

Одеський національний університет імені І. І. Мечникова
Факультет романо-германської філології
Силабус курсу
"Професійна комунікація другою іноземною мовою"

Обсяг	Загальна кількість: кредитів 4; годин - 120; залікових модулів - 1; змістовних модулів - 1
Семестр, Рік	8-й/ 4-й
Дні, Час, Місце	за розкладом занять
Викладач (і)	Наталія Георгіївна Іванова; кандидат філологічних наук, доцент кафедри іноземних мов гуманітарних факультетів: Кривоніс Діана Вікторівна, викладач
Контактний телефон	+38 (050) 3916302 (Viber)
E-mail:	nat-iva@ukr.net
Робоче місце	факультет романо-германської філології
Консультації	очні консультації

КОМУНІКАЦІЯ

Комунікація зі студентами буде здійснюватися наступним чином: Zoom, Google-class
e-mail: nat-iva@ukr.net
аудиторія: за розкладом

АНОТАЦІЯ КУРСУ (місце даної дисципліни в програмі навчання; мета курсу; тематика)

Предмет вивчення дисципліни - територіальна організація та умови розвитку спеціалізованих видів туризму в регіонах та країнах світу.

Пререквізити курсу: лекційний курс та практичні заняття з курсу "Географія туризму" викладається після засвоєння студентами наступних дисциплін: "Рекреаційні комплекси світу", "Історія туризму", "Рекреалогія", "Туристично-рекреаційні ресурси України".

Постреквізити курсу: дисципліни, для вивчення яких потрібні знання, уміння і навички, що здобуваються після закінчення вивчення даної дисципліни "Організація туризму", "Статистика в туризмі", "Транспортне забезпечення в туризмі".

Мета дисципліни «Професійна комунікація другою іноземною мовою» – формування у студентів цілісного уявлення про сутність та складових професійної комунікації в сфері туризму; про особливості організації комунікативного процесу, його види та форми; про моделі взаємовідносин з клієнтами; вдосконалення комунікативних умінь та навичок для успішного вирішення професійних завдань.

Завдання дисципліни:

- сформуванню уявлення про особливості комунікації у професійній сфері туризму.
- ознайомити зі стратегіями подолання комунікативних бар'єрів, що виникають у процесі взаємодії
- ознайомити студентів з основними механізмами професійного спілкування та закріпити навички ефективного спілкування;
- ознайомити студентів із системними особливостями комунікаційних технологій в умовах сучасного медіапростору;
- розвинути практичні навички застосування основних засобів комунікаційного впливу;
- сформуванню у здобувачів загальні компетентності (знання, вміння та навички: вміння вчитися та продовжувати навчання впродовж життя);

Очікувані результати. Здобувач повинен знати:

– основи професійного спілкування, принципи та методи організації успішної професійної комунікації;

- вербальні та невербальні засоби спілкування;
- особливості поведінки клієнтів з різних стран;
- види комунікативних бар'єрів у спілкуванні та способи їх усунення.

вміти:

- вибудовувати професійне спілкування та досягати комунікативних цілей;
- грамотно використовувати вербальні та невербальні засоби спілкування;
- долати комунікативні бар'єри у професійній взаємодії.

ОПИС КУРСУ

Форми і методи навчання

Курс буде викладений у формі лекцій (18 год.) та практичних занять (18 год.), організації самостійної роботи студентів (84 год.).

Основна підготовка студентів здійснюється на лекційних та практичних заняттях, але у значній мірі покладається на самостійне вивчення предмета студентами денної форми навчання під час семестру. Під час викладання дисципліни використовуються методи навчання: словесні (лекція, пояснення); наочні (демонстрація Power Point); практичні (практичні роботи); робота з підручником (під керівництвом викладача, самостійна робота студентів).

Перелік тем (загальні блоки)

Змістовий модуль 1. Основи професійної комунікації (*Les fondamentaux de la communication professionnelle*).

Тема 1. Комунікація: сутність, загальна характеристика, комунікативні моделі. Професійна комунікація: визначення, її важливість, виклики. (Communication: présentation, caractéristiques, enjeux et modèles conceptuels. Communication professionnelle: la définition, son importance et les enjeux.).

Тема 2. Іноземні клієнти в сфері туризму. Особливості їхньої поведінки, інтересів та уподобань. (Connaître des clientèles internationales touristiques. Particularités de leurs conduites, leurs intérêts, leurs préférences.).

Тема 3. Прийом клієнта: ключі для встановлення успішного першого контакту. Прийом клієнтів з обмеженими можливостями. Взаємодія з різними типами клієнтів (Accueil physique et accueil téléphonique: les clés pour un premier contact réussi. Accueil des clients en situation de handicap. Interaction avec différents types de clients.).

Тема 4. Особливості професійної комунікації в сфері ресторанного бізнесу. Особливості професійної комунікації в сфері готельного бізнесу. (Particularités de la communication professionnelle touristique dans le domaine de la restauration. Particularités de la communication touristique dans le domaine de l'hôtellerie.).

Тема 5. Ефективне управління командою. Інтеграція нового співробітника. (Management efficace de l'équipe. Intégration du nouveau salarié.).

Тема 6. Комунікативні бар'єри в сфері туризму. Способи їх вирішення. (Barrières de communication dans le domaine touristique. Solutions pour les surmonter.).

Тема 7. Інструменти цифрової комунікації. Основні правила письмової комунікації в Інтернеті (Outils de la communication digitale. Règles de base de l'écriture pour le WEB.).

Рекомендована література

1. Diop O. N. Technique de communication. La communication professionnelle par l'exemple. 2015. 105 p.
2. Dussac E. Bon Voyage. Français du Tourisme. Paris: Clé international, 2017.120 p.
3. Fiches pratiques pour les professionnels du tourisme et les commerçants. CCI France, 2016. 161 p.
4. Koechlin J. La communication professionnelle: Les clés pour réussir. PU POLYTECHNIQU, 2015. 150 p.

5. La communication au service de l'organisation: Présentation et enjeux . La Marsa: Friedrich-Ebert-Stiftung, 2020. 69 p.
6. Penformis J.-L. Affaires.com. Paris: Clé international, 2017. 144 p.
7. Penformis J.-L. Hôtellerie-Restaurant. com. Paris: Clé international, 2013. 144 p.
8. Simon A. Tourisme – Fondamentaux et techniques. DUNOD, 2019. 336 p.

Політика оцінювання

- Політика щодо дедлайнів та перескладання: Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності балів). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- Політика щодо академічної доброчесності: Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.
- Політика щодо відвідування: Відвідування всіх видів навчальних занять (крім лекцій і консультацій) є обов'язковим для студентів.
- У ході поточного контролю студент може отримати максимальну оцінку (100 балів) за кожну тему змістового модуля. Загальна оцінка з навчальної дисципліни це середнє арифметичне суми балів за поточний контроль.

Поточний контроль							Загальна оцінка
Змістовий модуль №1							
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	100
100	100	100	100	100	100	100	

T1, T2.....T7 теми змістовних модулів

Підсумковий контроль за дисципліною – залік. Здобувач вищої освіти одержує підсумкову оцінку за залікову навчальну дисципліну (2-й семестр), якщо за результатами поточного контролю він набрав 60 і більше балів. Якщо за результатами поточного контролю здобувач вищої освіти набрав менше 60 балів, він повинен виконати залікове завдання і з урахуванням його результатів одержати відповідну кількість залікових балів із дисципліни. Якщо за результатами поточного контролю здобувач вищої освіти набрав 60 і більше балів, проте хоче поліпшити свій підсумковий результат, він також може виконати залікове завдання і з урахуванням його результатів підвищити свою підсумкову оцінку з дисципліни.

Самостійна робота студентів.

Робота студентів складається з самостійного вивчення з певного переліку тем або тем, що потребують поглибленого вивчення. Самостійна робота (СР) контролюється у вигляді тестів, контрольних робіт, колоквиумів і звітів. Питання з тем, що відведені на самостійне вивчення включені до контрольних заходів. Увесь обсяг СР містить завдання які вимагають від студента систематичну самостійну роботу.