

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ
Навчально-науковий інститут денної освіти
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи
СИЛАБУС

вибіркової навчальної дисципліни

«Емоційний інтелект у сфері індустрії гостинності»
на 2026-2027 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	4 курс, 2 семестр
Освітня програма /спеціалізація	«Готельно-ресторанна справа»
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Ступінь вищої освіти	бакалавр

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

Положишнікова Людмила Олександрівна

к.т.н., доцент

доцент закладу вищої освіти

Контактний телефон	+38-095-840-45-32
Електронна адреса	ivanova7721@ukr.net
Розклад навчальних занять	http://schedule.puet.edu.ua/
Консультації	очна http://www.grks.puet.edu.ua/studinfo.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	Формування системи теоретичних знань у здобувачів вищої освіти про емоційний інтелект, його складові (емоційний, когнітивний, комунікативний та поведінковий) та необхідні особистісно-професійні якості, що впливають на розвиток емоційного інтелекту, набуття практичних навичок керування власними емоціями та емоціями гостей
Тривалість	5 кредитів ЄКТС/150 годин (лекції 20 год., практичні заняття 40 год., самостійна робота 90 год.)
Форми та методи навчання	Пояснювально-ілюстративний, демонстративний, репродуктивний, проблемного викладу, ситуаційної спрямованості. Лекції (тематичні, візуалізації, дискусії); практичні заняття (обговорення проблемних питань, виконання письмових завдань (вправ); самостійна позааудиторна робота (виконання письмових робіт-репродуктивний, реконструктивний метод, підготовка відповіді на проблемні питання)
Система поточного та підсумкового контролю	Поточний контроль: відвідування занять; обговорення теоретичних питань, навчальна робота на практичних заняттях-виконання практичних завдань; захист домашнього завдання; презентації та їх обговорення; тестування, поточні модульні контрольні роботи. Підсумковий контроль: семестр 8 – залік.
Базові знання	Наявність широких знань з готельного та ресторанного бізнесу
Мова викладання	українська

Перелік компетентностей і програмні результати навчання, забезпечення яких підсилює дана навчальна дисципліна

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти студент
РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності. РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу	ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій. ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи
Модуль 1. Теоретико-методологічні основи емоційного інтелекту		
Тема 1. Історія дослідження емоційного інтелекту	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу практичного заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати есе: «Історичні передумови виникнення емоційного інтелекту»
Тема 2. Сутність емоційного інтелекту	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу практичного заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати есе: «Роль та значення емоційного інтелекту у бізнесі»
Тема 3. Теорії та моделі емоційного інтелекту	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу практичного заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати есе: «Основні моделі емоційного інтелекту»
Тема 4. Емоцій та їх роль у житті людини	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу практичного заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати есе на тему: Емпатія та її роль у формуванні успіху підприємства на ринковому просторі
Тема 5. Методи діагностування емоційного інтелекту	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу практичного заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати есе на тему: «Проективні методи діагностики емоційного інтелекту»

Тема 6. Розвиток емоційного інтелекту	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу практичного заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповідь на тему: «Стратегії розвитку емоційного інтелекту»
Модуль 2. Емоційний інтелект у сфері індустрії гостинності		
Тема 7. Емоційний інтелект керівника закладу та фактори, що на нього впливають	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу практичного заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповідь на тему: «Стилі лідерства по Д. Гоулману»
Тема 8. Емоційний інтелект персоналу підприємств індустрії гостинності	Відвідування занять; виконання навчальної роботи на практичному занятті; завдання самостійної роботи; захист виконання домашнього завдання та результатів практичних завдань; тестування	Підготувати доповідь на тему: «Емоційний інтелект офіціантів»
Тема 9. Самомотивація та саморегуляція працівників	Відвідування занять; виконання навчальної роботи на практичному занятті; завдання самостійної роботи; захист виконання домашнього завдання та результатів практичних завдань; тестування	Підготувати доповідь на тему: «Емоційний інтелект та його використання у конфліктних ситуаціях у сфері гостинності»

Інформаційні джерела

Основні

1. Деніел Гоулман Емоційний інтелект. К.: Vivat, 2018. 512 с.
2. Емоційний інтелект лідера / Деніел Гоулман, Річард Бояціс, Енні Маккі. К. : Наш формат, 2019. 288 с.
3. Ліза Фельдман Барретт Як народжуються емоції. Таємне життя мозку. К. : Клуб Сімейного Дозвілля, 2018. 480 с.
4. Носенко Е. Л., Коврига Н. В. Емоційний інтелект: концептуалізація феномену, основні функції : монографія. Київ : Вища школа, 2003. 159 с.
5. Кері Чернісс, Деніел Гоулман Оптимум. Як емоційний інтелект сприяє стабільній продуктивності. К. Наш формат, 2025. 288с.
6. Колот А. М., Грішнова О. А. Управління персоналом у сфері послуг : монографія. Київ : КНЕУ, 2022. 412 с.
7. Мельниченко С. В. **Управління персоналом у готельно-ресторанному бізнесі : навч. посіб.** — Київ : Держ. торг.-екон. ун-т, 2024. — 286 с.

Додаткові

1. Карамушка Л. М. Психологія управління : навч. посіб. Київ : Інкос, 2023. 320 с.
2. Литвиненко С. І. HR-менеджмент в індустрії гостинності : монографія. Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2023. 304 с.
3. Гнатенко Р. О. Емоційний інтелект як чинник ефективності роботи персоналу готельно-ресторанних підприємств. *Ресторанний і готельний консалтинг*. Інновації. 2023. № 2. С. 56–64.

Програмне забезпечення навчальної дисципліни

1. Загальне програмне забезпечення, до якого входить пакет програмних продуктів Microsoft Office.
2. Спеціалізоване програмне забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу з навчальної дисципліни, яке включає перелік конкретних програмних продуктів відсутнє.

Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

Політика оцінювання здобувачів вищої освіти: усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін; завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин оцінюються на нижчу оцінку (75 % від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання модулів відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Положення про організацію освітнього процесу <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/06/polozhennya-pro-organizaciyu-osvitnogo-proczesu-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

Положення про атестацію здобувачів вищої освіти https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya_pro_atestaciyu_zvo.pdf

Порядок ліквідації здобувачами вищої освіти академічної заборгованості <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por-likvid-akad-zaborgovanosti.pdf>

Порядок допуску студентів до заліково-екзаменаційної сесії https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por_dopusku_zal-ekz_sesiyi-1.pdf

Політика щодо відвідування: відвідування занять є обов'язковим компонентом, але за об'єктивних причин (воєнний стан в Україні, хвороба, працевлаштування, стажування) можливе відвідування занять дистанційно з використанням платформи Moodle.

Порядок навчання студентів за індивідуальним графіком та вільне відвідування навчальних занять: https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/por_nadannya_studentu_vilne_vidvid.pdf

Політика щодо академічної доброчесності: під час роботи над матеріалом курсу недопустимо порушення академічної доброчесності. Сукупність етичних принципів і правил, якими мають користуватись здобувачі при опануванні дисципліни наведено у наступних науково-методичних матеріалах ПУЕТ:

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

Політика визнання результатів навчання визначена такими документами:

Положення про порядок перезарахування 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 та перезарахування кредитів ЄКТС при вступі до Полтавського університету економіки і торгівлі на другий (третій) курс з нормативним терміном навчання https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya_pro_perezarah_credytiv.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-shlyahom-neformalnoyi-ta-abo-informalnoyi-osvity.pdf>; інфографіка (розділ Освіта/Організація освітнього процесу/Неформальна освіта) <https://puet.edu.ua/neformalna-osvita/>.

Політика вирішення конфліктних ситуацій:

Положення про Правила вирішення конфліктних ситуацій у Полтавському університеті економіки і торгівлі <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-pravya-vyrishennya-konfliktnyh-sytuacij-u-puet.pdf>

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

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

Політика підтримки учасників освітнього процесу:

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

Положення про психологічну службу Полтавського університету економіки і торгівлі <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-psychologichnu-sluzhbu-puet.pdf>

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

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

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

Інклюзивність навчання: Положення про організацію інклюзивного навчання здобувачів вищої освіти: <https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-proorganizacziyu-inklyuzyvno-navchannya-zdobuvachiv-vyshchoi-osvity.pdf>

Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1. (теми 1-5) відвідування занять (5 балів); навчальна робота на практичних заняттях (20,0 балів); самостійна робота з підготовки до занять та виконання домашніх завдань (14,0 балів); тестування (5 балів); виконання поточної модульної контрольної роботи (10 балів)	54
Модуль 2. (теми 6-9) відвідування занять (4 бали); навчальна робота на практичних заняттях (16 балів); самостійна робота з підготовки до занять та виконання домашніх завдань (12 балів); тестування (4 бали); виконання поточної модульної контрольної роботи (10 балів)	46
Всього	100

Система нарахування додаткових балів за видами робіт з вивчення навчальної дисципліни

Форма роботи	Вид роботи	Бали
1. Навчальна	Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань підвищеної складності, проходження онлайн-навчання) і отримання сертифікату	10
2. Науково-дослідна	Участь у науковій роботі за тематикою дисципліни	10
	Участь у наукових студентських конференціях	5

Примітка: За додаткові види навчальних робіт студент може отримати не більше 25 балів, які додаються до загальної підсумкової оцінки (але загальна підсумкова оцінка не може перевищувати 100 балів).

Шкала оцінювання знань студентів за результатами підсумкового контролю з навчальної дисципліни «Емоційний інтелект у сфері індустрії гостинності»

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	відмінно
82-89	B	добре
74-81	C	
64-73	D	
60-63	E	задовільно
35-59	FX	
0-34	F	незадовільно з можливістю повторного складання незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни