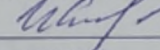


**МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ КУЛЬТУРИ**

**Факультет соціальних комунікацій і музейно-туристичної діяльності
Кафедра туристичного бізнесу**

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Проректор з навчальної роботи
Інна СТАЩЕВСЬКА



І. Стащівська 2020 р.

СОЦІОКУЛЬТУРНІ АСПЕКТИ БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЙ

Робоча програма навчальної дисципліни
Освітньо-професійна програма Туризмознавство

Спеціальність 242 «Туризм»

Галузь знань 24 Сфера обслуговування

перший (бакалаврський) рівень вищої освіти

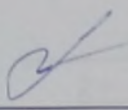
Харків, 2020

Робоча програма дисципліни «Соціокультурні аспекти бізнес-комунікацій»
за спеціальністю 242 туризм. 25 серпня 2020 року. 13 с.
Мова навчання — українська

Розробники: Ростовцев Сергій Сергійович, ст. викладач кафедри
туристичного бізнесу, кандидат наук із соціальних комунікацій

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри туристичного бізнесу
Протокол № 2 від 25 серпня 2020 року

Завідувач кафедри туристичного бізнесу
доктор культурології, доцент

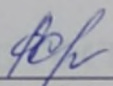


(підпис)

Любов БОЖКО

Робочу програму затверджено на Раді факультету соціальних комунікацій і
музейно-туристичної діяльності
Протокол від « 25» серпня 2020 року № 1

Голова Ради факультету,
доктор педагогічних наук, професор



(підпис)

Алла СОЛЯНИК

© Ростовцев С. С., 2020 рік

© ХДАК

Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 4,0	Галузь знань 24 Сфера обслуговування	Вибіркова	
Загальна кількість годин – 120	Спеціальність (освітня програма) 242 «Туризм»	Рік підготовки:	
		1-й	-
		Семестр	
		1-й	-
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2 год. самостійної роботи студента – 4,7 год.	Ступінь: бакалавр	Лекції	
		20 год.	-
		Практичні, семінарські	
		20 год.	-
		Лабораторні	
		-	-
		Самостійна робота	
		80 год.	-
Індивідуальні завдання:			
-			
Вид контролю: залік 1 сем.			

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання — 1/2

для заочної форми навчання — «-»

1. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета курсу полягає у набутті студентами теоретичних знань з питань бізнес-комунікацій, оволодіння практичними навичками організації ділових зустрічей, ведення переговорів, службового спілкування, вмінням формувати імідж ділової людини.

Предмет – соціокультурні аспекти бізнес-комунікацій.

Основними **завданнями** вивчення курсу "Соціокультурні аспекти бізнес-комунікацій" є:

- Формування знань про бізнес-комунікації;
- Створення практичних навичок і вмінь щодо застосування бізнес-комунікацій;
- Оволодіння методикою вирішення існуючих проблем комунікації у бізнесі;
- Отримання навичок щодо використання комунікативних технологій.

У відповідності до Освітньої програми «Туризмознавство» навчальна дисципліна «Організація соціальних комунікацій в туризмі» формує наступні компетентності та програмні результати навчання:

а) компетентності:

Інтегральна компетентність	Здатність розв'язувати професійні проблеми та практичні завдання у сфері туризму як в процесі навчання, так і в процесі роботи.
Загальні компетентності	<p>ЗК1. Розуміння та власне осмислення основних світоглядних концепцій і принципів у навчанні і професійній діяльності</p> <p>ЗК2. Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу</p> <p>ЗК3. Екологічність мислення та соціальна відповідальність</p> <p>ЗК4. Здатність шукати, обробляти та аналізувати інформацію з різних джерел</p> <p>ЗК5. Здатність зосереджуватись на якості та результаті при виконанні завдань</p> <p>ЗК6. Навички використання інформаційних та комунікативних технологій</p> <p>ЗК7. Здатність визначати, формулювати і вирішувати проблеми</p> <p>ЗК8. Здатність спілкуватися рідною та іноземною (ними) мовою (мовами)</p> <p>ЗК9. Навички міжособистісної взаємодії</p> <p>ЗК10. Уміння працювати автономно та в команді</p>

	<p>ЗК11. Здатність планувати та управляти власним часом</p> <p>ЗК12. Уміння дотримуватись норм здорового способу життя та впроваджувати їх у особистій та професійній діяльності</p>
Професійні (фахові) компетентності	<p>ФК1. Знання і розуміння предметної області своєї професії</p> <p>ФК2. Уміння застосовувати фахові знання на практиці</p> <p>ФК3. Здатність аналізувати туристичний потенціал територій</p> <p>ФК6. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного)</p> <p>ФК10. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал</p> <p>ФК11. Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку</p> <p>ФК12. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу</p> <p>ФК13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації</p> <p>ФК14. Здатність працювати у полікультурному середовищі</p> <p>ФК15. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства</p>

б) програмні результати навчання:

Когнітивна (пізнавальна сфера)	<p>РН1) називати та відтворювати основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів;</p> <p>РН2) визначати зміст базових понять з туризмознавства та організації туристичного обслуговування, а також світоглядних та суміжних наук;</p> <p>РН3) називати основні форми і види туризму, здійснювати їх класифікацію;</p> <p>РН4) пояснювати особливості організації рекреаційно-туристичного простору;</p>
--------------------------------	---

	<p>RH5) аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал території;</p> <p>RH6) виявляти і пояснювати принципи і методи організації та технології обслуговування туристів;</p> <p>RH7) розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт;</p> <p>RH8) ідентифікувати та аналізувати туристичну документацію;</p> <p>RH9) організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.</p> <p>RH10) розуміння принципів і процесів щодо організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна)</p>
Афективна (емоційна) сфера	<p>RH11) демонструвати навички володіння державною та іноземними (ною) мовами (мовою);</p> <p>RH12) застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг;</p> <p>RH13) встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей;</p> <p>RH14) проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття;</p> <p>RH15) проявляти професійну толерантність до етичних принципів.</p>
Психомоторна сфера	<p>RH16) управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері;</p> <p>RH17) адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях;</p> <p>RH18) відстоювати свої погляди в розв'язанні професійних завдань;</p> <p>RH19) виявляти проблемні ситуації;</p> <p>RH20) приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності;</p> <p>RH21) демонструвати виконання професійних завдань у стандартних та невизначених ситуаціях.</p>

2. Програма навчальної дисципліни

Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЙ

Тема 1. Спілкування та комунікації.

Проблема та практика спілкування. Питання теорії комунікації. Бізнес комунікації. Ефективність комунікації в умовах ринку.

Тема 2. Процес та види комунікації.

Структура комунікативного процесу. Елементи комунікативного процесу. Ділова розмова. Когнітивна та афективна сфери ділової розмови. Види комунікації. Форми комунікації. Висхідні та низхідні комунікації. Схеми комунікації. Структура спілкування. Підходи до спілкування як до процесу.

Тема 3. Труднощі та бар'єри комунікації.

Труднощі комунікації. Основні групи помилок комунікації. Міжособистісні бар'єри, пов'язані із сприйняттям, семантичними бар'єрами, невербальними перепонами, неякісним зворотним зв'язком, невмінням слухати. Помилки в спілкуванні. Бар'єри спілкування. Фактори, які впливають на розмову.

Тема 4. Психологічна культура ділової розмови.

Створення сприятливого психологічного клімату. Способи схилення опонента до потрібної точки зору. Закони запам'ятовування: закон враження, закон пам'яті-повторення, закон пам'яті-асоціації. Вміння говорити. Вміння слухати. Постановка запитань і техніка відповіді на них. Управління емоціями.

Тема 5. Конфлікти, їх суть і природа.

Поняття конфлікту. Види конфліктів. Стреси, неврози, кризи. Методи зняття напруги.

Розділ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЙ

Тема 6. Ведення комерційних переговорів.

Підготовка до переговорів. Вибір часу та місця зустрічі. Порядок ведення переговорного процесу. Взаємне уточнення інтересів. Узгодження позицій і розробка домовленостей. Стратегія ведення переговорів. Стилі ведення переговорів.

Тема 7. Ділова атрибутика і одяг.

Візитні картки. Варіанти оформлення візитних карток. Ділові подарунки. Діловий одяг жінки. Діловий одяг чоловіка. Рекомендації з підбору та комбінування одягу і аксесуарів.

Тема 8. Нетворкінг.

Нетворкінг як наука про побудову ділових відносин. Основні принципи нетворкінгу.

Тема 9. Невербальна комунікація .

Мова тіла. Основні комунікаційні жести та їх походження. Зони та території. Особливості використання окремих жестів.

Тема 10. Корпоративна культура

Визначення корпоративної культури. Цінності організації а її місія. Ознаки виникнення проблем з культурою в організації. Шляхи покращення корпоративної культури.

Структура навчальної дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин											
	денна форма						Заочна форма					
	усього	у тому числі					усь ого	у тому числі				
		л	п	с	інд	с.р.		л	п	с	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЙ												
Тема 1. Спілкування та комунікації	12	2	-	2	-	8	-	-	-	-	-	-
Тема 2. Процес та види комунікації.	12	2	-	2	-	8	-	-	-	-	-	-
Тема 3. Труднощі та бар'єри комунікації.	12	2	-	2	-	8	-	-	-	-	-	-
Тема 4. Психологічна культура ділової розмови.	12	2	-	2	-	8	-	-	-	-	-	-
Тема 5. Конфлікти, їх суть і природа.	12	2	-	2	-	8	-	-	-	-	-	-
Тема 6. Ведення комерційних переговорів.	12	2	-	2	-	8	-	-	-	-	-	-
Тема 7. Ділова атрибутика і одяг.	12	2	-	2	-	8	-	-	-	-	-	-
Тема 8. Нетворкінг.	12	2	-	2	-	8	-	-	-	-	-	-
Тема 9. Невербальна комунікація .	12	2	-	2	-	8	-	-	-	-	-	-
Тема 10. Корпоративна культура	12	2	-	2		8						

Усього годин	120	20	-	20	-	80	-	-	-	-	-	-
ІНДЗ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Усього годин	120	20	-	20	-	80	-	-	-	-	-	-

Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Спілкування та комунікація.	2
2	Процес та види комунікації	2
3	Труднощі та бар'єри комунікації	2
4	Психологічна культура ділової розмови	2
5	Конфлікти, їх суть і природа	2
6	Ведення комерційних переговорів	2
7	Ділова атрибутика і одяг	2
8	Нетворкінг, етика ділового спілкування	2
9	Невербальна комунікація	2
10	Корпоративна культура	2
	Разом	20

Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Процес та види комунікацій.	8
2	Труднощі та бар'єри комунікації.	8
3	Мовна діяльність: значення, зміст, розуміння.	8
4	Діловий стиль і манери обговорення.	8
5	Службове спілкування.	8
6	Комунікативні конфлікти та їх наслідки.	8
7	Ведення комерційних переговорів.	8
8	Організація та проведення ділових зустрічей.	8
9	Ділові контакти з іноземними партнерами	8
10	Нетворкінг	8
	Разом	80

3. Форми поточного та підсумкового контролю; Методи навчання

Інформаційно-рецептивний метод. Метод проблемного викладу.
Дослідницький метод. Дискусійні методи.

Форми контролю

Поточне оцінювання, реферат, відповіді на семінарських заняттях,
підсумковий контроль.

Розподіл балів, які отримують студенти

Розділ 1					Поточне оцінювання	Розділ 2					Поточне оцінювання	Сума
T1	T2	T3	T4	T5	2,5	T6	T7	T8	T9	T10	2,5	100
9,5	9,5	9,5	9,5	9,5		9,5	9,5	9,5	9,5	9,5		

Розподіл балів за формами контролю:

- відвідування заняття (пара) — 1 б.; 20 пар — до 20 балів
- відповідь під час семінару — 2-5 б.; 10 семінарів — до 50 балів
- підготовка та виступ з рефератом — 3 б. не більше 5 рефератів – до 15 балів
- поточне оцінювання — 2,5 б.; 2 поточних оцінювання — до 5 балів

Можлива кількість балів, набраних до підсумкової форми контролю:

Залік — від 60 до 100 балів

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		

35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Методичне забезпечення

Пакет навчально-методичного забезпечення: опорні конспекти лекцій, комплекс навчально-методичного забезпечення дисципліни.

4. Рекомендовані джерела інформації

Основна література

1. Горовий В. Соціальні інформаційні комунікації, їх наповнення і ресурс : [монографія] / В. Горовий ; Нац. акад. наук України, Нац. б-ка України ім. В. І. Вернадського. – Київ : НБУВ, 2010. – 356 с.

2. Квіт С. Масові комунікації : підручник / Сергій Квіт; Нац. ун-т "Києво-Могилян. акад.". – Київ : Вид. Дім "Києво-Могилян. акад.", 2008. – 206 с.

3. Косенко Ю. В. Основи теорії мовної комунікації : навч. посібник / Ю. В. Косенко ; М-во освіти і науки, молоді та спорту України, Сум. держ. ун-т. – Суми : Сум. держ. ун-т, 2011. – 281 с.

4. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті : навч. посібник / Г. В. Осовська. – Київ : Кондор, 2003. – 218 с.

5. Партико З. В. Теорія масової інформації та комунікації : навч. посібник / З. В. Партико. – Львів : Афіша, 2008. – 290 с.

6. Руда, М. В. Міжнародні бізнес-комунікації в системі інформаційного забезпечення підприємства / М. В. Руда, Н. Ю. Лев // Вісник Національного університету "Львівська політехніка". Серія : Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку : [зб. наук.-приклад. пр.] / М-во освіти і науки України, Нац. ун-т "Львів. політехніка". – Львів, 2013. – № 769. Менеджмент та підприємництво в Україні: етапи становлення і проблеми розвитку. – С. 182-189.

7. Семенюк О. А. Основи теорії мовної комунікації : навч. посібник / О. А. Семенюк, В. Ю. Паращук. – Київ : Вид. центр "Академія", 2010. – 237 с.

8. Сердюк, О. Етика бізнесу та коло її проблем / Олена Сердюк // Філософ. думка. – 2005. – № 4. – С. 93-102.

9. Соломон, Р. Етика бізнесу / Роберт Соломон // Філософ. думка. – 2005. – № 4. – С. 103-117.

10. Business communication: presentations (комунікації в бізнесі: презентації) : навч. посіб. для студ. екон. спец. вищ. навч. закладів / Н. В. Авраменко, Н. В. Ануфрієва ; М-во освіти і науки України, Тернопіл. нац. екон. ун-т. – Тернопіль : Екон. думка, 2006. – 127 р.

Допоміжна

11. Алексеева І. О. Вступ до теорії міжкультурної комунікації : підручник / І. О. Алексеева // Київ. нац. ун-т ім. Тараса Шевченка. – Київ : Київ. ун-т, 2011. – 294 с.

12. Варипаєва, Л. М. Етика бізнесу та її значення у підприємницькій діяльності / Л. М. Варипаєва // Прогресивна техніка та технології харчових виробництв, ресторанного та готельного господарств і торгівлі. Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг : тези доп. міжнар. наук.-практ. конф., 19 трав. 2011 р. / М-во освіти і науки, молоді та спорту України, Хар. обл. держ. адмін., Харк держ. ун-т харчування та торгівлі [та ін. ; редкол.: О. І. Черевко та ін.]. – Х., 2011. – Ч. 4 (секції 12-16). – С. 44.

13. Каткова, В. П. Комунікативні якості студентів-менеджерів як складові бізнес-комунікації / В. П. Каткова // Інформаційна освіта та професійно-комунікативні технології ХХІ століття : матеріали III Міжнар. наук.-практ. конф., Одеса, 9-11 верес. 2010 р. / М-во освіти і науки України, Упр. освіти і науки Одес. обл. держ. адмін., Обл. універс. наук. б-ка ім. М. Грушевського, Центр інформації з питань євроінтеграції України, Одес. нац. політехн. ун-т ; [редкол.: Спрінсян В. Г. та ін. – О., 2010. – С. 162-166.

14. Климанська Л. Д. Зв'язки з громадськістю: технології прагматичної комунікації : навч. посібник / Л. Д. Климанська ; М-во освіти і науки України, Нац. ун-т "Львів. політехніка". – Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2014. – 161 с.

15. Коник Д. Стратегічні комунікації : посіб. для держ. службовців / Дмитро Коник. – Київ : Обнова компанії, 2016. – 256 с.

16. Ломачинська І. М. Документально-інформаційні комунікації в системі соціальних комунікацій : навч. посібник / І. М. Ломачинська, Ю. П. Якимюк, Л. В. Ломачинська ; за заг. ред. Ломачинської І. М. ; М-во освіти і науки України. – 3-тє вид., перероб. і допов. – Київ : Центр учб. л-ри, 2014. – 334 с.

17. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія професійної комунікації : навч. посіб. / Л. Е. Орбан-Лембрик. – Чернівці : Книги-XXI, 2010. – 527 с.

18. Палеха Ю. І. Документально-інформаційні комунікації : навч. посібник / Ю. І. Палеха, Н. В. Мурейко, О. Г. Оксінок. – Київ : Ліра-К, 2014. – 382 с

19. Слісаренко І. Ю. Паблік рилейшнз у системі комунікації та управління [Текст] : навч. посібник / І. Ю. Слісаренко ; Міжрегіон. акад. упр. персоналом. – Київ : МАУП, 2001. – 104 с.

20. Соціальні комунікації: результати досліджень - 2014 : кол. монографія / [авт.: Ільганаєва В. та ін. ; наук. ред. О. М. Холод] ; Київ. нац. ун-т культури і мистецтв, Ін-т журналістики і міжнар. відносин. – Київ : КНУКіМ, 2015. – 362 с.

21. Холод О. М. Соціальні комунікації : тенденції розвитку : навч. посіб. / О. М. Холод. – Вид. 2-ге, перероб. й доп. – Київ : Білий Тигр, 2018. – 369 с.

22. Холод О. М. Соціальні комунікації: соціо- і психолінгвістичний аналіз : [навч. посіб.] / Олександр Холод. – Вид. 2-ге, допов. і перероб. – Львів : ПАІС, 2011. – 285 с.

23. Яшенкова О. В. Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб. для самост. роботи студента / О. В. Яшенкова. – Київ : Вид. центр "Академія", 2011. – 300 с.

Інформаційні ресурси

1. Бібліотека Харківської державної академії культури
2. Харківська державна наукова бібліотека імені В. Г. Короленка