебник для студ. вузов, специализирующихся в обл. сервиса. - М. : ИНФРА-М, 2003. - 272с.
3. Хміль Ф.І. Ділове спілкування : навч. посіб. - К. : Академвидав, 2004. - 278 с.
4. Шеломенцев В.М. Етикет і сучасна культура спілкування. - К. : Лібра, 2003. - 415 с.

### Тема 2. Психологічний аналіз клієнтів туристичних підприємств

#### План:

1. Психологічний аналіз клієнтів туристичних підприємств.
2. Психотипи туристів.
3. Основні наукові підходи до психологічної типології туристів. Мотиваційні аспекти поведінки туристів.
4. Психологічна оцінка поведінки споживачів туристичних послуг та ділових партнерів впроцесі спілкування.

#### Рекомендована література:

1. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме. - М. : Издат. центр «Академия», 2004. - 224 с.
2. Руденко А.М., Довгалева М.А. Психология социально-культурного сервиса и туризма. - Ростов-на-Дону: «Феникс», 2005. - 256 с.
3. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии.- СПб. : Речь, 2006 - 208 с.
4. Хміль Ф.І. Ділове спілкування : навч. посіб. - К. : Академвидав, 2004. - 278 с.
5. Шеломенцев В.М. Етикет і сучасна культура спілкування. - К. : Лібра, 2003. - 415 с.

### Тема 3. Ділові переговори і наради.

#### План:

1. Ділові переговори і наради.
2. Методика і практика ведення ділових переговорів та нарад.
3. Методика і практика ведення дебатів, полеміки, телефонних розмов, проведення інтерв'ю.
4. Техніки мовлення.

5. Правила ефективного слухання.
6. Проблеми у професійному спілкуванні менеджерів сфери туризму.

Рекомендована література:

1. Хміль Ф.І. Ділове спілкування : навч. посіб. - К. : Академвидав, 2004. - 278 с.
2. Шеломенцев В.М. Етикет і сучасна культура спілкування. - К. : Лібра, 2003. - 415 с.

Тема 4. Формування ділового іміджу працівника підприємства туристичного бізнесу як інструмента комунікативного впливу.

План:

1. Формування ділового іміджу працівника підприємства туристичного бізнесу як інструмента комунікативного впливу.
2. Складові ділового іміджу менеджера.
3. Зовнішній вигляд, манери та зовнішні атрибути у формуванні комунікативного стилю менеджера.

Рекомендована література:

1. Власова Т.И., Данилова М.М., Шарухин А.П. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма: учебное пособие. - СПб. : Д.А.Р.К, 2005. - 288 с.
2. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация: Учебник для студ. вузов, специализирующихся в обл. сервиса. - М. : ИНФРА-М, 2003. - 272с.
3. Зарецкая Е.Н. Деловое общение: Учебник: В 2-х т. - М. : Дело, 2004.
4. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме. - М. : Издат. центр «Академия», 2004. - 224 с.
5. Рот Ю. Коптельцева Г. Межкультурная коммуникация. Теория и тренинг: учебно-методическое пособие. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 223 с.
6. Руденко А.М., Довгалева М.А. Психология социально-культурного сервиса и туризма. - Ростов-на-Дону: «Феникс», 2005. - 256 с.
7. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. - СПб. : Речь, 2006 - 208 с.
8. Хміль Ф.І. Ділове спілкування : навч. посіб. - К. : Академвидав, 2004. - 278 с.
9. Шеломенцев В.М. Етикет і сучасна культура спілкування. - К. : Лібра, 2003. - 415 с.

Тема 5. Особливості національних стилів ділового спілкування

План:

1. Особливості національних стилів ділового спілкування в країнах Європи та Англо-Америки.
2. Особливості національних стилів ділового спілкування в країнах Азії.
3. Мова жестів в різних культурах та країнах.

Рекомендована література:

1. Власова Т.И., Данилова М.М., Шарухин А.П. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма: учебное пособие. - СПб. : Д.А.Р.К, 2005. - 288 с.

2. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация: Учебник для студ. вузов, специализирующихся в обл. сервиса. - М. : ИНФРА-М, 2003. - 272с.
3. Зарецкая Е.Н. Деловое общение: Учебник: В 2-х т. - М. : Дело, 2004.
4. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме. - М. : Издат. центр «Академия», 2004. - 224 с.
5. Рот Ю. Коптельцева Г. Межкультурная коммуникация. Теория и тренинг: учебно-методическое пособие. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 223 с.
6. Руденко А.М., Довгалева М.А. Психология социально-культурного сервиса и туризма. - Ростов-на-Дону: «Феникс», 2005. - 256 с.
7. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. - СПб. : Речь, 2006 - 208 с.
8. Хміль Ф.І. Ділове спілкування : навч. посіб. - К. : Академвидав, 2004. - 278 с.
9. Шеломенцев В.М. Етикет і сучасна культура спілкування. - К. : Лібра, 2003. - 415 с.

#### Тема 6. Використання методик НЛП в комунікативній практиці менеджера.

##### План:

1. Використання методик НЛП в комунікативній практиці менеджера.
2. Електронне листування.
3. Комунікаційна взаємодія за допомогою соціальних мереж.

##### Рекомендована література:

1. Власова Т.И., Данилова М.М., Шарухин А.П. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма: учебное пособие. - СПб. : Д.А.Р.К, 2005. - 288 с.
2. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация: Учебник для студ. вузов, специализирующихся в обл. сервиса. - М. : ИНФРА-М, 2003. - 272с.
3. Зарецкая Е.Н. Деловое общение: Учебник: В 2-х т. - М. : Дело, 2004.
4. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме. - М. : Издат. центр «Академия», 2004. - 224 с.
5. Рот Ю. Коптельцева Г. Межкультурная коммуникация. Теория и тренинг: учебно-методическое пособие. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2006. - 223 с.
6. Руденко А.М., Довгалева М.А. Психология социально-культурного сервиса и туризма. - Ростов-на-Дону: «Феникс», 2005. - 256 с.
7. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. - СПб. : Речь, 2006 - 208 с.
8. Хміль Ф.І. Ділове спілкування : навч. посіб. - К. : Академвидав, 2004. - 278 с.
9. Шеломенцев В.М. Етикет і сучасна культура спілкування. - К. : Лібра, 2003. - 415 с.

#### Тема 7. Складові комунікативної туристичного підприємства.

##### План:

1. Складові комунікативної туристичного підприємства.
2. Принципи комунікативної поведінки менеджера сфери туризму.

##### Рекомендована література:

1. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділового спілкування : навч. посіб. - К. : АртЕк, 2002. - 206 с.

2. Руденко А.М., Довгалева М.А. Психология социально-культурного сервиса и туризма. - Ростов-на-Дону: «Феникс», 2005. - 256 с.
3. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. - СПб. : Речь, 2006 - 208 с.
4. Хміль Ф.І. Ділове спілкування : навч. посіб. - К. : Академвидав, 2004. - 278 с.
5. Шеломенцев В.М. Етикет і сучасна культура спілкування. - К. : Лібра, 2003. - 415 с.

3. Питання, задачі, завдання або кейси для поточного та підсумкового контролю знань, вмінь здобувачів вищої освіти, для контрольних робіт, передбачених навчальним планом, після атестаційного моніторингу набутих знань і вмінь з навчальної дисципліни :

1. Комунікологія та комунікативістика, історичні основи комунікології.
2. Основні категорії і поняття комунікології.
3. Передумови та фактори комунікативного процесу.
4. Моделі комунікативного процесу.
5. Природа спілкування, форми, типи, види і рівні спілкування.
6. Неформальне, рольове та ділове спілкування.
7. Загальні принципи спілкування.
8. Професійне та ділове спілкування в туризмі, його роль і функції.
9. Фактори ефективного ділового та професійного спілкування.
10. Комунікаційні бар'єри та їх види.
11. Етичні принципи спілкування.
12. Зміст і завдання комунікативного менеджменту у сфері туризму.
13. Комунікативний вплив. Способи комунікативного впливу.
14. Комунікативна компетентність менеджера туристичної організації.
15. Особливості комунікації працівників сфери туризму.
16. Структура комунікативної компетентності менеджера.
17. Тренінг комунікативної компетентності менеджера туристичного підприємства.
18. Соціальна перцепція як передумова успішної комунікативної взаємодії.
19. Проблематика процесів сприйняття і розуміння партнера по спілкуванню.
20. Зміст та основні поняття психодіагностики. Методи психодіагностики.
21. Візуальна психодіагностика партнера по спілкуванню. Завдання візуальної психодіагностики та основні джерела отримання візуальної інформації про властивості психіки людини.
22. Оцінка особистісного іміджу людини.
23. Перше враження про людину. Оцінка факторів, що впливають на перше враження.
24. Оцінка психологічних особливостей конституції людини.

25. Психологічна оцінка рис обличчя, очей, мови погляду, рухів, сміху, голосу, мовлення людини.
26. Психологічний аналіз клієнтів туристичних підприємств.
27. Психотипи туристів. Основні
28. наукові підходи до психологічної типології туристів. Мотиваційні аспекти поведінки
29. туристів.
30. Психологічна оцінка поведінки споживачів туристичних послуг та ділових партнерів в
31. процесі спілкування.
32. Аналіз невербальної поведінки. Оцінка емоційного стану партнера по спілкуванню. Діагностика нещирої поведінки партнера по спілкуванню.
33. Природа і зміст вербального (лінгвістичного) спілкування.
34. Промова як основна форма комунікативної активності менеджера туризму.
35. Поняття дискурсу та його форми. Види професійного дискурсу працівників туристичних організацій.
36. Методика і організація монологічного та діалогічного мовлення.
37. Публічний виступ. Ораторське мистецтво та риторичний менеджмент.
38. Структура розмови. Теорія і практика аргументації, доказу та переконання.
39. Техніка «малої розмови».
40. Техніка привітання.
41. Презентація менеджером туристичного продукту.
42. Методика і практика проведення презентації в процесі туристичного обслуговування. Комунікативна практика особистого продажу.
43. Ділові переговори і наради. Методика і практика ведення ділових переговорів та нарад. Методика і практика ведення дебатів, полеміки, телефонних розмов, проведення інтерв'ю.
44. Техніки мовлення.
45. Правила ефективного слухання. Проблеми у професійному спілкуванні менеджерів сфери туризму.
46. Роль і місце туризму в міжкультурній комунікативній взаємодії.
47. Поняття, проблеми та особливості міжкультурного спілкування. Поняття культури в міжкультурній комунікації.
48. Міжкультурна компетентність менеджера туристичної організації, її складові.



- Завдання семестрових екзаменів (письмових залікових робіт):**

Екзаменатор (І.М. Шамара )

