

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА**



Факультет туризму  
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**  
**SOFT SKILLS ТА КОМУНІКАЦІЇ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ**

Освітньо-професійна програма «Міжнародний готельний бізнес»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Затверджено на засіданні  
кафедри Протокол № \_\_\_ від  
29.03. 2022 р.

м. Івано-Франківськ – 2022

## ЗМІСТ

1. Загальна інформація
2. Опис дисципліни
3. Структура курсу
4. Система оцінювання курсу
5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу
6. Ресурсне забезпечення
7. Контактна інформація
8. Політика навчальної дисципліни

<b>1. Загальна інформація</b>	
<b>Назва дисципліни</b>	Soft skills та комунікації в готельному бізнесі
<b>Освітньо-професійна програма</b>	Міжнародний готельний бізнес
<b>Спеціалізація</b>	-
<b>Спеціальність</b>	241 «Готельно-ресторанна справа»
<b>Галузь знань</b>	24 «Сфера обслуговування»
<b>Освітній рівень</b>	Бакалавр
<b>Статус дисципліни</b>	Вибіркова
<b>Курс/семестр</b>	1/1
<b>Обсяг дисципліни</b>	Лекції – 30 год. Семінарські заняття – 30 год. Самостійна робота – 120 год.
<b>Мова викладання</b>	Українська
<b>Посилання на сайт дистанційного навчання</b>	<a href="https://d-learn.pnu.edu.ua/index.php?">https://d-learn.pnu.edu.ua/index.php?</a>
<b>2. Опис дисципліни</b>	
<p><b>Мета курсу:</b> забезпечення теоретичної підготовки та формування основних навичок XXI століття (soft skills) як таких, що допомагають реалізовувати власні життєві плани та досягати життєві цілі, побудувати кар'єру у сфері міжнародного готельного бізнесу, ефективно реагувати на нові виклики та включають в себе здатність креативно мислити й управляти часом, навички самоуправління, вербальної і невербальної комунікації, керування проектами, командоутворення тощо. Здатність знаходити причини конфліктів, проводити аналіз конфлікту, раціонально поводитися в конфліктній ситуації проводити переговори, виступати як фасилітатори, посередники, експерти у процесі розв'язання конфліктів в готельному бізнесі.</p> <p>Основними <b>цілями</b> вивчення дисципліни “ Soft skills та комунікації в готельному бізнесі” є:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навички самоуправління</li> <li>- навички вербальної і невербальної комунікації;</li> <li>- основи академічних дебатів;</li> <li>- природу колективу, розуміти особисті та професійні цілі членів групи;</li> <li>- що таке переговори, шляхи ведення переговорів;</li> <li>- види стресу;</li> <li>- важливість комунікації;</li> <li>- суть емоційного інтелекту.</li> </ul>	
<b>Компетентності:</b>	
<p><b>ЗК 04.</b> Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.</p> <p><b>ЗК 05.</b> Здатність працювати в команді.</p> <p><b>СК 01.</b> Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.</p> <p><b>СК 04.</b> Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.</p> <p><b>Програмні результати навчання:</b></p> <p><b>РН 02.</b> Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук</p>	

**PH 08.** Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг

**PH 11.** Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

**PH 17.** Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

### 3. Структура курсу

№	Тема	Результати навчання	Завдання
1.	Менеджмент власного життя, навички самоуправління (self management).	Уміння управляти собою, керувати процесом управління в найширшому сенсі слова – в часі, в просторі, спілкуванні, діловому світі.	Питання, тести, семінарське заняття
2.	Розвиток критичного мислення.	Вміти критично мислити, що дозволяє краще створювати інтелектуальний продукт та оцінювати інтелектуальну працю, а також діяти більш «розумно» та «ефективно» в професійній діяльності та в особистому житті.	Питання, тести, семінарське заняття
3.	Навички презентації та самопрезентації.	Вміти обирати стратегічний підхід при створенні презентації, налагоджувати зв'язок з аудиторією.	Питання, тести, семінарське заняття
4.	Ведення академічних дебатів. Групова дискусія.	Вміти усно взаємодіяти, ділитися, обговорювати ідеї та погляди, щоб досягти консенсусу.	Питання, тести, семінарське заняття
5.	Командоутворення (team bulding).	Знати вагомий метод нематеріальної мотивації персоналу, який дозволяє співробітникам відчувати увагу компанії до кожного її співробітника.	Питання, тести, семінарське заняття
6.	Уміння управляти людьми (people management).	Вміти управляти людьми, вміти працювати віддалено та збирати й опрацьовувати великий обсяг інформації.	Питання, тести, семінарське заняття
7.	Мистецтво перемовин.	Знати як чітко визначити свої інтереси, переконливо аргументувати та відстоювати їх.	Питання, тести, семінарське заняття
8.	Організація зустрічей.	Знати як розробляти план зустрічей, відбір учасників, вибір місця і часу їх проведення.	Питання, тести, семінарське заняття
9.	Стресовий менеджмент.	Знати комплекс методик, які дозволяють, завдяки певному набору дій, налагодити хороші, довгострокові відносини в колективі.	Питання, тести, семінарське заняття
10.	Креативність.	Знати як вирішити проблеми абсолютно новим неординарним способом, бути здатним до нового незвичного бачення проблеми або ситуації.	Питання, тести, семінарське заняття

11.	Комунікативні навички.	Вміти зацікавлювати співрозмовника, підтримувати спілкування, розуміти оточуючих, мотиви їх дій і реакції.	Питання, тести, семінарське заняття
12.	Емоційний інтелект.	Здатність розпізнавати свої емоційні стани, наявність конкретних знань про свої власні почуття, цінності, переваги, можливості та інтуїтивна оцінка або емоційна свідомість.	Питання, тести, семінарське заняття
13.	Міжкультурна комунікація в індустрії гостинності.	Знати та вміти визначати рівень комунікативної компетентності персоналу і форму взаємодії з клієнтами.	Питання, тести, семінарське заняття
14.	Технології комунікативного менеджменту.	Вміти доцільно застосовувати зв'язки з громадськістю, брендінг, зв'язки із засобами масової інформації.	Питання, тести, семінарське заняття
15.	Комунікативна культура та професійний етикет фахівців з гостинності.	Персонал сфери обслуговування обов'язково має знати основні правила етикету та хорошого тону.	Питання, тести, семінарське заняття

#### 4. Система оцінювання курсу (1 семестр)

Види навчальної роботи	Максимальна кількість балів
Лекції	0
Семінарські заняття	75
Самостійна робота	5
Проміжний тестовий контроль	20
Залік	0
<b>Максимальна кількість балів</b>	<b>100</b>

#### 5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу (1 семестр)

Види навчальної роботи	Навчальні тижні															Разом	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
Лекції																	0
Семінарські заняття	10	5	5	5	5	5		10	5	5	5	5		5	5		75
Самостійна робота															5		5
Проміжний тестовий контроль							10						10				20
Залік																	0
Всього за тиждень	10	5	5	5	5	5	10	10	5	5	5	5	10	5	10		100

## **6. Ресурсне забезпечення**

### **Методичне забезпечення**

1. Свидрук І. І. Креативний менеджмент: навчальний посібник. Алма-Ата: «Бастау», 2017. 360 с.
2. Трейсі Б. Як керують найкращі. пер. з англ. Р. Ключка. Харків : Клуб сімейного дозвілля, 2017. 208 с.

### **Методична література**

1. Андрєєва І. В. Етика ділових відносин. СПб.: Вектор, 2006. 160 с.
2. Архангельський Г.А. Формула часу: тайм–менеджмент на Outlook 2007–2010: [б–евид.]. М.: Манн, Іванов і Фербер, 2011. 115 с.
3. Вукіна Н. В. Критичне мислення: як цьому навчати : [науково методичний посібник]. Харків : Б.в., 2007. 190 с.
4. Лукашевич Н.П. Самоменеджмент. Теорія і практика: посібник. К.: Ніка–Центр, 2007. 344с.
5. Малюк Л. П., Варипаєва Л. М. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. Посібник. Х.: ХДУХТ, 2016. 146 с.
6. Мартиненко М. М. Основи менеджменту : підручник. К. : Каравела, 2015. 496 с.
7. Сердюк О. Д. Теорія та практика менеджменту : навч. Посібник. К.: Професіонал, 2004. 432 с.
8. Стоян Т. А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена : навч. Посібник. К.: Центр навч. літератури, 2004. 232 с.
9. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування : Навч. посібник. К: Вікар, 2012. С. 163.

### **Інформаційні ресурси**

1. Навіщо люди стають лідерами? [Електронний ресурс] URL: <https://probono.org.ua/proliderstvo>.
2. Потрібно розвивати soft skills [Електронний ресурс] URL: <https://businessviews.com.ua/ru/personal-life/id/soft-skills-2069/>.
3. Що таке soft skills та як їх розвивати [Електронний ресурс] URL: <https://www2.deloitte.com/ua/uk/pages/press-room/blog-of-chat-bot-dtalca/soft-skills.html>.
4. Soft skills. М'які навички для успішної кар'єри майбутнього [Електронний ресурс] URL: <https://taslife.com.ua/blog/soft-skills>.
5. Soft Skills: що таке софт скілс, приклади і способи розвитку [Електронний ресурс] URL: <https://indigo.co.ua/ua/blog/soft-skills-hto-eto-takoe-primery-i-sposoby-razvitiya>.

## **7. Контактна інформація**

<b>Кафедра</b>	Готельно-ресторанної та курортної справи, вул.Галицька, 201б, ауд.326, URL: <a href="https://kgrks.pnu.edu.ua/">https://kgrks.pnu.edu.ua/</a> , <a href="mailto:kgrks@pnu.edu.ua">kgrks@pnu.edu.ua</a>
<b>Викладач</b>	Асистент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи Мендела Є.М .
<b>Гостьові лектори</b>	
<b>Контактна інформація викладача</b>	zenjamendela3@ukr.net

## 8. Політика навчальної дисципліни

<b>Академічна доброчесність</b>	Атмосферу довіри, взаєморозуміння, взаємоповаги потрібно будувати щоденно. Політика ректорату спрямована на академічну доброчесність, прозорість та законність діяльності. Задля цього розроблено та впроваджено «Положення про запобігання академічного плагіату», «Положення про Комісію з питань етики та академічної доброчесності», «Кодекс честі ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Стефаника» і опубліковано їх на сайті. Викладеними в цих документах принципами (відповідальності, справедливості, академічної свободи, взаємоповаги, безпеки і добробуту, законності) та правилами поведінки студентів і працівників університету, які базують на відповідних законах, й керується кафедра готельно-ресторанної та курортної справи у своїй діяльності. В університеті діє «Гаряча лінія» з ректором, «Телефон довіри», більшість вступних іспитів проводиться за комп'ютерно-тестовими технологіями, а іспит за допомогою онлайн-трансляції можна переглядати у реальному часі. Діяльність кафедри, ректорату з питань запобігання та виявлення корупції здійснюється на основі чинного законодавства України.
<b>Пропуски занять</b>	Відпрацювання пропущених занять відбувається у перший день за графіком консультацій викладача з навчальної дисципліни.
<b>Виконання завдання пізніше встановленого терміну</b>	Завдання, виконані після зазначеного терміну для виконання, не перевіряються, за винятком поважної причини у студента (документальне підтвердження).
<b>Невідповідна поведінка під час заняття</b>	Вирішується згідно чинного законодавства України, Статуту університету.
<b>Відповідь викладача</b>	Відповідь на роботу, яка надіслана на електронну пошту, студент отримує впродовж 24 годин.
<b>Додаткові бали</b>	Виставляються під час семінарських занять на додаткові питання.
<b>Неформальна освіта</b>	Є можливість отримати додаткові бали за проходження онлайн-курсів на платформах Coursera чи Prometheus, які мають узгоджуватися попередньо з викладачем.

Викладач

Мендела Є.М.