

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ

Навчально-науковий інститут денної освіти
Кафедра туристичного та готельного бізнесу

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

«Комунікаційні навички в туризмі та гостинності»

на 2024-2025 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	1 курс, 2 семестр
Освітня програма/спеціалізація	«Туризм»
Спеціальність	242 Туризм і рекреація
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Ступінь вищої освіти	магістр

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну,
науковий ступінь і вчене звання,
посада

Карпенко Юрій Вікторович

к.е.н., доцент

доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу

Контактний телефон	+38-050-941-00-20
Електронна адреса	9410020@gmail.com
Розклад навчальних занять	http://schedule.puet.edu.ua/
Консультації	очна http://www.tourism.puet.edu.ua/stud.php он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	https://el.puet.edu.ua/

Опис навчальної дисципліни

Мета вивчення навчальної дисципліни	Ознайомлення з теорією комунікаційних процесів у туристичному бізнесі, а також формування відповідних практичних навичок професійної підготовки для підвищення ефективності діяльності підприємств сфери туризму та гостинності.
Тривалість	5 кредитів ЄКТС/150 годин (лекції 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 90 год.)
Форми та методи навчання	Лекції та практичні заняття в аудиторії, самостійна робота поза розкладом
Система поточного та підсумкового контролю	Поточний контроль: відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; доповіді з рефератами та їх обговорення; тестування; поточна модульна робота Підсумковий контроль: залік (ПМК)
Базові знання	Наявність широких знань з організації туризму та психології управління
Мова викладання	Українська

**Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна,
програмні результати навчання**

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
<ul style="list-style-type: none"> РН1. Спеціалізовані концептуальні знання, що включають сучасні наукові здобутки, критичне осмислення проблем у сфері туризму та рекреації і на межі галузей знань; РН7. Організувати співпрацю зі стейкхолдерами, формувати механізми взаємодії суб'єктів туристичного ринку з урахуванням аспектів соціальної та етичної відповідальності; РН10. Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування. 	<ul style="list-style-type: none"> ЗК2. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі; ЗК7. Здатність виявляти, ставити та вирішувати проблеми; СК3. Здатність до управління туристичним процесом у публічному секторі, в туристичній дестинації, туристичному підприємстві на різних ієрархічних рівнях.

Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
Модуль 1. Мета та завдання комунікативного менеджменту		
Тема 1. Комунікації: сутність і основні поняття.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповідь/презентацію на тему: «Комунікативні бар'єри. Умови ефективних комунікацій».
Тема 2. Психодіагностика в туризмі та гостинності.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповіді/презентації на тему: «Психологічна оцінка поведінки споживачів туристичних послуг та ділових партнерів в процесі спілкування. Аналіз невербальної поведінки», «Оцінка емоційного стану партнера по спілкуванню», «Діагностика нещирої поведінки партнера по спілкуванню».
Тема 3. Вербальне спілкування в комунікативній практиці фахівців з туризму та гостинності.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповіді/презентації на тему: «Техніки мовлення», «Правила ефективного слухання».
Тема 4. Невербальне спілкування в комунікативній практиці фахівців з туризму та гостинності.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування; поточна модульна робота	Підготувати доповідь/презентацію на тему: «Проблеми у професійному спілкуванні менеджерів сфери туризму».
Модуль 2. Особливості міжкультурних комунікацій в індустрії туризму та гостинності: елементи, етапи, стратегії розвитку		
Тема 5. Міжкультурна комунікація в індустрії туризму та гостинності.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповідь/презентації на тему: «Особливості національних стилів ділового спілкування в країнах Європи та Англо-Америци. Особливості національних стилів ділового спілкування в країнах Азії», «Мова жестів в різних культурах та країнах».
Тема 6. Технології комунікативного менеджменту.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповідь/презентацію/тези на тему: «Використання методик НЛП в комунікативній практиці менеджера».
Тема 7. Комунікативна культура та професійний етикет фахівців з туризму та гостинності.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування; поточна модульна робота	Підготувати доповідь/презентацію/тези на тему: «Принципи комунікативної поведінки менеджера сфери туризму».

Інформаційні джерела

1. Барібина Я. О. Формування навичок цифрової комунікації для фахівців туристичної екосистеми в умовах діджиталізації / Я. О. Барібина // Ефективна економіка. – 2020. – № 5. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=7917>
2. Благополучна А. Культура професійного спілкування в індустрії гостинності: її значення та вплив / А. Благополучна, І. Кирилук, І. Поворознюк, Н. Ляховська, О. Литвин // Економічні горизонти. – 2022. – № 2 (20). – С. 4-11.
3. Бурмака Т. М. Комунікативний менеджмент: конспект лекцій (для студентів бакалавріату всіх форм навчання спеціальності 073 – Менеджмент) / Т. М. Бурмака, К. О. Великих; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. – 69 с.
4. Гаврілова Л. Цифрові форми міжкультурної комунікації в освіті: досвід реалізації проекту Еразмус+ Жан Моне Модуль / Л. Гаврілова, О. Бескорса, О. Ішутіна // Фізико-математична освіта. – 2021. – № 3 (29). – С. 44-50.
5. Європейські мови в міжкультурній комунікації : конспект лекцій / укладач О. Л. Овсянко. – Суми : Сумський державний університет, 2021. – 49 с.

6. Моргулець О., Нищенко О., Шевченко О. Крос-культурні комунікації в туристичній діяльності: проблеми та шляхи вирішення // Економіка та суспільство. – 2023. – Вип. 57. <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/3184>
7. Писаревський І. М. Професійно-комунікативна компетентність (в туризмі) : підручник / І. М. Писаревський, С. А. Александрова ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – 2-ге вид., перероб. і доп. – Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. – 175 с..
8. Свидрук І. І. Креативний менеджмент: навчальний посібник. / І. І. Свидрук, Ю. І. Осік. – Алма-Ата: Бастау, 2017. – 360 с.
9. Свидрук І. І. Психологія управління та конфліктологія: підручник / І. І. Свидрук, Ю. Б. Миронов. – Львів: Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2017. – 320 с.
10. Соломенна Т. В. Міжкультурна комунікація в Європейському Союзі : методичні рекомендації / Т. В. Соломенна. – Чернівці : Вид-во НУ «ЧК» ім. Т.Г. Шевченка, 2020. – 36 с.
11. Чорна Л. В. Міжкультурна комунікація в туризмі: професійно-прикладний аспект / Л. В. Чорна // Карпатський край. – 2018. – № 1-2 (10-11). – С. 137-143.
12. Комунікаційні інструменти для побудови репутації – онлайн-курс на платформі «Prometheus» https://courses.prometheus.org.ua/courses/NaUKMA/CI101/2014_T1/about

Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

- **Політика оцінювання здобувачів вищої освіти.**
Оцінювання знань здобувачів з навчальної дисципліни здійснюється під час поточного (під час проведення практичних занять, виконання завдань) та модульного контролю (тестування). Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання сформованості компетентностей та досягнення програмних результатів. Передбачено нарахування додаткових балів (не більше 30) за навчальну та науково дослідну роботу. Політика заохочення здобувачів вищої освіти до отримання додаткових балів окреслена у робочих програмах навчальних дисциплін. Критерії оцінювання видів навчальної діяльності (робіт) доводяться до відома здобувачів на початку вивчення освітньої компоненти та не можуть змінюватися упродовж вивчення даної освітньої компоненти. Положення про організацію освітнього процесу <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/06/polozhennya-pro-organizacziyu-osvitnogo-procesu-1.pdf>
Положення про порядок та критерії оцінювання знань, вмінь та навичок здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_kryt_ocinyuvannya.pdf
Порядок ліквідації здобувачами вищої освіти академічної заборгованості <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por-likvid-akad-zaborgovanosti.pdf>
- **Політика щодо відвідування.** Відвідування занять є обов'язковим компонентом. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, стажування, індивідуальний графік) навчання може відбуватись в он-лайн формі (Moodle) за погодженням із провідним викладачем.
- **Політика щодо академічної доброчесності.** списування під час виконання поточних модульних робіт та тестування заборонено (в т. ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.
Кодекс честі студента https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/kodeks_chesti_studenta.pdf
Положення про академічну доброчесність https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_akadem_dobrochesnist.pdf
Положення про запобігання випадків академічного плагіату <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-zapobigannya-vypadkam-akademichnogo-plagiatu.pdf>
- **Політика визнання результатів навчання** визначена такими документами:
Положення про порядок перерахування результатів навчання, здобутих в іноземних та вітчизняних закладах освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozh_por_perezarah_rez_zvo.pdf
Положення про академічну мобільність здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozha_pro_akademichnu_mobilnist.pdf
Положення про порядок визнання результатів навчання здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-poryadok-vyznannya-rezultativ-navchannya-zdobutyh-hlyahom-neformalnoyi-ta-abo-informalnoyi-osvity.pdf> У разі успішного проходження онлайн-курсу «Комунікаційні інструменти для побудови репутації» (https://courses.prometheus.org.ua/courses/NaUKMA/CI101/2014_T1/about), що буде підтверджено сертифікатом студент додатково отримує за курс – 20 балів.
Інфографіка (розділ Освіта/Організація освітнього процесу/Неформальна освіта) <https://puet.edu.ua/neformalna-osvita/>
- **Політика вирішення конфліктних ситуацій:**
Положення про правила вирішення конфліктних ситуацій <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravylya-vyrishennya-konfliktnyh-sytuacij-u-puet.pdf>

Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю у формі екзамену https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/poloz_pro-apel_pidscontr.pdf

Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupcii/>.

- Політика підтримки учасників освітнього процесу:

Психологічна служба: <http://puet.edu.ua/psychologichna-pidtrymka-v-puet/>.

Студентський омбудсмен (Уповноважений з прав студентів) ПУЕТ <http://puet.edu.ua/other-divisions/studentskyj-ombudsmen-upovnovazhenyj-z-prav-studentiv-puet/>

Уповноважений з прав корупції <https://puet.edu.ua/zapobigannya-ta-protidiya-korupcii/>

- Безпека освітнього середовища:

Інформація про безпечність освітнього середовища ПУЕТ наведена у вкладці «Безпека життєдіяльності» <http://puet.edu.ua/pro-puet/bezpeka-zhyttyediyalnosti/>

Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-4): відвідування занять (8 балів); захист домашнього завдання (8 балів); обговорення матеріалу занять (4 бали); виконання навчальних завдань (8 балів); завдання самостійної роботи (8 балів); тестування (4 бали); поточна модульна робота (15 балів)	55
Модуль 2 (теми 5-7): відвідування занять (6 балів); захист домашнього завдання (6 балів); обговорення матеріалу занять (3 бали); виконання навчальних завдань (6 балів); завдання самостійної роботи (6 балів); тестування (3 бали); поточна модульна робота (15 балів)	45
Разом	100

Система нарахування додаткових балів за видами робіт з вивчення навчальної дисципліни

Форма роботи	Вид роботи	Бали
1. Навчальна	1. Участь в конкурсах на кращого знавця дисципліни: університетських, міжвузівських, всеукраїнських, міжнародних	6
	2. Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань підвищеної складності, проходження рекомендованих онлайн курсів	6
2. Науково-дослідна	1. Участь в наукових гуртках	6
	2. Участь в конкурсах студентських робіт: університетських, міжвузівських, всеукраїнських, міжнародних	6
	3. Участь в наукових студентських конференціях: університетських, міжвузівських, всеукраїнських, міжнародних	6
Разом*		30

*За додаткові види навчальних робіт студент може отримати не більше 30 балів.

Шкала оцінювання здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	Відмінно
82-89	B	Дуже добре
74-81	C	Добре
64-73	D	Задовільно
60-63	E	Задовільно достатньо
35-59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни