

**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ
ЛІНГВІСТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**



ФАКУЛЬТЕТ
туризму, бізнесу і психології



Кафедра психології і туризму

СИЛАБУС

вибіркової навчальної дисципліни

«Комунікації в туризмі»

спеціальність 242 Туризм

освітня програма
Туристичне обслуговування

Рівень вищої освіти	перший (бакалаврський)
Кафедра	психології і туризму
Факультет	туризму, бізнесу і психології
Викладач	 Зінченко Віктор Анатолійович, кандидат історичних наук, доцент кафедри психології і туризму
Статус дисципліни	вибіркова дисципліна професійної і практичної підготовки
Курс, семестр	IV курс, VIII семестр
Обсяг дисципліни у кредитах ЄКТС / загальна кількість годин	3 кредити ЄКТС / 90 годин
Мова викладання	українська
Коротка анотація дисципліни (Що я вивчатиму?)	У межах дисципліни «Комунікації в туризмі» студенти вивчатимуть особливості спілкування та взаємодії в туристичній сфері. Особлива увага приділятиметься формуванню комунікативної компетентності майбутніх фахівців, розвитку навичок ефективного

	вербального й невербального спілкування, а також розумінню міжкультурних відмінностей, що є критично важливими в міжнародному туризмі.
Мета вивчення дисципліни <i>(Чому це цікаво й потрібно вивчати?)</i>	Метою навчальної дисципліни «Комунікації в туризмі» є формування у студентів уявлень про комунікаційні процеси в туристичному бізнесі та набуття ними практичних навичок ефективної комунікації з туристами, партнерами, колегами, органами влади та іншими представниками туристичної галузі.
Результати навчання <i>(Чому я навчуся на цій дисципліні?)</i>	У ході вивчення дисципліни студенти: - ознайомляться з основами міжособистісної, ділової та міжкультурної комунікації; - навчатися ефективно спілкуватися з туристами, колегами, партнерами, представниками органів влади та інших структур у межах професійної діяльності; - знатимуть правила міжкультурної комунікації, враховуючи національні, культурні та мовні особливості туристів із різних країн.
Компетентності <i>(Яку сукупну користь я отримаю від вивчення цієї дисципліни?)</i>	Вивчення дисципліни дозволить студентам сформувати: - навички професійного спілкування з клієнтами, партнерами та представниками туристичних організацій; - уміння налагоджувати ефективні міжособистісні, міжкультурні та ділові комунікації; - здатність застосовувати вербальні та невербальні засоби комунікації в різних ситуаціях туристичної діяльності; - комунікативну гнучкість та стійкість у стресових або конфліктних ситуаціях.
Види занять і їхній розподіл за годинами	Лекції – 14 годин, семінарські заняття – 16 годин.
Тематика (змістові модулі) навчальної дисципліни	1. Сутність та види комунікацій у туристичній сфері. 2. Міжособистісна та ділова комунікація в туризмі. 3. Міжкультурна комунікація в міжнародному туризмі. 4. Невербальна комунікація та її значення в обслуговуванні туристів. 5. Конфлікти в туристичній сфері та шляхи їх подолання. 6. Побудова позитивного іміджу, взаємодія зі ЗМІ, організація туристичних презентацій і заходів.

	7. Виставкова діяльність та її роль у налагодженні комунікацій між учасниками туристичного процесу.
Політика оцінювання (розподіл балів і критерії)	Семестровий рейтинговий бал є сумою рейтингового бала за аудиторну та самостійну роботу протягом семестру (максимум 50 балів) і бала за МКР (максимум 50 балів). Максимальний рейтинговий бал становить 100 балів. Студенти, які мають семестровий рейтинговий бал з дисципліни 60 і вище, отримують оцінку «зараховано» і відповідну оцінку в шкалі ЄКТС без складання заліку. Студенти, які мають семестровий рейтинговий бал з дисципліни 59 і нижче, складають залік і в разі успішного складання отримують оцінку «зараховано» в національній шкалі, а в шкалі ЄКТС – «Е» та бал 60.
Пререквізити (передумови вивчення дисципліни)	Для ефективного засвоєння матеріалу дисципліни «Комунікації в туризмі» студентам бажано мати базові знання з таких дисциплін: Основи туризмознавства; Основи психології та соціології; Ділова українська мова; Інформаційні технології в туризмі.
Навчально-методичне й інформаційне забезпечення	Білоусов, О. М., Лугінін, О. Є., Морозова, О. С., & Соколова, Л. В. (2017). <i>Менеджмент туристичної галузі: підручник</i>. Херсон: Видавничий дім «Гельветика». Ковецька, Н., & Сидорук, А. (2021). Сутність комунікативної складової туристичного менеджменту. <i>Економіка та суспільство</i>, 29. https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-29-15 Кожухівська, Р. (2018). Використання комунікаційних інтернет-технологій в туризмі. <i>Східна Європа: економіка, бізнес та управління</i>, (4(15)), 195–199. https://www.easterneurope-ebm.in.ua/journal/15_2018/34.pdf Макарова, М. В. (2017). Комунікації в туризмі: основи дослідження, види та шляхи розвитку. <i>Ефективна економіка</i>, (1). http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=5832 Степанець, І., Гринюк, Д., & Савицька, Н. (2022). Соціальні мережі як інструмент ефективної комунікації між стейкхолдерами туристичної індустрії в кризовий період. <i>Економіка та суспільство</i>, 44.

Форми і способи поточного та семестрового контролю	Семінарські заняття передбачають усне опитування, виконання письмових практичних завдань, захист індивідуальних і групових завдань / проєктів. Самостійна робота включає вивчення теоретичних питань, виконання індивідуальних завдань з метою закріплення теоретичного матеріалу. Наприкінці семестру виконується модульна контрольна робота. Підсумкова форма контролю – залік в усній формі.
---	--

Затверджено на засіданні кафедри психології і туризму

протокол № 12 від «10» квітня 2025 р.

Завідувач кафедри



Олександр БОНДАРЕНКО