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 2026-2027 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	1 курс, 2 семестр
Освітня програма/спеціалізація	для всіх освітніх програм
Спеціальність	для всіх спеціальностей
Галузь знань	для всіх галузей знань
Ступінь вищої освіти	магістр

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

Тараненко Олександр Олексійович
к.е.н.
доцент кафедри туристичного та готельного бізнесу

Контактний телефон	+38-095-73-18-770
Електронна адреса	oltar23@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
• РН1. Спеціалізовані концептуальні знання, що включають сучасні наукові здобутки, критичне осмислення проблем у сфері туризму та рекреації і на межі галузей знань; • РН7. Організовувати співпрацю зі стейкголдерами, 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.	• 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-Америки. 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 комунікативні 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. Антипцева А. Комунікативний менеджмент : навч.-метод. посібник / А. Антипцева. – Харків, 2013. – 53 с.
2. Бурмака Т. М. Комунікативний менеджмент: конспект лекцій / Т. М. Бурмака, К. О. Великих. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. – 69 с.
3. Волошина І. Емоційний інтелект як фактор успішного управління командами / І. Волошина, О. Крупський // Challenges and Issues of Modern Science. – 2024. – Вип. 3. – С. 188-195.
4. Жигайло Н. І. Комунікативний менеджмент: Навчальний посібник / Н. І. Жигайло. – Львів: Львівський національний університет імені Івана Франка, 2012. – 368 с.
5. Коулман П. Т. Результативний конфлікт / П. Т. Коулман, Роберт Фергюсон ; пер. з англ. Інна Софієнко. – 2-ге вид. – Київ : Наш формат, 2017. – 312 с.
6. Кулиняк І. Тенденції розвитку маркетингових комунікацій туристичних підприємств в умовах цифровізації / І. Кулиняк, Н. Іваницький // Mechanism of an Economic Regulation. – 2023. – № 4 (102). – С. 29-34.
7. Кушнір Р. О. Великий оратор, або як говорити так щоб вам аплодували стоячи / Р. О. Кушнір. – Дрогобич : Коло, 2013. – 258 с.
8. Лохман Н. В. Активатори маркетингових комунікацій щодо продажу туристичних послуг [Електронний ресурс] / Н. В. Лохман, Т. М. Берідзе, М. О. Лохман, Д. А. Чокої // Вісник ДонНУЕТ «Економічні науки». – 2024. – № 1 (78). –

Режим доступу: https://doi.org/10.33274/2079-4819-2023-78-1-30-37
9. Моргулець О. Крос-культурні комунікації в туристичній діяльності: проблеми та шляхи вирішення [Електронний ресурс] / О. Моргулець, О. Нишенко, О. Шевченко // Економіка та суспільство. – 2023. – Вип. 57. – Режим доступу: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-57-60
10. Свидрук І. І. Психологія управління та конфліктологія: підручник / І. І. Свидрук, Ю. Б. Миронов. – Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, 2017. – 320 с.
11. Токарева Н. М. Психологія управління в туризмі: підручник / Н. М. Токарева. – Кривий Ріг: КДПУ, 2025. – 500 с.
12. Трейсі Б. Як керують найкращі. [Як одержати максимум від себе та інших. Секрети, перевірені на практиці] / Б. Трейсі ; пер. з англ. Р. Клочка. – Харків : Клуб сімейного дозвілля, 2017. – 208 с.
13. Феррацці К. Ваш надійний тил. Як налагодити зв'язки, що приведуть до успіху / К. Феррацці ; пер. з англ. Д. Кушніра. – Нью-Йорк, 2014. – 400 с.

Програмне забезпечення навчальної дисципліни

Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

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- organizacziyu-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 не допустимо порушення академічної доброчесності. Сукупність етичних принципів і правил, якими мають користуватись здобувачі при опнуванні дисципліни наведено у наступних науково-методичних матеріалах ПУЕТ:
Кодекс честі студента https://puet.edu.ua/wpcontent/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 випадкам академічного плагіату:
https://puet.edu.ua/wp- content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-zapobigannyavypadkam-akademichnogo-plagiatu.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-pravyla-vyrishennya-konfliktnyh-sytuaczij-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- korupciyi/.

Політика підтримки учасників освітнього процесу:
Психологічна служба: http://puet.edu.ua/psyhologichna-pidtrymka-v-puet/
Положення про психологічну службу Полтавського університету економіки і торгівлі https://puet.edu.ua/wp-content/uploads/2023/07/polozhennya-pro-psyhologichnu-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-inklyuzyvnogo-navchannya-zdobuvachiv- vyshhoyi-osvity.pdf

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

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