

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Одеський національний технологічний університет

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Ефективні комунікації у сфері гостинності

Обов'язкова навчальна дисципліна

Мова навчання - українська

Освітньо-професійна програма Готельно-ресторанна справа

Код та найменування спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа

Шифр та найменування галузі знань 24 Сфера обслуговування

Ступінь вищої освіти бакалавр

Розглянуто, схвалено та затверджено
Методичною радою університету

ЗМІСТ

1	Пояснювальна записка	4
1.1	Мета та завдання навчальної дисципліни	4
1.2	Компетентності, які може отримати здобувач вищої освіти	5
1.3	Міждисциплінарні зв'язки	5
1.4	Обсяг навчальної дисципліни в кредитах ЄКТС	5
2	Зміст навчальної дисципліни:	5
2.1	Програма змістовних модулів	5
2.2	Теми практичних занять	6
2.3	Перелік завдань до самостійної роботи	6
3	Критерії оцінювання результатів навчання	7
4	Інформаційні ресурси	10

Пояснювальна записка

1.1. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою дисципліни «Ефективні комунікації у сфері гостинності» є набуття компетентностей з бізнес-комунікацій, а також опанування здобувачами знань щодо різних форм бізнес-комунікацій, необхідних для професійної діяльності у сфері підприємництва, задля досягнення конструктивного результату при діловій взаємодії та ефективної кадрової політики, забезпечення розвитку комунікативної компетентності фахівця.

Основним завданням вивчення дисципліни «Основи бізнес - комунікацій» є набуття комплексних знань щодо понятійно-категорійного апарату, сутності, складових та механізмів бізнес-комунікацій як засобу професійної комунікації у міжкультурному середовищі.

Згідно з вимогами освітньої програми в результаті вивчення дисципліни «Основи бізнес - комунікацій» студент повинен:

знати:

- методи мотивації та само мотивації успішності у бізнесі;
- теорії комунікації, основні види та підходи до комунікації, комунікативний процес та його форми, моделі, стратегії та тактики комунікації у бізнес діяльності, поняття контексту та його вплив;

вміти:

- знайти індивідуальний стиль спілкування, застосовувати різноманітні засоби переконання, оцінити конфліктну ситуацію та обрати шляхи її подолання, організувати процес прийому й передачі інформації, установлювати комунікативні зв'язки в колективі,
- розрізняти основні види комунікації, класифікувати види вербальної/невербальної комунікації, вміти запобігати непорозуміння, яке може виникнути через специфіку вербальної/невербальної комунікації, проаналізувати та критично застосовувати базові принципи міжкультурної комунікації у діловому контексті.

1.2. Компетентності, які може отримати здобувач вищої освіти

У результаті вивчення навчальної дисципліни «Ефективні комунікації у сфері гостинності» здобувач вищої освіти отримує наступні програмні компетентності та програмні результати навчання, які визначені в [Стандарті вищої освіти зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»](#) та [освітньо-професійній програмі «Готельно-ресторанна справа» підготовки бакалаврів](#)

Інтегральна компетенція:

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності:

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 05. Здатність працювати в команді.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

Програмні результати навчання:

ПРН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг

ПРН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

1.3. Міждисциплінарні зв'язки

Вивчається після: Українська мова (за професійним спрямуванням). Передуює вивченню дисциплін – Маркетинг готельно-ресторанного господарства.

1.4. Обсяг навчальної дисципліни в кредитах ЄКТС

Навчальна дисципліна викладається на 1 курсі у 2 семестрі для денної та заочної форм навчання

Кількість кредитів ECTS- 4, годин - 120

Аудиторні заняття, годин:	всього	лекції	практичні
денна	40	20	20
заочна	16	6	10
Самостійна робота, годин	Денна -80		Заочна - 104

2. Зміст дисципліни

2.1 Програма змістовних модулів

Змістовний модуль 1: Теоретичні основи комунікацій.

№ теми	Зміст теми	Денна	Заочна
1.	Бізнес – комунікації: основні поняття. Система бізнес – комунікацій підприємства. Проблема та практика спілкування. Питання теорії комунікації. Соціальні інститути комунікації. Ефективність комунікації в умовах ринку.	2	1
2.	Актуальні формати бізнес – комунікацій закладів гостинності. Процес комунікації. Види комунікацій. Форми комунікації.	2	0,5
3.	Вербальні та невербальні аспекти спілкування. Класифікація невербальних засобів комунікацій. Вербальні засоби комунікацій..	2	0,5
4.	Труднощі комунікації. Помилки в спілкуванні. Фактори, які впливають на розмову. Бар'єри спілкування	2	0,5
5.	Створення сприятливого психологічного клімату. Вміння говорити. Вислуховування співрозмовника як психологічний прийом. Постановка запитань і техніка відповіді на них. Сприйняття партнера. Управління емоціями	2	0,5

Змістовний модуль 2: Етика та психологія ділового спілкування

№ теми	Зміст теми	Денна	Заочна
1.	Етика ділового спілкування. Службовий етикет. Комунікативні принципи оптимізації службових відносин. Методи комунікативного управлінського впливу. Продуктивне спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг	2	0,5
2.	Соціально-психологічна характеристика конфлікту, його суть. Природа та джерело конфлікту. Зона, причина та привід конфлікту. Конфліктна взаємодія.	2	0,5
3.	Підготовка до переговорів. Порядок ведення переговорного процесу. Техніка ведення переговорів. Стратегія ведення переговорів. Стили ведення переговорів.	2	0,5
4.	Загальна характеристика стратегії. Види стратегій. Стратегічний сценарій. Шість принципів постановки цілей. Ділові стратегії управління спілкуванням	2	0,5
5.	Специфіка формування внутрішніх комунікативних систем. Управління зовнішніми системами комунікацій. Організація ефективного комунікативного процесу в закладах гостинності.	2	1

2.2 Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Денна	Заочна
1	Сутність бізнес - комунікацій	2	1
2	Ефективні бізнес - комунікації	2	1
3	Розвиток ораторських здібностей	2	1
4	Комунікаційні бар'єри	2	1
5	Невербальна комунікація	2	1
6	Вербальна комунікація	2	1
7	Ефективне слухання	2	1
8	Комунікація як інструмент побудови репутації	2	1
9	Шляхи вирішення комунікаційних конфліктів	2	1
10	Ведення комерційних переговорів	2	1

2.3 Перелік завдань до самостійної роботи

№ теми	Назва теми	денна	заочна	Завдання до самостійної роботи
1.	Сутність бізнес - комунікацій.	8	12	Опрацювати матеріал і дати письмові відповіді: 1. Основні етапи розвитку теорії комунікації. 2. Специфіка та основні функції комунікативного менеджменту. Розв'яжіть тести.
2.	Процес та види комунікацій	8	10	Опрацювати матеріал і дати письмові відповіді: 1. Теорії «паблік рілейшнз» по Айві Лі, Е. Бернайсу, С. Блеку, Дж. Грюнігу 2. Ситуаційна модель керування комунікаціями. Розв'яжіть тести.
3.	Вербальні та невербальні засоби комунікації		10	Опрацювати матеріал і дати письмові відповіді: 1. Кінесика як засіб невербальних

				комунікацій 2. Просодика та екстра лінгвістика. Розв'яжіть тести.
4.	Труднощі та бар'єри в бізнес - комунікаціях	8	10	Опрацювати матеріал і дати письмові відповіді: 1. Структура організаційних комунікацій 2. Види комунікаційних мереж. Розв'яжіть тести.
5.	Психологічна культура ділової розмови	8	10	Опрацювати матеріал і дати письмові відповіді: 1. Створення персонального бренду. 2. Брендінг у системі організаційних комунікацій. Розв'яжіть тести.
6.	Службове спілкування	8	10	Опрацювати матеріал і дати письмові відповіді: 1. Закономірності комунікативного менеджменту. 2. Напрями прикладного застосування комунікативного менеджменту. Розв'яжіть тести.
7.	Комунікативні конфлікти	8	10	Опрацювати матеріал і дати письмові відповіді: 1 Проблема розуміння мови в комунікації. 2. Словник особистості. Розв'яжіть тести.
8.	Ведення комерційних переговорів	8	10	Опрацювати матеріал і дати письмові відповіді: 1 Діловий стиль спілкування. 2. Співробітництво: фактори, які сприяють раціональній взаємодії Розв'яжіть тести.
9.	Ділові стратегії	8	10	Опрацювати матеріал і дати письмові відповіді: 1 Ділові стратегії управління спілкуванням. 2. Стратегічний сценарій. Розв'яжіть тести.
10.	Система зовнішніх і внутрішніх комунікацій закладів гостинності	8	12	Опрацювати матеріал і дати письмові відповіді: 1. Особливості зовнішніх комунікаційних систем. 2. Зв'язки з громадськістю як система комунікацій. Розв'яжіть тести.

3 Критерії оцінювання результатів навчання

Види контролю: поточний, підсумковий – екзамен
диф. залік/екзамен

Нарахування балів за виконання змістових модулів

Вид роботи, що підлягає контролю	Оцінні бали		Форма навчання					
			денна			заочна		
	min д/з	max д/з	Кільк. робіт, одиниць	Сумарні бали		Кільк. робіт, одиниць	Сумарні бали	
				min	max		min	max
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Змістовий модуль 1. Теоретичні основи комунікацій								
Робота на лекціях	1	2	5	5	10	3	3	6
Робота на практичних заняттях	1	2	5	5	10	4	4	8
Самостійна робота				20	30		23	36
Проміжна сума				30	50		30	50
Модульний контроль у поточному семестрі			1	30	50	1	30	50
Оцінка за змістовий модуль 1				60	100		60	100
Змістовий модуль 2. Етика та психологія ділового спілкування								
Робота на лекціях	2	3	5	5	10	3	3	6
Робота на практичних заняттях	2	3	5	5	10	4	4	8
Самостійна робота				20	30		23	36
Проміжна сума				30	50		30	50
Модульний контроль у поточному семестрі			1	30	50	1	30	50
Оцінка за змістовий модуль 2				60	100		60	100
Можливість отримання додаткових балів								
Рейтинг за творчі здобутки студентів (у тому числі результатів неформальної освіти)	0	10	–	0	10	–	0	10

Критерії оцінювання до модульних контрольних робіт та екзамену
 Модульні контрольні роботи складаються з відповідей на 2 теоретичні питання та розв'язання 10 тестів.

Таблиця 1

Загальні критерії оцінювання

№ з\п	Вид роботи	Максимальний бал	Пояснення до нарахування балів
1	2	3	4
1	Відповіді на теоретичні питання (2 питання)	20	За надану повну обґрунтовану відповідь на два питання (максимальний бал – 10 балів за кожену відповідь)
2	Розв'язання тестів	30	За кожний правильний тест – 3 бали
	Разом	50	

Таблиця 2

Критерії оцінювання відповідей на теоретичні питання

Розподіл балів за відповіді на теоретичні питання	Критерії оцінювання відповідей
10-8	за умови, якщо студент показав глибокі знання, чітко, грамотно, логічно і послідовно його викладає; вільно оперує термінологією, знайомий із законодавчими та нормативними документами, вмie аналізувати ситуацію та має альтернативні погляди на викладений матеріал
7-5	за умови, якщо студент має тверді знання, грамотно і по суті викладає відповіді на поставленні питання, не допускає грубих помилок при відповіді на них, але не повністю розкриває зміст
4-3	за умови, якщо студент знає теоретичний матеріал на рівні репродуктивного відтворення, але не надає належної оцінки процесів та явищ, не чітко формулює категорії та допускає незначні помилки при відповідях
2-0	за умови, якщо студент при відповіді допускає суттєві помилки, матеріал викладає не послідовно, з припущенням неточностей у формулюваннях та відсутності термінології

Екзаменаційний білет складається з відповідей на 2 теоретичні питання та розв'язання однієї задачі.

Таблиця 3

Загальні критерії оцінювання

№ з/п	Вид роботи	Максимальний бал	Пояснення до нарахування балів
1	2	3	4
1	Відповіді на теоретичні питання (2 питання)	20	За надану повну обґрунтовану відповідь на два питання (максимальний бал – 10 балів за кожну відповідь)
2	Розв'язання задачі	30	Максимальний бал нараховується за умов, що завдання виконано повністю, відповідь обґрунтовано, висновки та пропозиції аргументовано і оформлено належним чином
	Разом	50	

Таблиця 4

Критерії оцінювання відповідей на теоретичні питання

Розподіл балів за відповіді на теоретичні питання	Критерії оцінювання відповідей
10-8	за умови, якщо студент показав глибокі знання, чітко, грамотно, логічно і послідовно його викладає; вільно оперує термінологією, знайомий із законодавчими та нормативними документами, вмie аналізувати ситуацію та має альтернативні погляди на викладений матеріал
7-5	за умови, якщо студент має тверді знання, грамотно і по суті викладає відповіді на поставленні питання, не допускає грубих помилок при відповіді на них, але не повністю розкриває зміст
4-3	за умови, якщо студент знає теоретичний матеріал на рівні

	репродуктивного відтворення, але не надає належної оцінки процесів та явищ, не чітко формулює категорії та допускає незначні помилки при відповідях
2-0	за умови, якщо студент при відповіді допускає суттєві помилки, матеріал викладає не послідовно, з припущенням неточностей у формулюваннях та відсутності термінології

Розподіл балів за виконання розрахунково-аналітичної задачі наведено у таблиці 5.

Таблиця 5

Критерії оцінювання результатів виконання розрахунково-аналітичної задачі

Розподіл балів за розв'язання розрахунково-аналітичної задачі	Результати розв'язання розрахунково-аналітичної задачі
21-30	Студент самостійно розв'язує стандартні, комбіновані й нестандартні проблеми задачі, здатний проаналізувати й узагальнити отриманий результат. Крім того, його дії відрізняються раціональністю, вмінням оцінювати помилки й аналізувати результати. Відповідь базується на рівні творчого мислення. Визначає суттєві елементи, які повинні враховуватися при аналізі завдання. Студент виявив всебічні і глибокі знання програмного матеріалу, демонструє вміння логічно мислити, робити логічні висновки. Завдання виконано повністю, відповідь обґрунтовано, аргументовано і оформлено належним чином.
11-20	Студент самостійно розв'язує типові елементи задачі (або за визначеним алгоритмом), може самостійно скласти розрахункову схему та обрати раціональний метод розв'язання, але не завжди здатний провести аналіз і узагальнення результату. Студент виявив знання навчально-програмного матеріалу вище середнього рівня з декількома незначними помилками, які істотно не впливають на кінцевий результат. Відповідь базується на рівні самостійного мислення.
5-9	Студент при виконанні завдання виявив знання основного програмного матеріалу в обсязі, що необхідний для подальшого навчання і роботи. Обрав правильний напрямок дій для розв'язку, але з наявністю несуттєвих помилок в розкритті окремих питань та поверховому обґрунтуванні висновків. Завдання виконано не менше ніж на 80%, якщо допущені незначні помилки у розрахунках або оформленні
1-4	Студент розв'язав найпростіші типові елементи задачі, виявив здатність виконувати основні елементарні операції, але не спроможний самостійно сформулювати проблему і визначити метод її розв'язання, та прийняти управлінське рішення. Завдання виконано не менше ніж на 60% за умови належного оформлення; Відповідь студента та виконання завдань відповідають мінімальним вимогам. Студент демонструє здатність впоратися з завданнями, передбаченими програмою, на рівні репродуктивного відтворення
0	Студент відмовився від розв'язання розрахунково-аналітичної задачі

4. Інформаційні ресурси

1. Конспект лекцій з дисципліни "Основи бізнес-комунікацій" [Електронний ресурс] : галузь знань 24 "Сфера обслуговування", спец. 241 "Готельно-ресторанна справа", ступінь бакалавр / Т. В. Савченко, В. І. Соколова ; відп. за вип. Т. Є. Лебеденко ; Каф. готельно-ресторанного бізнесу. — Одеса : ОНАХТ, 2021. — Електрон. текст. дані: 131 с. <https://elc.library.ontu.edu.ua/library->

[w/DocumentDescription?docid=OdONAHТ.1717159](https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHТ.1717159)

2. Методичні вказівки до самостійної роботи з дисципліни "Основи бізнес-комунікацій" [Електронний ресурс] : галузь знань 24 "Сфера обслуговування", спец. 241 "Готельно-ресторанна справа", ступінь магістр / Т. В. Савченко ; відп. за вип. Т. Є. Лебеденко ; Каф. готельно-ресторанного бізнесу. — Одеса : ОНАХТ, 2021. — Електрон. текст. дані: 27 с. <https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHТ.1717131>

3. Методичні вказівки до виконання практичних робіт з курсу "Основи бізнес-комунікацій" [Електронний ресурс] : для студентів, які навчаються за спец. 241 "Готельно-ресторанна справа", ступінь вищої освіти "бакалавр" ден. та заоч. форми навчання / В. І. Соколова, В. І. Савченко ; відп. за вип. Т. Є. Лебеденко ; Каф. готельно-ресторанного бізнесу. — Одеса : ОНАХТ, 2021. — Електрон. текст. дані: 71 с.

<https://elc.library.ontu.edu.ua/library-w/DocumentDescription?docid=OdONAHТ.1717178>