

# КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЛІНГВІСТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет перекладознавства

Кафедра психології, педагогіки і туризму

**ЗАТВЕРДЖУЮ**  
Проректор з навчально-виховної роботи  
  
М.І. Соловей  
(підпис)  
« 23 » червня 2021 року



## РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### Комунікації в туризмі

галузь знань	24 Сфера обслуговування
спеціальність	242 Туризм
освітній рівень	перший (бакалаврський)
освітня програма	Туристичне обслуговування
статус дисципліни	вибіркова

Форма здобуття освіти	денна
Навчальний рік	2021 – 2022
Семестр	VIII
Кількість кредитів ЄКТС	3
Мова навчання	українська
Форма підсумкового контролю	залік

КИЇВ – 2021


**Розробник:**

Кучерява Г. О., кандидат географічних наук, доцент, доцент кафедри психології, педагогіки і туризму

**Схвалено** на засіданні кафедри психології, педагогіки і туризму,  
протокол № 15 від 22 червня 2021 року

Завідувач кафедри  О. В. Матвієнко

**Схвалено** на засіданні вченої ради факультету перекладознавства,  
протокол № 12 від 23 червня 2021 року

Голова вченої ради факультету  Л. Я. Зсня

## **1. Мета вивчення дисципліни**

Метою навчальної дисципліни «Комунікації в туризмі» є формування у здобувачів вищої освіти уявлень про комунікаційні процеси в туристичному бізнесі та набуття ними практичних навичок використання комунікацій як засобу підвищення ефективності діяльності туристичного підприємства на ринку туристичних послуг.

## **2. Загальний обсяг (відповідно до робочого навчального плану) –**

3 кредити ЄКТС; 90 год., у тому числі:

лекції – 20 год.

семінарські заняття – 16 год.

самостійна робота – 54 год.

## **3. Передумови до вивчення або вибору навчальної дисципліни**

Передумовою до вивчення дисципліни «Комунікації в туризмі» є загальні знання з організації туристичної діяльності, менеджменту та маркетингу в туризмі.

Здобувачі вищої освіти повинні:

3.1. Знати понятійно-категоріальний апарат туризму; сутність комунікації та різні варіанти її розуміння; основні принципи та закономірності комунікаційних процесів у туристичній сфері.

3.2. Вміти пояснювати сутність туризму як інструменту кроскультурних комунікацій.

3.3. Володіти елементарними навичками роботи з літературними джерелами, матеріалами періодичних видань, інструментами демонстрації результатів досліджень.

## **3. Анотація навчальної дисципліни.**

Курс «Комунікації в туризмі» передбачає формування у здобувачів вищої освіти уявлень про комунікаційні процеси в туристичному бізнесі та набуття ними практичних навичок використання комунікацій як засобу підвищення ефективності діяльності туристичного підприємства на ринку туристичних послуг.

У рамках курсу здобувачі вивчають сутність та функції комунікацій в туризмі, форми організаційного управління та контролю за комунікаційними процесами на туристичному підприємстві, правила спілкування із клієнтом, види та форми персональних продажів у туризмі, основні засоби стимулювання збуту

турпродукту. У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувачі вищої освіти повинні

*знати:*

- сутність комунікацій та комунікаційних процесів, їх види та роль у туризмі та діяльності туристичних підприємств;

*уміти:*

- забезпечувати професійне спілкування та взаєморозуміння між виробниками та споживачами туристичних послуг,
- аналізувати комунікаційні процеси у туристичній сфері та управляти ними;

*володіти елементарними навичками:*

- налагодження зв'язків між учасниками туристичного процесу з метою підвищення ефективності діяльності туристичного підприємства та покращення якості туристичного обслуговування.

**5. Завданням** вивчення навчальної дисципліни «Комунікації в туризмі» є теоретична та практична підготовка здобувачів, а також формування таких компетентностей:

**Загальні компетентності:**

ЗК06. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК07. Здатність працювати в міжнародному контексті.

ЗК08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.

ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії.

ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно.

**Фахові компетентності:**

ФК29. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

ФК34. Здатність до використання комплексу заходів, спрямованих на підвищення якості туристичного обслуговування.

## 6. Очікувані результати навчання з дисципліни

Результат навчання (1. знати; 2. уміти; 3. комунікація; 4. автономність і відповідальність)		Форми (та / або методи і технології навчання)	Методи оцінювання та пороговий критерій оцінювання (за необхідності)
Код	Результат навчання		
	<b>Знати:</b>		
1.1.	сутність комунікацій та комунікаційних процесів, їх види та роль у туризмі та діяльності	пояснювально-ілюстративний, репродуктивний	усне опитування, письмова модульна контрольна робота.

	туристичних підприємств.	методи.	
	<b>Уміти:</b>		
2.1.	забезпечувати професійне спілкування та взаєморозуміння між виробниками та споживачами туристичних послуг,	проблемно-пошуковий, діалогово-комунікаційний метод;	виконання практичних завдань, участь у дискусії, письмова модульна контрольна робота;
2.2.	аналізувати комунікаційні процеси у туристичній сфері та управляти ними;	проблемно-пошуковий, дослідницький, метод самонавчання.	виконання практичних завдань, усне опитування, модульна контрольна робота.
	<b>Комунікація:</b>		
3.1.	налагодження зв'язків між учасниками туристичного процесу з метою підвищення ефективності діяльності туристичного підприємства та покращення якості туристичного обслуговування;	діалогово-комунікаційний, частково-пошуковий, дослідницький методи;	вирішення ситуаційних завдань, усне опитування, письмова модульна контрольна робота;
3.2.	налагодження взаєморозуміння, робота в команді та самостійно.	діалогово-комунікаційний метод.	усне опитування, участь у дискусії.
	<b>Автономність і відповідальність:</b>		
4.1.	виконувати завдання та нести відповідальність за їх результати, аргументовано відстоювати власні погляди, самостійно приймати рішення.	діалогово-комунікаційний, частково-пошуковий, дослідницький.	виконання практичних завдань, усне опитування, модульна контрольна робота.

## 7. Співвідношення очікуваних результатів навчання з дисципліни із програмними результатами навчання

Результати навчання з дисципліни (код) Програмні результати навчання (назва)	1.1	2.1	2.2	3.1	3.2	4.1
ПРН02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.	+					
ПРН06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.		+	+	+		
ПРН09. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.		+		+		
ПРН12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.		+		+		
ПРН13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.		+		+	+	
ПРН15. Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань.					+	+
ПРН21. Приймати обгрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.			+			+
ПРН24. Використовувати професійну термінологію, оперувати туристичною інформацією, вести дискусію та передавати власну думку в усній та письмовій формах.	+			+		+

## 8. Система оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти

Система модульно-рейтингового контролю навчальних досягнень здобувачів вищої освіти реалізується за наступною схемою. Оцінюються такі складники:

№ з/п	Форма підсумкового контролю	Види навчальної діяльності здобувача	Максимальна кількість балів
1.	Передбачений підсумковий контроль – залік	1.Аудиторна та самостійна робота	50
		2. Модульна контрольна робота (МКР)	50
		<b>Разом</b>	<b>100</b>

Рейтинг модуля обчислюється у такий спосіб.

**Поточне оцінювання** всіх видів навчальної діяльності здобувача (аудиторна робота та позааудиторна самостійна робота) здійснюється у національній 4-бальній шкалі – «відмінно» («5»), «добре» («4»), «задовільно» («3»), «незадовільно» («2»). Невиконання завдань самостійної роботи позначаються «0».

### Критерії оцінювання аудиторної роботи

№ з/п	Види навчальної діяльності	Оцінка	Критерії оцінки
1.	Відповідь на основні питання	5	Правильна, ґрунтовна, повна відповідь, творче висвітлення проблем. Демонстрація самостійного знаходження відповіді на проблемні запитання, спираючись на лекційний матеріал та додаткову літературу; вміння аналізувати, робити власні висновки; здатність встановлювати міжтематичні та міжпредметні зв'язки.
		4	Відповідь правильна, але недостатньо повна, розгорнута та ґрунтовна. На проблемні запитання здобувач знаходить відповідь за допомогою викладача, спираючись переважно на лекційний матеріал без застосування додаткової літератури.

		3	Відповідь поверхнева з порушенням логіки, неаргументована. Здобувач, формулюючи відповідь на питання, репродуктивно розкриває зміст лекційного матеріалу, допускає помилки у визначенні понять та категорій, не здатний знайти відповідь на проблемні запитання, чи вирішити проблемні завдання.
		2	Відповідь неправильна. Здобувач демонструє нездатність розкрити питання семінару, допускає багато суттєвих помилок у визначенні понять та категорій.
2.	Доповнення, відповіді на проблемні питання, виконання, участь у дискусії тощо.	5	Максимально висока активність, що свідчить про всебічну обізнаність матеріалу, систематичну підготовку до занять на основі опрацювання лекційного матеріалу та додаткової літератури.
		4	Висока активність, що свідчить про обізнаність матеріалу. Доповнення підтверджують систематичну підготовку здобувача, але виявляють його репродуктивні, а не власні судження тощо.
		3	Середня активність, що свідчить про недостатню обізнаність матеріалу. Здобувач дає відповіді на запитання поверхнево, допускає помилки у визначенні понять та категорій.
		2	Низька активність, що свідчить про не володіння матеріалом.
3.	Експрес-контроль (робота на занятті протягом 10-15 хв.: поточна письмова робота (тест), вибіркоче опитування ін.)	5	Повна відповідь за критеріями конкретного виду роботи.
		4	Недостатньо повна відповідь за критеріями конкретного виду роботи.
		3	Поверхнева з порушенням логіки, не аргументована.
		2	Незадовільна відповідь за критеріями конкретного виду роботи.



У випадку, якщо здобувач не відвідав заняття, він не допускається до заліку, якщо не відпрацює пропущене заняття. Якщо здобувач не відвідав жодного семінарського заняття, йому виставляється 0 балів.

### Критерії оцінювання позааудиторної самостійної роботи здобувача

Позааудиторна самостійна робота здобувачів включає виконання завдань, які пропонуються викладачем (розробка групових проєктів, виконання індивідуальних завдань, підготовка і демонстрація презентацій та ін.). Самостійна робота оцінюється за п'ятибальною системою.

Робота виконана правильно, творчо і самостійно, демонструє належний рівень знань та сформованість практичних навичок; оформлена згідно вимог, які висуваються до даного типу завдань.	«відмінно»
Робота виконана самостійно, містить несуттєві помилки, демонструє належний рівень знань сформованість практичних навичок; оформлена згідно вимог, які висуваються до даного типу завдань.	«добре»
Робота виконана, але містить помилки, демонструє недостатній рівень знань та недостатню сформованість практичних навичок; оформлення роботи не в повній мірі відповідає вимогам, що висуваються до даного типу завдань.	«задовільно»
Робота виконана невірно, не відповідає вимогам.	«незадовільно»

У кінці вивчення навчального матеріалу модуля напередодні заліково-екзаменаційної сесії викладач виставляє одну оцінку за аудиторну та позааудиторну самостійну роботу здобувача як середнє арифметичне з усіх поточних оцінок за ці види роботи з округленням до десятої частки. Цю оцінку викладач трансформує в **рейтинговий бал за роботу протягом семестру** шляхом помноження на **10**. Таким чином, максимальний рейтинговий бал за роботу протягом семестру може становити **50**.

**Модульна контрольна робота (МКР)** є складником семестрового рейтингу та виконується перед заліком. Кожне питання модульної контрольної роботи оцінюється в багатобальній системі. Модульна контрольна робота складається з тестових завдань та питань алгоритмічного та творчого рівнів.

Максимальна кількість балів за виконану модульну контрольну роботу становить **50 б**. Час виконання модульної контрольної роботи – **1 год. 20 хв**.

## Критерії оцінювання модульної контрольної роботи

Види завдань	Кількість балів	Критерії оцінки
Питання (завдання) репродуктивного рівня (макс – 10 б.)	10	відповідь логічна та послідовна, повністю розкриває зміст питання;
	7 – 9	відповідь повна, проте є незначні недоліки та помилки;
	4 – 6	відповідь неповна, містить недоліки та помилки;
	1 – 3	відповідь схематична, містить багато фактологічних помилок та неточностей;
	0	відповідь відсутня або повністю не відповідає змісту питання.
Питання (завдання) алгоритмічного рівня (макс – 15 б.)	15	відповідь повна, логічна, послідовна. Здобувач демонструє відмінне знання фактологічного матеріалу, досконало орієнтується у змісті питання;
	11 – 14	відповідь у цілому правильна, проте недостатньо повна та змістовна;
	7 – 10	відповідь неповна, містить деякі помилки та неточності;
	4 – 6	відповідь неповна, поверхнева, із суттєвими помилками та неточностями;
	1 – 3	відповідь схематична, майже не розкриває зміст питання, містить неточності, помилки;
	0	відповідь відсутня або повністю не відповідає змісту питання.
Питання (завдання) творчого рівня (макс – 25 б.)	25	відповідь вичерпна, змістовна, логічна та послідовна, містить самостійні судження та демонструє здатність творчого розв'язання поставлених завдань; здобувач вільно оперує поняттями та категоріями, аргументовано доводить власну точку зору;
	21 – 24	відповідь правильна, змістовна, послідовна, але містить деякі неточності у розв'язанні завдань; здобувач аргументовано доводить власну точку зору;
	16 – 20	відповідь змістовна, послідовна, але містить недоліки та неточності у розв'язанні завдань; здобувач демонструє недостатнє обґрунтування власної точки зору;
	11 – 15	відповідь в цілому правильна, але неповна, містить незначні недоліки, рівень самостійності суджень недостатній;
	6 – 10	відповідь неповна, схематична, є неточності та помилки у викладенні матеріалу, рівень самостійності суджень недостатній;
	1 – 5	відповідь поверхнева, нелогічна, містить суттєві помилки та неточності, рівень самостійності суджень низький;
	0	відповідь відсутня або не відповідає змісту

		питання.
<i>Разом</i>	<i>50 балів</i>	

**Семестровий рейтинговий бал** є сумою рейтингового бала за роботу протягом семестру і рейтингового бала за МКР. Максимальний рейтинговий бал студента становить 100 балів.

Підсумкова форма контролю – **залік в усній формі.**

**Умови допуску до заліку:** повне виконання програми курсу та всіх видів робіт, відпрацювання пропущених лекцій і семінарських занять, виконання самостійної роботи, успішне виконання модульної контрольної роботи.

### Організація оцінювання

Здобувачі, які мають семестровий рейтинговий бал з дисципліни 60 і вище, отримують оцінку «зараховано» і відповідну оцінку в шкалі ЄКТС без складання заліку.

Здобувачі, які мають семестровий рейтинговий бал з дисципліни 59 і нижче, складають залік і в разі успішного складання їм виставляється оцінка «зараховано» в національній шкалі, а в шкалі ЄКТС – Е та бал 60. Якщо здобувач під час заліку отримав оцінку «не зараховано», то йому у відомість обліку успішності виставляється оцінка «не зараховано» в національній шкалі, оцінка FX – у шкалі ЄКТС та його семестровий рейтинговий бал за дисципліну.

### Критерії оцінювання заліку:

№	Критерії оцінювання	Шкала оцінювання	
		«зараховано»	«не зараховано»
1.	Відповідність змісту	Відповідь здобувача повністю відповідає змісту питання. Основні проблеми розкриті чітко та в повній мірі.	Відповідь здобувача лише частково відповідає / не відповідає змісту питання. Основні проблеми визначено нечітко / не визначено.
2.	Повнота і ґрунтовність викладу	Основні питання розкриті повністю і ґрунтовно.	Основні питання розкриті лише частково і без належної глибини / зовсім не розкриті.
3.	Термінологічна коректність	Здобувач вільно й коректно користується понятійно-категоріальним апаратом	Здобувач майже не користується термінологією.

		дисципліни.	
--	--	-------------	--

Оцінка «зараховано» виставляється за умови, якщо відповідь здобувача в повній мірі відповідає всім зазначеним критеріям.

Оцінка «не зараховано» виставляється за умови, якщо відповідь здобувача не відповідає хоча б одному із зазначених критеріїв.

#### **Шкала відповідності оцінок**

Оцінка в національній шкалі («зараховано», «не зараховано») та оцінка в шкалі ЄКТС виставляються на підставі семестрового рейтингового бала здобувача за дисципліну у такий спосіб:

90 – 100 балів	–	A	} зараховано
82 – 89 балів	–	B	
75 – 81 бал	–	C	
66 – 74 бали	–	D	
60 – 65 балів	–	E	
59 балів і нижче	–	FX – не зараховано.	

## 9. Програма навчальної дисципліни. Тематичний план занять

№ з/п	№ і назва теми (включно із темами, що винесені на самостійне опрацювання)	Кількість годин			
		Денна форма			
		Разом	у тому числі		
			лекції	семінарські / практичні заняття	самостійна робота
<i>Модуль 1</i>					
<i>Змістовий модуль 1. Теоретичні основи та прикладні аспекти комунікацій в туризмі</i>					
1.	<b>Тема 1.</b> Сутність та моделі комунікаційних процесів.	8	2	1	5
2.	<b>Тема 2.</b> Види комунікації в туризмі.	8	2	1	5
3.	<b>Тема 3.</b> Комунікаційні процеси на туристичному підприємстві та особливості управління ними.	9	2	2	5
4.	<b>Тема 4.</b> Виробничі зв'язки в системі управління туристичним підприємством.	9	2	2	5
5.	<b>Тема 5.</b> Персональні комунікації в туристичному бізнесі.	8	2	1	5
6.	<b>Тема 6.</b> Види та форми персональних продажів у туризмі.	8	2	1	5
7.	<b>Тема 7.</b> Засоби стимулювання збуту турпродукту.	8	2	1	5
8.	<b>Тема 8.</b> Реклама як спосіб комунікації в туризмі.	8	2	1	5
9.	<b>Тема 9.</b> Виставкова діяльність та її роль у налагодженні комунікацій між учасниками туристичного процесу.	11	2	2	7
10.	<b>Тема 10.</b> Суспільні зв'язки та піар в туризмі.	11	2	2	7
11.	<b>Модульна контрольна робота</b>	2		2	
	<b>Разом годин за модулем 1</b>	<b>90</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>54</b>
	<b>Усього годин</b>	<b>90</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>54</b>

## 10. Рекомендована література

### Базова

1. Білоусов О.М. Менеджмент туристичної галузі : підручник / О.М. Білоусов, О.Є. Лугінін, О.С. Морозова, Л.В. Соколова. Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2017. 580 с.
2. Кіптенко В.К. Менеджмент туризму: підручник. К.: Знання, 2010. 502 с.
3. Макарова М. В. Комунікації в туризмі: основи дослідження, види та шляхи розвитку. *Ефективна економіка*. № 1, 2017. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5832>
4. Основи менеджменту і маркетингу : навчальний посібник / Л.Ф. Кожушко, Т.О. Кузнецова, О.Ю. Судук. Рівне:НУВГП, 2016. 291с.
5. Основи менеджменту. Теорія і практика : Навч. посіб. / Г.Є. Мошек, І.П. Миколайчук, Ю.І. Палеха, Ю.В. Поканевич, А.С. Соломко, О.В. Коваленко, Н.В. Коваленко, В.С. Ціпуринда, Г.П. Сиваненко, О.І. Белова; за заг. ред. проф. Мошека Г.Є. Київ : Видавництво Ліра-К, 2017. 528 с.
6. Основи менеджменту: підручник для студентів вищих навчальних закладів / кол. авторів; за ред. А.А. Мазаракі; Харків: Фоліо, 2014. 846 с.
7. Осовська Г. В., Осовський О.А. Менеджмент: підручник. вид. 4-е, перероблене і доповнене. К.: Кондор-Видавництво, 2015. 563 с.
8. Скобкин С. С. Менеджмент в туризмі : учебник и практикум для академического бакалаврата. 2-е изд., испр. и доп. М. : Издательство Юрайт, 2017. 445 с.

### Додаткова

1. Аналіз комплексу маркетингу на міжнародному ринку туристичних послуг : монографія / О. М. Азарян, Н. Л. Жукова, О. А. Іщенко, Г. О. Ворошилова ; Донец. держ. ун-т економіки і торгівлі ім. М. ТуганБарановського. Донецьк : ДонДУЕТ, 2005. 135 с.
2. Білецька І.М. Моніторинг тенденцій розвитку міжнародного туризму . *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2016. Вип. 11. С. 41 – 46.
3. Король О.Д., Крачило М.П. Менеджмент туризму: Навч. посіб. К.: Знання, 2009. 248 с.
4. Кравцов С.С., Дрокіна Н.І. Менеджмент турбюро та організаторів подорожей: Навчальний посібник. Донецьк:: ДІТБ, 2012. 236 с.
5. Норіцина Н. І. Маркетингова політика комунікацій : курс лекцій / Н. І. Норіцина ; Міжрегіон. акад. упр. персоналом. Київ : МАУП, 2003. 119 с.

6. Організація туризму: підручник / І.М. Писаревський, С.О. Погасій, М.М. Поколотна та ін.; за ред. І.М. Писаревського. Х.: ХНАМГ, 2008. 541 с.
7. Павленко А.Ф. Маркетингові комунікації: сучасна теорія і практика / А.Ф. Павленко, А.В. Войчак, Т.О. Примак; КНЕУ ім. В. Гетьмана. К., 2005. 404 с.

### **Інформаційні ресурси**

1. Наукова періодика України. URL: <http://nbuv.gov.ua/taxonomy/term/334>
2. Туристична бібліотека. Все про туризм. URL: <https://tourlib.net/ua.htm>

### **12. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання якого передбачає навчальна дисципліна**

Мультимедійне обладнання; програми Microsoft Word, Microsoft Power Point, додатки платформи для дистанційного навчання Microsoft Office 365.