

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ І.І.МЕЧНИКОВА
КАФЕДРА ІНОЗЕМНИХ МОВ ГУМАНІТАРНИХ ФАКУЛЬТЕТІВ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Перший проректор



Майя НІКОЛАЄВА

« 13 » вересня 2022 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Професійна комунікація другою іноземною мовою

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)
Галузь знань: 24 Сфера обслуговування
Спеціальність: 242 Туризм
Освітньо-професійна програма: «Туризм»

Робоча програма навчальної дисципліни «Професійна комунікація другою іноземною мовою». – Одеса: ОНУ, 2022. – 17 с.

Розробник: Іванова Н.Г., к. філол. н., доцент, доцент кафедри іноземних мов гуманітарних факультетів.

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри іноземних мов гуманітарних факультетів

Протокол № 1 від "26" серпня 2022р.

Завідувач кафедри



Наталя БІГУНОВА

Погоджено із гарантом ОПІ «Туризм»



Віталій СИЧ

Схвалено навчально-методичною комісією (НМК) факультету романо-германської філології

Протокол № 1 від "26" серпня 2022р.

Голова НМК



Тетяна ТЕЛЕЦЬКА

Переглянуто та затверджено на засіданні кафедри іноземних мов гуманітарних факультетів

Протокол № ___ від "___" _____ 20__ р.

Завідувач кафедри

(_____)

Переглянуто та затверджено на засіданні кафедри іноземних мов гуманітарних факультетів

Протокол № ___ від "___" _____ 20__ р.

Завідувач кафедри

(_____)

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, спеціалізація, рівень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		<i>Очна форма навчання</i>	
Загальна кількість: кредитів – 4 годин – 120 змістових модулів – 1	Галузь знань: <u>24 Сфера обслуговування</u> Спеціальність: <u>242 Туризм</u> Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)	Обов’язкова	
		<i>Рік підготовки:</i>	
		4-й	
		<i>Семестр</i>	
		-	8-й
		<i>Лекції</i>	
		18 год	
		<i>Практичні</i>	
		-	18 год
		<i>Лабораторні</i>	
		-	
		<i>Самостійна робота</i>	
		-	84 год
		Форма підсумкового контролю:	
-	залік		

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

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:

- сформулювати 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;
- сформулювати у здобувачів загальні компетентності (знання, вміння та навички: вміння вчитися та продовжувати навчання впродовж життя);

Процес вивчення дисципліни спрямований на формування елементів наступних **компетентностей**:

а) загальних (ЗК):

- ЗК6. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел;
- ЗК7. Здатність працювати в міжнародному контексті;
- ЗК8. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій;
- ЗК9. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми;
- ЗК11. Здатність спілкуватися іноземною мовою;
- ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії;
- ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно.

б) фахових (ФК):

- ФК15. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності;
- ФК16. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях;
- ФК24. Здатність здійснювати моніторинг , інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію , уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал;

ФК25. Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку;

ФК26. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу;

ФК27. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами , уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації;

ФК28. Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур , поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн , розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці.

Програмні результати навчання (РН).

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач повинен:

РН06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

РН11. Володіти державною та іноземною (ними) мовою (мовами), на рівні, достатньому для здійснення професійної діяльності.

РН12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.

РН14. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти 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.

3. Зміст навчальної дисципліни

VIII семестр

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.).

4. Структура навчальної дисципліни

Назви тем	Кількість годин							
	Очна форма				Заочна форма			
	Усього	У тому числі			Усього	у тому числі		
л		п	ср	л		п	ср	

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Змістовий модуль 1. Основи професійної комунікації (Les fondamentaux de la communication professionnelle).								
Тема 1. Комунікація: сутність, загальна характеристика, комунікативні моделі. (Communication: présentation, caractéristiques, enjeux et modèles conceptuels.).	16	4	2	10				
Тема 2. Іноземні клієнти в сфері туризму. (Connaître des clientèles internationales touristiques.).	26	4	4	18				
Тема 3. Прийом клієнтів (Accueil des clients.).	12	2	2	8				
Тема 4. Особливості професійної комунікації в сфері ресторанного та готельного бізнесу. (Particularités de la communication professionnelle touristique dans le domaine de la restauration et de l'hôtellerie.).	26	2	4	20				
Тема 5. Управління командою. (Management de l'équipe.).	14	2	2	10				
Тема 6. Комунікативні бар'єри в сфері туризму та способи їх вирішення. (Barrières de communication et solutions pour les surmonter.).	14	2	2	10				
Тема 7. Інструменти цифрової комунікації. (Outils de la communication digitale.).	12	2	2	8				
Разом за змістовим модулем 1	120	18	18	84				

Разом	120	18	18	84				
--------------	------------	-----------	-----------	-----------	--	--	--	--

5. Теми семінарських занять

Семінарські заняття навчальним планом не передбачені.

6. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1.	Тема 1. Комунікація: сутність, загальна характеристика, комуникативні моделі. Професійна комунікація: визначення, її важливість, виклики. (Communication: présentation, caractéristiques, enjeux et modèles conceptuels. Communication professionnelle: la définition, son importance et les enjeux.).	2
2.	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).	4
3.	Тема 3. Прийом клієнта: ключи 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.).	2
4.	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.).	4
5.	Тема 5. Ефективне управління командою. Інтеграція нового співробітника. (Management efficace de l'équipe. Intégration du nouveau salarié.).	2
6.	Тема 6. Комуникативні бар'єри в туризмі. Способи їх	

	вирішення. (Barrières de communication dans le domaine touristique. Solutions pour les surmonter.).	2
7.	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.).	2
РАЗОМ		18

7. Теми лабораторних занять

Лабораторні заняття навчальним планом не передбачені.

8. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми / види завдань	Кількість Годин
1.	<p>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.). //</p> <p><i>Дослідити та порівняти різні комунікативні моделі, що використовуються в професійній комунікації в сфері туризму. Звернути увагу на їхні особливості, переваги та недоліки.</i></p> <p><i>Написати есе про важливість успішної професійної комунікації в сфері туризму. Проаналізувати, як впливає на успішність бізнесу ефективна комунікація між співробітниками, клієнтами, партнерами, тощо.</i></p>	10
2.	<p>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.). //</p> <p><i>Розробити рекомендації щодо комунікації із представниками різних країн.</i></p> <p><i>Дослідити культурний шок, який може виникнути у туриста, та його наслідки.</i></p>	18
3.	<p>Тема 3. Прийом клієнта: ключі для встановлення успішного першого контакту. Прийом клієнтів з</p>	

	<p>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.). //</p> <p><i>Визначити найважливіші комунікативні вміння, якими мають володіти фахівці в сфері туризму та охарактеризувати їх.</i></p>	8
4.	<p>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.). //</p> <p><i>Accueil [Penformis J.-L. Hôtellerie-Restauration. com., p. 32-43].</i></p> <p><i>Services [Penformis J.-L. Hôtellerie-Restauration. com., p. 48-59].</i></p> <p><i>Réclamations [Penformis J.-L. Hôtellerie-Restauration. com., p. 64-75].</i></p> <p><i>Départ [Penformis J.-L. Hôtellerie-Restauration. com., p. 80-87].</i></p>	20
5.	<p>Тема 5. Ефективне управління командою. Інтеграція нового співробітника. (Management efficace de l'équipe. Intégration du nouveau salarié.). //</p> <p><i>Навести приклади ефективного та неефективного управління командою в галузі туризму. Розгляньте, які чинники впливають на успіх команди. Зробіть висновки про те, які підходи та методи можуть допомогти досягти успіху в управлінні командою.</i></p> <p><i>Розробити тренінг співробітників з питань комунікації та співпраці в команді.</i></p>	10
6.	<p>Тема 6. Комунікативні бар'єри в туризмі. Способи їх вирішення. (Barrières de communication dans le domaine touristique. Solutions pour les surmonter.). //</p> <p><i>Зняти відео-гайд, в якому будуть демонструватися комунікативні бар'єри та варіанти вирішення цих конфліктів.</i></p>	10

7.	<p>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.). //</p> <p><i>Зробити порівняльну характеристику інструментів традиційної та цифрової комунікації.</i></p> <p><i>Дослідити, який інструмент цифрової комунікації є найефективнішим для різних цільових аудиторій.</i></p>	8
РАЗОМ		84

9. Методи навчання

Словесні: розповідь, пояснення, бесіда, обговорення проблемних ситуацій, ситуаційне навчання.

Наочні: ілюстрації (у тому числі мультимедійні презентації).

Практичні: вправи, творчі вправи, рольові ігри, виконання індивідуальних завдань, ситуаційне навчання, написання есе.

10. Форми контролю і методи оцінювання

- Поточний контроль: усне опитування, оцінювання виконання індивідуальних завдань, письмових робіт (есе).
- Підсумковий контроль: залік.

Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувачів вищої освіти

Оцінка за національною шкалою	100 бальна шкала / Оцінка ECTS	Теоретична підготовка	Практична підготовка
Зараховано	90-100/ A	Здобувач у повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно, розгорнуто, обґрунтовано та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей. Здобувач демонструє чітке знання відповідних категорій, їх змісту, розуміння їх	Здобувач може аргументовано обрати раціональний спосіб виконання практичних завдань, виконує практичні завдання не передбачені навчальною програмою, вільно використовує набуті теоретичні знання при

		взаємозв'язку, правильно формулює тлумачення відповідних понять, робить самостійні висновки. Здобувач вміє самостійно знаходити додаткову інформацію та використовувати її для реалізації поставлених завдань, вільно використовує нові інформаційні технології для поповнення знань.	аналізі практичного матеріалу, проявляє творчий підхід до виконання індивідуальних та колективних завдань при самостійній роботі.
Зараховано	85 – 89 / В	Здобувач достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, використовуючи при цьому обов'язкову літературу, застосовує знання для розв'язання стандартних ситуацій, самостійно аналізує, узагальнює і систематизує навчальну інформацію, але допускає неточності, які не є суттєвими для характеристики предмету питання та не впливають істотно на загальну характеристику того чи іншого явища (поняття).	Здобувач має стійкі навички виконання практичних завдань, правильно вирішує більшість практичних завдань.
	75 – 84 / С	Здобувач виявляє загалом високий рівень знань щодо всієї програми навчальної дисципліни, на достатньому рівні володіє навчальним матеріалом, застосовує знання для розв'язання стандартних ситуацій, але не вміє	Здобувач за зразком самостійно виконує практичні завдання, передбачені програмою навчальної дисципліни.

		самостійно аналізувати деякі питання, не повністю переконливо аргументувати свої відповіді, допускає незначні неточності.	
	70 – 74 /	Здобувач володіє навчальним матеріалом з елементами логічних зв'язків. Здобувач знає основні поняття навчального матеріалу, але має ускладнення під час формулювання висновків.	Здобувач має елементарні правильно вирішує лише половину практичних завдань.
	60 – 69 / E	Здобувач не повною мірою розуміє предмет. Здобувач надає нечіткі характеристики відповідних явищ, викладає свої думки з істотним порушенням логіки подання матеріалу.	Здобувач може використовувати знання лише в стандартних практичних ситуаціях, має нестійкі навички виконання практичних завдань, робить багато суттєвих помилок.
Не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	35 – 59 / FX	Здобувач не правильно розкриває сутність базових питань навчальної дисципліни, допускає суттєві змістовні помилки, володіє навчальним матеріалом поверхнево й фрагментарно, безсистемне виокремлює випадкові ознаки вивченого, не вміє сформулювати свою думку та викласти її в логічній послідовності, робити узагальнення та висновки.	Здобувач здатний виконати лише окремі практичні завдання за допомогою викладача. У здобувача відсутні сформовані уміння та навички.
Не зараховано з обов'язковим повторним	0 – 34 / F	Здобувач не знає основних положень навчальної дисципліни, не володіє	Здобувач виконує лише елементи практичних завдань, погребує постійної допомоги

вивченням дисципліни		навчальним матеріалом.	викладача.
-------------------------	--	------------------------	------------

11. Питання для поточного контролю

1. Комунікація: сутність (Communication: présentation).
2. Комунікація: загальна характеристика (Communication: caractéristiques).
3. Комуникативна модель Якобсона (Modèle de Jakobson).
4. Комуникативна модель Лассвела (Modèle de Lasswell).
5. Комуникативна модель Шеннона-Вівера (Modèle de Shannon et Weaver).
6. Комуникативна модель Райлі (Modèle de Riley).
7. Професійна комунікація: визначення (Communication professionnelle: la définition)
8. Професійна комунікація: її важливість (Communication professionnelle: son importance).
9. Професійна комунікація: виклики (Communication professionnelle: les enjeux).
10. Особливості поведінки, інтересів та уподобань французів (Particularités de conduite, d'intérêts, de préférences des Français).
11. Особливості поведінки, інтересів та уподобань німців (Particularités de conduite, d'intérêts, de préférences des Allemands).
12. Особливості поведінки, інтересів та уподобань британців (Particularités de conduite, d'intérêts, de préférences des Britanniques).
13. Особливості поведінки, інтересів та уподобань бельгійців (Particularités de conduite, d'intérêts, de préférences des Belges).
14. Особливості поведінки, інтересів та уподобань італійців (Particularités de conduite, d'intérêts, de préférences des Italiens).
15. Особливості поведінки, інтересів та уподобань швейцарців (Particularités de conduite, d'intérêts, de préférences des Suisses).
16. Особливості поведінки, інтересів та уподобань іспанців (Particularités de conduite, d'intérêts, de préférences des Espagnols).
17. Особливості поведінки, інтересів та уподобань нідерландців (Particularités de conduite, d'intérêts, de préférences des Néerlandais).
18. Особливості поведінки, інтересів та уподобань датчан (Particularités de conduite, d'intérêts, de préférences des Danois).
19. Особливості поведінки, інтересів та уподобань американців (Particularités de conduite, d'intérêts, de préférences des Américains).
20. Особливості поведінки, інтересів та уподобань канадців (Particularités de conduite, d'intérêts, de préférences des Canadiens).

21. Особливості поведінки, інтересів та уподобань бразильців (Particularités de conduite, d'intérêts, de préférences des Brésiliens).
22. Особливості поведінки, інтересів та уподобань китайців (Particularités de conduite, d'intérêts, de préférences des Chinois).
23. Особливості поведінки, інтересів та уподобань японців (Particularités de conduite, d'intérêts, de préférences des Japonais).
24. Особливості поведінки, інтересів та уподобань індійців (Particularités de conduite, d'intérêts, de préférences des Indiens).
25. Особливості поведінки, інтересів та уподобань українців (Particularités de conduite, d'intérêts, de préférences des Ukrainiens).
26. Взаємодія з різними типами клієнтів (Interaction avec différents types de clients).
27. Прийом клієнта: ключи для встановлення успішного першого контакту (Accueil physique et accueil téléphonique: les clés pour un premier contact réussi).
28. Прийом клієнтів з обмеженими можливостями (Accueil des clients en situation de handicap).
29. Особливості професійної комунікації в сфері ресторанного бізнесу (Particularités de la communication professionnelle touristique dans le domaine de la restauration).
30. Особливості професійної комунікації в сфері готельного бізнесу (Particularités de la communication touristique dans le domaine de l'hôtellerie.).
31. Розгляд скарг (Gérer les réclamations).
32. Вплив професійно-комунікативної компетентності робітників туристичних підприємств на їхню конкурентоспроможність (Influence de la compétence professionnelle et communicative des travailleurs des entreprises touristiques sur leur compétitivité).
33. Ефективне управління командою (Management efficace de l'équipe).
34. Розвиток професійно-комунікативної компетентності персоналу (Développement des compétences professionnelles et communicatives du personnel).
35. Міжкультурний менеджмент (Management interculturel).
36. Інтеграція нового співробітника (Intégration du nouveau salarié).
37. Комунікативні бар'єри в туризмі (Barrières de communication dans le domaine touristique).
38. Способи вирішення комунікативних бар'єрів (Solutions pour surmonter des barrières de communication).
39. Інструменти цифрової комунікації (Outils de la communication digitale).
40. Основні правила письмової комунікації в Інтернеті (Règles de base de l'écriture pour le WEB).

12. Розподіл балів, які отримують студенти

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

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
85-89	B	добре	
75-84	C		
70-74	D	задовільно	
60-69	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

13. Навчально-методичне забезпечення

1. Робоча програма навчальної дисципліни «Професійна комунікація другою іноземною мовою».

2. Силабус навчальної дисципліни «Професійна комунікація другою іноземною мовою».

14. Рекомендована література

Основна

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 POLYTECHNIQUE, 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.

Додаткова

1. Aquilina M., Pugnière-Saavedra F. (2018). La communication touristique: vers de nouvelles interfaces? Presses de l'Université Laval, 2018. 428 p.
2. Besson M. Techniques de communication gagnantes: Le pouvoir des mots et du silence. Mardaga, 2021. 192 p.
3. Bordeau Jeanne. La boîte à outils des écrits professionnels. Eyrolles, 2013. 264 p.
4. Duterme C. La communication interne en entreprise: Pour une compréhension systémique des organisations. ENRICK, 2016. 175 p.
5. Frochot I., Legohérel P. Marketing du tourisme. Dunod, 2014. 344 p.
6. Guimbretière E., Laurens V. Focus: Paroles en situation. Hachette, 2015. 161 p.
7. Lakhlef G. DCG 13. La communication professionnelle en fiches et en schémas. Ellypses, 2022. 162 p.
8. Lendrevie J., Lévy J. Mercator. Tout le marketing à l'ère numérique. Dunod, 2014. 1040 p.
9. Libaert T. Le plan de communication: Définir et organiser votre stratégie de communication. DUNOD, 2017. 320 p.
10. Magnin E. Écrire vite, écrire court, écrire bien. Gereso Editions, 2015. 198 p.

15. Електронні інформаційні ресурси

1. <https://www.france.fr/fr>
2. <https://www.france-voyage.com/tourisme/>
3. TV5 Monde. URL: <https://www.tv5monde.com>