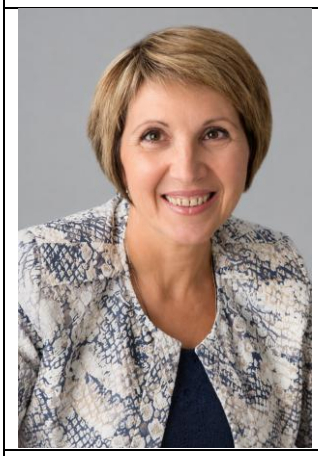
ВСП «ЕКОНОМІКО-ПРАВНИЧИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ ЗНУ»

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«Основи комунікації в туристичній галузі»

Галузь знань		24 Сфера обслуговування J Транспорт та послуги
Шифр та назва спеціальності		J3 Туризм та рекреація
Освітньо-професійна програма		туристичне обслуговування
Освітній ступінь		**фаховий молодший бакалавр**
Викладач 	**Маковецька Наталія Валеріївна** доктор педагогічних наук, професор	
	Контактна інформація викладача	Email: natalia.v.mak@gmail.com
	Робоче місце	Запоріжжя, вул. Університетська, 66
	Дистанційні заняття	https://meet.google.com/--- (за розкладом)
	Консультації	за домовленістю з ініціативи здобувача освіти на платформі Google Meet
Статус дисципліни		**основна** дисципліна в межах спеціальності
Форма навчання		денна
Курс, семестр вивчення		3 курс, 6 **семестр;**
Тривалість курсу, кількість кредитів		3 кредити ЄКТС / 90 годин
Розподіл годин за видами занять		**Всього: 90** годин, з них: аудиторні – **30** год (лекції – **14**, практичні – **15),** самостійна робота – **60** год.
Форма контролю		**екзамен**
Дистанційна сторінка курсу в СЕЗН Moodle		https://epkmoodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=
Ресурсне забезпечення навчальної дисципліни		https://epkmoodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=953

ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

У разі успішного завершення курсу здобувач освіти набуває **програмні компетентності:**

Загальні компетентності

ЗК 1. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена компетентності суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК 3. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 8. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

Компетентності визначені стандартом фахової передвищої освіти:

СК 2. Здатність застосовувати знання теорії і практики туристичного бізнесу у професійній діяльності фахівця туристичного супроводу.

СК 11. Здатність реалізовувати ефективні комунікації та навички взаємодії у професійній діяльності.

СК 12. Здатність застосовувати принципи психології у професійній діяльності.

СК 13. Здатність працювати в команді й налагоджувати міжособистісну взаємодію під час розв'язання професійних задач

Програмні результати навчання, які досягаються за допомогою вивчення дисципліни (з ОПП):

РН 3. Володіти державною та іноземною мовами у професійній діяльності.

РН 8. Застосовувати навички клієнтоорієнтованого сервісу у професійній діяльності.

РН 11. Застосовувати знання з основ психології, що сприяють розвитку загальної культури, для розв'язання професійних задач.

РН 12. Застосовувати навички командної роботи, лідерства для налагодження комунікації у професійній діяльності.

РН 15. Використовувати сучасні інформаційні та комунікаційні технології для розв'язання професійних задач..

Міждисциплінарні зв'язки. Освітній компонент «Основи комунікації в туризмі » є логічним продовженням «Фізичного виховання» яке закладає формулювання чітких команд та закладає основи курсу «Основам менеджментру та маркетингу» та курсу «Виробничої практики (комп'ютерна)»

ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ

Розділ 1.

Теоретико-практичні аспекти комунікації в туризмі як інструмент досягнення рекреаційного ефекту

Тема 1. Комунікативна резильєнтність фахівця туристично-рекреаційної сфери в епоху турбулентності

Тема 2. Комунікація як засіб рекреації та створення гостинного середовища

Тема 3 Культура мовлення та невербальні коди в туристичному сервісі

Тема 4. Продажі, екскурсії, партнерство як специфіка комунікації в різних секторах.

Розділ 2. Стратегічні комунікації в умовах крихкості та невизначеності (BANI-світ)

Тема 5. Комунікативна резильєнтність фахівця туристично-рекреаційної сфери в епоху турбулентності

Тема 6. Гібридні комунікації як симбіоз ШІ та «живої» емпатії в оздоровчому та подієвому туризмі

Тема 7. Антикризова комунікація та методи ненасильницького спілкування (ННК) у професійній діяльності

Тема 8. Цифрова репутація фахівця та стратегії запобігання професійному вигоранню

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

ПОТОЧНІ КОНТРОЛЬНІ ЗАХОДИ (максимально 60 балів):

Поточний контроль (18 балів):

тести – 14 б.

• самостійна робота – 14 б.

• практична робота – 36 б.

Рубіжний контроль (15балів):

Контрольні роботи • після теми 3 – 15 б. після теми 7 – 15 б.

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ (максимально 20 балів):

Проєктування комунікаційної стратегії туристично-рекреаційного супроводу в умовах невизначеності. Продемонструвати здатність поєднувати технологічну швидкість (ШІ) з «живою» емпатією (ННК) для створення безперервного рекреаційного досвіду клієнта.

Структура проєкту: Кожен блок як рівень. Середній – тільки перший – 10 балів

Перший рівень

1. Паспорт турпродукту та портрет клієнта. Обрати складний турпродукт (наприклад: оздоровчий ретрит у дестинації з мінливою безпековою ситуацією). Описати «тривожного» клієнта (його очікування, приховані страхи та потреби в рекреації).

2. Структура (схематично) точок контакту. Скласти ланцюжок повідомлень для клієнта на всіх етапах. Від першого запиту в Instagram до фінального «Дякуємо, що ви з нами» після повернення. Умова - принаймні 2 повідомлення мають бути згенеровані за допомогою ШІ та професійно відредаговані вами.

Достатній рівень (15 балів) додайте до першого блоку другий

3. Змоделюйте кризову ситуацію. Дайте опис форс-мажорної ситуації під час туру (наприклад, раптове скасування ключової екскурсії через погодні умови або технічний збій у готелі). Розробіть скрипт антикризової комунікації. Дайте текст повідомлення клієнту з використанням техніки валідації почуттів. Дайте текст переговорів з партнером-постачальником (з елементами ненасильницького спілкування).

Високий рівень – 20 балів – виконання всіх 3-х рівнів.

4. Репутаційний блок. Написати пост для соціальних мереж за мотивами цього кейсу, який би не «лякав» майбутніх клієнтів, а підкреслював надійність фахівця та його здатність вирішувати проблеми. Самоаналіз де обгрунтувати, які саме дії фахівця в цьому проєкті створили додану вартість (чому клієнт залишиться лояльним, попри труднощі), зазначити критерії

оцінювання фахівця в цій ситуації від 1 до 10. професіоналізм мовлення - відсутність канцеляризмів, використання «фраз-магнітів»; технологічність як якість роботи з ШІ-інструментами; етичність як застосування принципів ННК та повага до кордонів клієнта; рекреаційний ефект аналізуючи те чи вдалося фахівцю зберегти стан спокою клієнта в кризі?

ПІДСУМКОВІ КОНТРОЛЬНІ ЗАХОДИ (максимально 20 балів): *підсумковий тест проводиться онлайн на платформі СЕЗН Moodle, містить різнорівневі завдання і складається з 40 питань та теоретичних питань та ситуаційних завдань.*

НЕФОРМАЛЬНА ОСВІТА реалізується під час виконання одного із індивідуальних завдань шляхом проходження онлайн-курсу «*Кризові комунікації в управлінні персоналом*» на освітній платформі *назва платформи* та *посилання на курс* https://osvita.diia.gov.ua/courses/crisis-communications-in-personnel-management Неформальна освіта є альтернативою індивідуальному завданню та оцінюється у 20 балів. Підсумкова оцінка залежить від рівня прогресу: 100-80% - 20 балів, 79-60 % - 15 балів, 59-40 % - 10 балів, 39- 20 % - 5 балів.