

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МИКОЛАЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ БІЗНЕСУ ТА
ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ**

ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ
Кафедра економічної кібернетики і математичного моделювання

КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ

Методичні вказівки та завдання до практичних занять
для здобувачів вищої освіти за першим (бакалаврським)
рівнем вищої освіти за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна
справа»

Миколаїв
2021

Друкується за рішенням науково-методичної комісії факультету менеджменту Миколаївського національного аграрного університету від 30 серпня 2021 року, протокол № 1.

Укладачі:

- О. В.Шебаніна – д-р екон. наук, професор, професор кафедри економічної кібернетики і математичного моделювання, Миколаївський національний аграрний університет;
- С. І. Тищенко – канд. пед. наук, доцент, доцент кафедри економічної кібернетики і математичного моделювання, Миколаївський національний аграрний університет;
- І. І. Хилько – старший викладач кафедри економічної кібернетики і математичного моделювання, Миколаївський національний аграрний університет.
- В. О. Крайній – канд. екон. наук, доцент кафедри економічної кібернетики і математичного моделювання, Миколаївський національний аграрний університет;

Рецензенти:

- Я.Е.Андрющенко – канд. пед наук, старший викладач кафедри готельно-ресторанної справи та організації бізнесу, Миколаївський національний аграрний університет;
- Т. В. Стройко – Т. В. Стройко – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри менеджменту та маркетингу, Миколаївський національний університет імені В. О. Сухомлинського

Комунікаційні технології : метод. реком. / уклад. : О. В. Шебаніна, С. І. К63 Тищенко, І. І. Хилько, В. О. Крайній. Миколаїв : МНАУ, 2021. 21 с.

Методичні вказівки та завдання до практичних занять сприятимуть формуванню інформаційної культури бакалаврів, набуттю досвіду ідентифікації теоретичних моделей комунікації з реальною практикою, виявленню та подоланню комунікативних перешкод.

УДК 316.77+621.39]338.488.2

© Миколаївський національний аграрний університет, 2021

ЗМІСТ

Передмова.....	4
Тема 1. Комунікації як наука. Головні компоненти комунікаційного процесу	5
Тема 2. Структурні моделі комунікації	6
Тема 3. Комунікаційні бар'єри та комуникативні девіації....	7
Тема 4. Види комунікації: вербальна комунікація, невербальна комунікація	8
Тема 5. Міжособистісні комунікації	9
Тема 6. Комунікація в малих групах	11
Тема 7. Масова комунікація	12
Тема 8. Комунікаційні технології в діяльності підприємств готельної сфери.....	13
Перелік тем індивідуальних робіт	15
Питання для поточного контролю знань.....	16
Питання для підсумкового контролю знань здобувачів вищої освіти.....	17
Рекомендована література	20

ПЕРЕДМОВА

Проблема підготовки фахівців, конкурентоздатних як на вітчизняному, так і на ще вимогливішому світовому ринку праці, є однією з найактуальніших у сучасній вищій школі України. Значною мірою це стосується підготовки фахівців готельно-ресторанного сервісу.

Ділові зустрічі, участь у виставках, конференціях, симпозіумах, робота з туристами як гідів, керуючих й аніматорів у готелях, на базах відпочинку і в санаторіях потребують від працівників не тільки загальних і спеціальних знань, професійної грамотності, а й уміння організовувати та вести ефективні комунікації.

Процес викладання дисципліни «Комунікаційні технології» спрямований на набуття знань, умінь, навичок, ціннісних установок і компетенцій щодо комунікацій в секторі готельно-ресторанного господарства: ознайомлення студентів із сутністю й аспектами ділової професійної взаємодії, психологічними особливостями споживачів послуг готельно-ресторанного господарства, підготовка студентів до ефективних професійних міжособистісних комунікацій, у тому числі міжкультурних.

Методика вивчення дисципліни базується на поєднанні лекцій, практичних занять, що передбачають вирішення поточних завдань, аналіз конкретних ситуацій, ділові ігри, тестування і самостійної позааудиторної роботи студентів.

ТЕМА 1. КОМУНІКАЦІЇ ЯК НАУКА. ГОЛОВНІ КОМПОНЕНТИ КОМУНІКАЦІЙНОГО ПРОЦЕСУ

Питання для обговорення

1. Сутність комунікаційних технологій, їх значення для готельно-ресторанного сервісу.
2. Професійно-комунікативна компетентність фахівців готельно-ресторанного господарства: складання профілю.
3. Етапи процесу комунікації.
4. Канали комунікації та їх особливості.

Питання для самостійного опрацювання

1. Комунікації в готельно-ресторанному сервісі.
2. Поняття «суб'єкт» та «об'єкт» професійних комунікацій в готельно-ресторанному сервісі.
3. Функціональна готовність працівників підприємств готельно-ресторанного сервісу до ефективних професійних комунікацій.
4. Психологічні компоненти процесу комунікації.

Завдання

1. Існують різні точки зору із приводу співвідношення понять «комунікація» і «спілкування». У таблиці 1 представлені основні підходи до співвідношення цих термінів. Використовуючи різну літературу, статті, ресурси Інтернет, заповніть таблицю (впишіть у неї по три визначення із вказівкою автора й джерела інформації). Після заповнення таблиці сформулюйте власну думку з

приводу співвідношення запропонованих понять, оформіть її у вигляді висновків.

Таблиця 1 – Співвідношення понять «комунікація» і «спілкування»

Визначення, автор		Джерело інформації (автор, наукова стаття, посилання)
1	2	3
1. Співвідношення понять «комунікація», «спілкування»		
1.1 «Комунікація» - поняття більш широке ніж «спілкування»		
1		
2		
3		
1.2 «Спілкування» - поняття більш широке ніж «комунікація»		
1		
2		
3		
1.3 «Комунікація» і «спілкування» - рівнозначні поняття		
1		
2		
3		

2. Для перевірки ступеня володіння професійною термінологією складіть кросворд з професійних термінів.

ТЕМА 2. СТРУКТУРНІ МОДЕЛІ КОМУНІКАЦІЇ

Питання для обговорення

1. Моделі масової комунікації (лідери громадської думки, пропагандистські моделі, «спіраль мовчання»).
2. Прикладні моделі комунікації (релігійна комунікація, ділова, іміджева, психоаналіз і психотерапія, рекламна комунікація).

Питання для самостійного опрацювання

1. Лінійні моделі комунікації (Г. Ласвелл, К.-Е. Шеннон, Р. Якобсон,

Ю. Лотман).

2. Інтеракційні моделі комунікації (М. Бахтін, Р. Варт, Г. Шпет).

3. Трансакційні моделі комунікації (В.Шрамм, М.Мескон, Т.Ньюком, С.Бейкер, Ф.Денес).

Завдання

Використовуючи різну літературу, статті, ресурси Інтернет, заповніть таблицю 2

Таблиця 2 – Структурні моделі комунікації

<i>Комунікаційна модель /представник</i>	<i>Внесок у розвиток системи комунікацій</i>

ТЕМА 3. КОМУНІКАЦІЙНІ БАР'ЄРИ ТА КОМУНІКАТИВНІ ДЕВІАЦІЇ

Питання для обговорення

1. Критерії ефективної комунікації.
2. Бар'єри комунікації з якими стикаються в готельно-ресторанному сервісі.
3. Транзактний аналіз (Е.Берн).

Питання для самостійного опрацювання

1. Теорія транзактного аналізу.
2. Конструктивна та деструктивна критика.
3. Нейролінгвістичне програмування.

4. Репрезентативні системи.

Завдання

1. Користуючись досвідом професійного спілкування, додатковою літературою визначте, які комунікативні бар'єри виникають найчастіше в процесі професійної діяльності в готельно-ресторанному сервісі, які їх причини.

2. Сформулюйте правила, які допоможуть запобігти виникненню комунікативних бар'єрів або усунути їх, якщо вони виникли.

Результати оформіть у вигляді таблиці 3.

Таблиця 3 – Бар'єри комунікації в готельно-ресторанному сервісі

Вид бар'єру (проблема взаємодії)	Причина виникнення	Шляхи попередження та подолання
Взаємодія «споживач – фахівець підприємства»		
Взаємодія «фахівець – фахівець (в рамках одного підприємства)»		
Взаємодія «фахівець – діловий партнер (вітчизняний)»		
Взаємодія «фахівець – діловий партнер (іноземний)»		

ТЕМА 4. ВИДИ КОМУНІКАЦІЇ: ВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ, ПИСЕМНА КОМУНІКАЦІЯ, УСНОМОВЛЕННЄВА КОМУНІКАЦІЯ, НЕВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ

Питання для обговорення

1. Етапи взаємодії зі споживачами послуг в готельно-ресторанному сервісі та стратегії їх мотивування

2. Корпоративна книга сценаріїв продажів в готельно-ресторанному сервісі

Питання для самостійного опрацювання

1. Маніпулятивні прийоми ведення ділових переговорів.
2. Гендерні, вікові, характерологічні, етнічні особливості в психології споживачів підприємств готельно-ресторанного сервісу у ході ділового спілкування.
3. Порівняльна характеристика споживачів підприємств готельно-ресторанного сервісу в Україні й в інших країнах світу.
4. Вимоги до публічного виступу.
5. Вивчення співрозмовника за його манерою поведінки.
6. Аналіз різних типів співрозмовників та рекомендації щодо взаємодії з ними.

Завдання

1. Розробити письмово презентацію готелю, ресторану, послуги, страви.
2. Проаналізувати діяльність менеджерів підприємств готельно-ресторанного сервісу як предмета професійного і ділового спілкування.
3. Скласти план підготовки та проведення переговорів з актуального для підприємства питання.

ТЕМА 5. МІЖОСОБИСТІСНІ КОМУНІКАЦІЇ

Питання для обговорення

1. Ділова бесіда: основні завдання та етапи.

2. Прийняття рішень та ведення комунікацій керівником.

Питання для самостійного опрацювання

1. Функціональна готовність працівника готельно-ресторанного сервісу до ефективної професійної діяльності.
2. Типи споживачів послуг готельно-ресторанного сервісу.
3. Психологія колективу підприємств готельно-ресторанного сервісу.

Завдання

Вправа «7 ФАКТОРІВ»

Мета - вправа тренує вміння учасників групи домовлятися між собою.

Хід гри. Для цієї вправи потрібно розділитися на міні-групи по 5-6 осіб. Кожна міні-група повинна буде скласти список з 7 факторів, які видадуться вам найбільш важливими для роботи в колективі, наприклад: вміння уважно слухати, здатність поставити себе на місце іншого, повага до партнера, ясне мислення, довіра, фантазія та ін. На цю роботу приділяється 15 хв. Тепер завдання кожної команди проранжувати ці фактори за ступенем їх важливості для роботи в колективі. Обов'язкова умова: із цим рішенням повинні бути згодні всі члени команди. На це ще 15 хвилин.

Після цього команди по черзі виступають, презентуючи групі свої 7 факторів.

Запитання для обговорення вправи

1. Наскільки швидко й злагоджено ви змогли скласти список?

2. Чи швидко було знайдено прийнятний для всіх варіант ціннісної градації?
3. Про які якості довго сперечалися?
4. Чи було у вас відчуття, що інші члени вашої команди зрозуміли ваші ідеї?
5. Чому ви навчилися у цій вправі?
6. Яка якість особисто вам видається особливо важливою?
7. Яку якість ви прагнули б розвивати у собі надалі?

ТЕМА 6. КОМУНІКАЦІЯ В МАЛИХ ГРУПАХ

Питання для обговорення

1. Поняття, види і функції комунікації в малих групах
2. Культура комунікації в малих групах

Питання для самостійного опрацювання

1. Вплив інших людей на поведінку індивіда.
2. Групові процеси.
3. Вплив групової меншості.

Завдання

Гра «ВЗНАЄМО ОДИН ОДНОГО КРАЩЕ!»

Мета - продовжити знайомство учасників один з одним; допомогти зняти напругу; мотивувати учасників до спільної роботи.

Інструментарій: аркуші паперу; ручки або олівці для учасників.

Хід гри. Тренер просить учасників об'єднатися в пари й взяти один у одного інтерв'ю, задаючи питання про те, що респонденту особливо цікаво, що подобається, про його досягнення, хобі та ін.

Час на інтерв'ю – 7 хв. (по 3,5 хв. на кожного учасника в парі). Після закінчення інтерв'ю кожна людина з пари представляє свого партнера (розповідає про нього) всій групі за такою формулою: «Усі знають, що Андрій..., але ніхто не знає, що він...» (по 5 фактів).

Гра «ВЗНАЙ МАЛЮНОК (ЧИ ДОБРЕ ВИ ЗНАЄТЕ ОДИН ОДНОГО?)»

Мета - допомогти учасникам глибше пізнати один одного; створити мотивацію до спільної роботи.

Інструментарій: аркуші паперу; ручки або олівці для учасників.

Хід гри. Тренер задає учасникам запитання: «Чи добре ви знаєте один одного?» Після відповідей учасників дається така інструкція: «Намалюйте, будь ласка, за 5 хвилин свій портрет у цій команді, як ви себе в ній бачите, щоб сказати: «От це я». Малюнки підписувати не треба». Після завершення роботи тренер збирає малюнки в загальну пачку. Потім він дістає кожен малюнок з 24 пачки, прикріплює до дошки й проводить його обговорення із групою за такими питаннями: «Яка ця людина?» «Хто це може бути?» Учасники вгадують автора малюнка. Після того як група довідалася, хто був автором малюнка, тренер просить його розповісти про себе що-небудь додатково (за бажанням учасника). Таким чином, по черзі обговорюються малюнки всіх учасників групи.

ТЕМА 7. МАСОВА КОМУНІКАЦІЯ

Питання для обговорення

1. Структура і функції масової комунікації.

2. Проблеми масовокомунікативних процесів в сучасному інформаційному суспільстві

Питання для самостійного опрацювання

1. Види організаційних комунікацій. Комунікаційні мережі.
2. Управління комунікаціями в організації.
3. Управління інформаційними потоками в організації.
4. Фактори, що впливають на ефективність комунікаційних процесів.
5. Оцінки ефективності системи внутрішніх комунікацій.
6. Комунікаційні ролі в організації.
7. Принципи управління персоналом.
8. Формування та управління професійною командою.
9. Управління формуванням організаційних комунікацій на підприємствах готельно-ресторанного сектору.

Завдання

Охарактеризуйте комунікації в кожному з існуючих типів організаційної структури підприємства, можливе співвідношення між формальними та неформальними комунікаціями; складнощі, які можуть виникати при організації комунікації в кожній оргструктурі, шляхи їх подолання або попередження.

ТЕМА 8. КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОЇ СФЕРИ

Питання для обговорення

1. Особливості професійного й ділового спілкування в готельно-ресторанному сервісі.

2. Фахівець підприємства готельно-ресторанного сервісу як суб'єкт ділового спілкування.

3. Ділове спілкування в готельно-ресторанному сервісі: сутність та об'єктивні потреби у розвитку.

Питання для самостійного опрацювання

1. Конфлікти в готельно-ресторанному сервісі.
2. Професійні стреси в готельно-ресторанному сервісі.
3. Професійні деформації.

Завдання

1. Поміркуйте, які спеціальності, посади на підприємствах готельно-ресторанного сервісу є найбільш стресовими.
2. З якими різновидами стресу стикаються працівники підприємств готельно-ресторанного сервісу.
3. Практична вправа «Культурний шок і культурна адаптація». Запропонуйте перелік типових причин виникнення культурного шоку у працівників міжнародної компанії (10–15 причин), які переведені на нове місце в інше культурне середовище й запропонуйте засоби можливого подолання культурного шоку.

Перелік тем індивідуальних робіт

1. Комунікативна компетентність у системі фахової підготовки бакалавра з готельно-ресторанної справи.
2. Еволюція комунікативних каналів
3. Моделі масової комунікації
4. Типологія комунікативних невдач (девіацій)
5. Соціальні аспекти використання Інтернету
6. Сучасні тенденції комунікації: глобалізація, демасовізація, конгломерація, конвергенція
7. Комунікативна культура сперечання
8. Способи встановлення зворотного зв'язку з аудиторією
9. Стратегії писемних комунікацій
10. Почуттєво-емоційна комунікація
11. Мережа LinkedIn для документознавців
12. Використання органами державної влади новітніх каналів публічної комунікації: переваги, недоліки, перспективи
13. Правила складання ділових листів
14. Техніка використання е-презентацій та інфографіки в публічній комунікації
15. Типи сприйняття міжкультурних відмінностей
16. Кризові та конфліктні комунікації

Питання для поточного контролю знань

1. Поняття “ комунікації” та ефективності комунікації.
2. Основні цілі комунікаційних повідомлень.
3. Поняття комунікативної компетентності.
4. Основні потреби, що обслуговуються комунікацією.
5. Види комунікації.
6. Основні функції комунікації.
7. Мовні, тематичні та контактні культурологічні табу в комунікації.
8. Структура комунікації.
9. Макрорівень, мезорівень та мікрорівень спілкування.
10. Поняття міжособистісного спілкування.
11. Умови, що забезпечують ефективність міжособистісної комунікації.
12. Вплив стереотипів на міжособистісне спілкування.
13. Основні моделі комунікації.
14. Поняття вербальної та невербальної комунікації.
15. Види засобів вербальної комунікації.
16. Засоби невербальної комунікації.
17. Причини виникнення неефективної комунікації.
18. Стилістичний, семантичний та фонетичний бар’єри комунікації.
19. Поняття соціального, фізичного, смислового, естетичного, емоційного та психологічного бар’єрів спілкування.
20. Основні правила ефективної комунікації.

21. Основні техніки ефективної комунікації.
22. Характеристика засобів спілкування.
23. Засоби й методи психологічного впливу.
24. Конфлікт. Структура й фази розвитку. Типи конфліктів.
25. Способи керування конфліктом.

Питання для підсумкового контролю знань здобувачів вищої освіти

1. Предмет комунікації. Поняття про комунікативну компетентність (КП).
2. Комунікативний процес: сутність, структура.
3. Базові елементи комунікації: адресант, адресат, повідомлення, канал комунікації, інформаційний (комунікативний) шум, фільтри, зворотний зв'язок (зворотна інформація), контекст і ситуація.
4. Засоби комунікації (коди): засоби мовної системи, паралінгвістичні засоби, компоненти інших семіотичних систем.
5. Лінійні моделі комунікації (Г. Лассвелл, К.-Е. Шеннон, Р. Якобсон, Ю. Лотман).
6. Інтеракційні моделі комунікації (М. Бахтін, Р. Варт, Г. Шпет).
7. Трансакційні моделі комунікації (В. Шрамм, М. Мескон, Т. Ньюком, С. Бейкер, Ф. Денес).
8. Моделі масової комунікації (лідери громадської думки, пропагандистські моделі, «спіраль мовчання»).

9. Прикладні моделі комунікації (релігійна комунікація, ділова, іміджева, психоаналіз і психотерапія, рекламна комунікація).
10. Технічні бар'єри в комунікації.
11. Міжмовні бар'єри в комунікації.
12. Соціальні бар'єри в комунікації.
13. Психологічні бар'єри в комунікації.
14. Цензура як знаряддя комунікативного насильства.
15. Поняття про медіаосвіту. Сутність і природа комунікативних невдач (девіацій).
16. Мовленнєве спілкування як спосіб комунікації.
17. Функції мовлення. Мовлення як спосіб передавання інформації.
18. Сперечання як різновид мовленнєвої комунікації.
19. Стратегія і тактика мовленнєвої аргументації в дискусії.
20. Властивості та ситуативна зумовленість усної комунікації.
21. Зворотний зв'язок у говорінні та слуханні: принципи і прийоми.
22. Види усного спілкування.
23. Мистецтво говорити.
24. Мистецтво слухати.
25. Писемна комунікація: властивості, види, функції.
26. Особливості мовленнєвого впливу писемної інформації.
27. Типи фіксації писемних текстів.
28. Документ у системі комунікацій.
29. Сутність невербальної комунікації. Роль жестів у комунікації.
30. Постава як засіб невербальної комунікації. Передавання інформації мімікою.

31. Організація простору та часу комунікативного процесу.
32. Форми невербальної комунікації у міжособистісних, групових та публічних взаєминах.
33. Невербальне спілкування у ділових ситуаціях.
34. Поняття про міжособистісну комунікацію.
35. Ситуаційні та психологічні передумови міжособистісної комунікації.
36. Прийоми ефективної вербальної і невербальної поведінки в міжособистісній взаємодії.
37. Почуття та емоції як комунікативні дії.
38. Культура міжособистісної комунікації.
39. Тенденції розвитку міжособистісних комунікацій.
40. Поняття, види і функції комунікації в малих групах.
41. Структура і динаміка комунікації в малих групах.
42. Прагматика комунікації в малих групах.
43. Культура комунікації в малих групах.
44. Поняття масової комунікації.
45. Структура і функції масової комунікації.
46. Особливості внутрішніх комунікацій на підприємствах готельної сфери
47. Види комунікацій в індустрії гостинності.
48. Особливості маркетингових комунікацій.
49. ІТ сучасних готелів.
50. Система інформаційно-комунікаційних технологій сучасного готелю.

Рекомендована література

1. Аджемоглу Д., Робінсон Д. Чому нації занепадають / пер. з англ. О. Дем'янчука. Київ : Наш формат, 2017. 440 с.
2. Бурмака Т. М., Великих К. О. Комунікативний менеджмент : конспект лекцій. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 69 с.
3. Васильченко М. І., Гришко В. В. Комунікативний менеджмент : конспект лекцій. Полтава : ПолтНТУ, 2018. 208 с.
4. Галацин К., Хом'як А. Комунікативна культура майбутнього фахівця : монографія. Луцьк : Вежа-Друк, 2019. 132 с.
5. Зражевська Н. І. Комунікаційні технології : лекції. Черкаси : Брама-Україна, 2010. 224 с.
6. Кінг Л., Гілберт Б. Як розмовляти будь з ким, будь-коли і будь-де. Секрети успішного спілкування / пер. з англ. Н. Борис. Дніпро : Моноліт, 2019. 204 с.
7. Комунікативний менеджмент : конспект лекцій / уклад. В. П. Кубко. Одеса : ДУ «Одеська політехніка», 2021. 92 с.
8. Коулман А. Стратегії кризових комунікацій. Київ : Фабула, 2023. 200 с.
9. Островська Н. В. Прикладні соціально-комунікаційні технології : навчальний посібник. Запоріжжя : ЗНТУ, 2017. 110 с.
10. Писаревський І. М., Александрова С. А. Професійно-комунікативна компетентність (в туризмі) : підручник / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 175 с.
11. Сагер Л. Ю. Управління внутрішніми комунікаціями підприємств. Теорія, методика, практика. Київ : Центр навчальної літератури, 2018. 197 с.
12. Холод О. М. Комунікаційні технології : підручник. Київ : Центр навчальної літератури, 2019. 211 с.

Навчальне видання

КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ

Методичні рекомендації

Укладачі

Шебаніна Олена В'ячеславівна
Тищенко Світлана Іванівна
Хилько Іван Іванович
Крайній Володимир Олексійович

Підписано до друку
Папір друк. друк офсетний. ум. друк. арк.
Тираж _прим. Зам. № _____

Надруковано у видавничому відділі
Миколаївського національного аграрного університету
54008 м. Миколаїв, вул. Георгія Гонгадзе, 9

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 4490 від 20.02.2013 р.