

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

Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Комунікації в готельно-ресторанному господарстві**

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Затверджено на засіданні кафедри  
Протокол № від

м. Івано-Франківськ – 2025

## 1. Загальна інформація

Назва дисципліни	Комунікації в готельно-ресторанному господарстві
Викладач (-і)	Мендела Євгенія Миколаївна
Контактний номер телефону викладача	0957980041
E-mail викладача	zenja.mendela@pnu.edu.ua
Формат дисципліни	Очний/заочний
Обсяг дисципліни	3 кредити ЄКТС, 90 год.
Посилання на сайт дистанційного навчання	
Консультації	Згідно з графіком консультацій

## 2. Анотація до навчальної дисципліни

Дисципліна «**Комунікації в готельно-ресторанному господарстві**» спрямована на формування у студентів теоретичних знань і практичних навичок у сфері ефективного спілкування, що є ключовим фактором успішного функціонування закладів гостинності.

Курс охоплює основи міжособистісної, професійної та корпоративної комунікації, психологічні аспекти взаємодії з клієнтами та персоналом, а також особливості комунікацій у багатокультурному середовищі. Студенти вивчатимуть методи забезпечення високого рівня обслуговування, управління конфліктними ситуаціями, етикет ділового спілкування та сучасні технології в комунікаціях, включаючи цифрові платформи та CRM-системи.

Особливу увагу приділено розвитку навичок невербальної комунікації, стратегій управління враженнями гостей та інтеграції маркетингових комунікацій у діяльність закладів готельно-ресторанного бізнесу.

Завдяки вивченню дисципліни студенти зможуть професійно взаємодіяти з клієнтами, формувати позитивний імідж закладу, налагоджувати внутрішню комунікацію в командах і сприяти підвищенню ефективності роботи закладів у сфері гостинності.

## 3. Мета та цілі навчання

**Метою дисципліни «Комунікації в готельно-ресторанному господарстві»** є формування у студентів теоретичних знань і практичних навичок ефективного спілкування на всіх рівнях взаємодії у сфері гостинності для забезпечення високого рівня обслуговування, створення позитивного клієнтського досвіду та успішного управління закладом.

### Цілі навчання:

1. Ознайомити студентів із основами міжособистісної, ділової та корпоративної комунікації у готельно-ресторанному бізнесі.

2. Сформувані розуміння важливості комунікацій для забезпечення якісного обслуговування клієнтів та ефективної роботи команди.

3. Навчити основам психології спілкування для роботи з різними типами клієнтів і персоналу.

4. Розвинути навички управління конфліктами та вирішення кризових ситуацій у комунікаційних процесах.

5. Ознайомити з етикетом ділового спілкування, особливо в умовах багатокультурного середовища.

6. Забезпечити знання про використання сучасних цифрових інструментів, таких як CRM-системи, мобільні додатки та соціальні мережі, для комунікації з клієнтами.

7. Навчити адаптувати стиль спілкування до потреб різних аудиторій, враховуючи вікові, культурні та соціальні особливості клієнтів.

8. Поглибити знання про маркетингові комунікації, як-от просування послуг, робота з брендом і залучення клієнтів через інтерактивні канали.

9. Сформувані навички невербальної комунікації для створення позитивного враження у клієнтів.

10. Навчити методам оцінки ефективності комунікацій у закладах гостинності та впровадженню покращень на основі отриманих даних.

#### 4. Компетентності та програмні результати навчання

**ЗК 03.** Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

**ЗК 04.** Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

**ЗК 09.** Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

**ЗК 10.** Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

**СК 05.** Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

**РН 06.** Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

**РН 07.** Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

**РН 10.** Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.

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

**РН 15.** Розуміти економічні процеси та здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

#### 5. Організація навчання

##### Обсяг навчальної дисципліни

Вид заняття	Загальна кількість
лекції	14 годин
семінарські	16 годин
самостійна робота	60 годин

##### Ознаки навчальної дисципліни

Семестр	Спеціальності	Курс (рік навчання)	Нормативна/вибіркова
	241 «Готельно-ресторанна справа»		вибіркова

##### Тематика навчальної дисципліни

Тема	Кількість год.		
	лекції	семінарські	сам. робота
<b>Тема 1.</b> Роль невербальної комунікації в обслуговуванні гостей	2	2	8
<b>Тема 2.</b> Управління конфліктами у взаємодії з гостями та персоналом	2	2	8
<b>Тема 3.</b> Вплив комунікаційних технологій на якість обслуговування у готелях і ресторанах	2	2	8
<b>Тема 4.</b> Комунікація в кризових ситуаціях: алгоритми дій персоналу	2	2	8
<b>Тема 5.</b> Маркетингові комунікації у просуванні послуг готельно-ресторанного бізнесу	2	4	12
<b>Тема 6.</b> Взаємодія команди: внутрішні комунікації як основа успішної роботи готелю чи ресторану	2	2	8
<b>Тема 7.</b> Цифрові технології в комунікації з клієнтами: мобільні додатки, соціальні мережі та CRM-системи	2	2	8
<b>Загальна кількість</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>60</b>

<b>6. Система оцінювання навчальної дисципліни</b>	
Загальна система оцінювання навчальної дисципліни	Оцінювання здійснюється за національною та ECTS шкалою на основі 100-бальної системи. (п. 8.3. Види контролю «Положення про організацію освітнього процесу та розробку основних документів з організації освітнього процесу в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника» (Наказ ректора № 417 від 03.07.2023 р.). Загальні 100 балів включають: 35 балів – поточний контроль (семінарські заняття), 40 балів – тестовий контроль, 25 балів – контрольна робота
Вимоги до письмових робіт	Письмова контрольна робота, оцінюється у 25 балів Денна форма навчання - контрольна робота на останньому занятті перед КСР Заочна форма навчання - за 10 днів до початку останньої сесії у електронному варіанті
Семінарські заняття	Оцінюються у стобальній шкалі
Умови допуску до підсумкового контролю	Допускаються студенти, які виконали всі види обов'язкових робіт (семінарських, тестових та письмових завдань)
Підсумковий контроль	Розраховується та виставляється викладачем і оголошуються здобувачам вищої освіти на останньому семінарському занятті як сума зданих залікових змістових модулів, виконаних тестових завдань та письмової контрольної роботи.
<b>7. Політика навчальної дисципліни</b>	
Письмові роботи	Визначаються графіком навчального процесу і доводяться до відома студентів на першому занятті з навчальної дисципліни.
Академічна доброчесність	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 академічному плагіату та іншим порушенням академічної доброчесності у навчальній та науково-дослідній роботі здобувачів освіти Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника», «Положення про Комісію з питань етики та академічної доброчесності Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника», «Кодекс честі Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника» і опубліковано їх на сайті. В університеті академічна доброчесність передбачається за замовчуванням. Це означає, що всі здані роботи є результатом вашої розумової праці та творчості. Якщо ви подали роботу когось іншого, повністю або частково, без належного цитування, завдання буде оцінене в 0 балів (без права перездачі).
Відвідування занять	Відпрацювання пропущених занять відбувається у перший день за графіком консультацій викладача з навчальної дисципліни, за винятком поважної причини у студента (документальне підтвердження) згідно «Порядку організації та проведення оцінювання успішності здобувачів вищої освіти

	Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника (п.4)».
Неформальна освіта	Є можливість отримати додаткові бали, пройшовши онлайн-курси на платформах Prometheus, Coursera, ВУМ online та інші, які мають узгоджуватися попередньо з викладачем відповідно до «Положення про визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної освіти, в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника».
<b>8. Рекомендована література</b>	
<p>1. Бургарна О. Комунікативна компетентність управляючого готелем. Київ: Видавництво Професіонал, 2022. 320 с.</p> <p>2. Данилишин І. Ефективне спілкування з клієнтами у готельному бізнесі. Київ: Укркніга, 2020. 190 с.</p> <p>3. Дорош В. Техніка впливу в готельному бізнесі. Львів: Новий світ, 2020. 200 с.</p> <p>4. Коваленко П. Основи професійної комунікації в готельно-ресторанній справі. Дніпро: Дніпровське видавництво, 2021. 280 с.</p> <p>5. Король Н. Мовленнєва культура в готельному бізнесі. Львів: Львівське видавництво, 2021. 180 с.</p> <p>6. Малишева А. Психологія інтеракцій в готельному бізнесі. Київ: Видавництво Мости, 2022. 240 с.</p> <p>7. Мельник Ю. Лінгвістична адаптація у готельно-ресторанній сфері. Харків: Ключ, 2020. 230 с.</p> <p>8. Полянська В. Міжкультурна комунікація в готельно-ресторанному бізнесі. Одеса: Одеське видавництво, 2023. 250 с.</p> <p>9. Пономарьова Г. Візуальна комунікація в готельно-ресторанній справі. Одеса: Морська культура, 2021. 260 с.</p> <p>10. Шевченко М. Соціальна комунікація в готельній справі. Харків: Видавництво Гостинець, 2020. 220 с.</p>	

**Викладач**

Асистентка кафедри  
готельно-ресторанної та  
курортної справи  
**Мендела Є. М.**