

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

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Проректор _____

«_____» _____ 2022 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА 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»

інститут, факультет : Факультет туризму

Робоча програма навчальної дисципліни «Soft Skills та комунікації в готельному бізнесі» для студентів за Освітньо-професійною програмою «Міжнародний готельний бізнес», спеціальності 241«Готельно-ресторанна справа», 2022. 12 с.

Розробник:

Мендела Євгенія Миколаївна, асистент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи.

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Протокол від _____, № ____.

Завідувач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Клапчук В.М.

____.____.____ р.

Схвалено Науково-методичною радою факультету туризму.

Протокол від « ____ » _____ 20 ____ р., № ____

Голова

Чорна Л.В.

« ____ » _____ 20 ____ р.

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 6,0		Вибіркова	
Модулів – 1	Спеціальність (професійне спрямування): <u>241 «Готельно-ресторанна справа»</u>	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		1-й	1-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання – <u>навички самоуправління, вербальної і невербальної комунікації</u>			
Загальна кількість годин – 180		Семестр	
Тижневих годин для денної форми навчання: 4 аудиторних – 60 самостійної роботи студента – 120	Рівень вищої освіти: <u>бакалавр</u>	Лекції	
		30 год.	10 год.
		Практичні, семінарські	
		30 год.	10 год.
		Лабораторні	
		0 год.	0 год.
		Самостійна робота	
		120 год.	160 год.
		Індивідуальні завдання: год.	
Вид контролю: <u>залік</u>			

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 1/2

для заочної форми навчання – 1/8

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета: 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, командування 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.

Завдання: сприятимуть опануванню й розвитку професійних знань та навичок, виявленню та розвиненню особистісних наявних «універсальних» навичок, які мають сприяти підвищенню конкурентоспроможності здобувачів, успішному кар'єрному просуванню та соціалізації. Ознайомлення з теорією комунікаційних процесів у готельному бізнесі, а також формування відповідних практичних навичок професійної підготовки для підвищення ефективності діяльності підприємств сфери готельного бізнесу.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен **знати:**

- навички самоуправління;
- навички вербальної і невербальної комунікації;
- основи академічних дебатів;
- природу колективу, розуміти особисті та професійні цілі членів групи;
- що таке переговори, шляхи ведення переговорів;
- види стресу;
- важливість комунікації;
- суть емоційного інтелекту.

Вміти:

- креативно мислити й управляти часом;
- готувати презентацію, визначати час захисту презентації;
- виявляти суть лідерства, теорії лідерства;
- визначати правильну причину стресу;
- вести переговори та досягати успіху в їх процесі.

3. Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. SOFT SKILLS – НЕВІД’ЄМНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ СТУДЕНТІВ У XXI СТОЛІТТІ.

Тема 1. Менеджмент власного життя, навички самоуправління (self management). Створення та підтримка власної мотивації. Короткострокові, середньострокові та довгострокові методи досягнення поставлених цілей. Управління часом (time-management).

Тема 2. Розвиток критичного мислення. Головні елементи критичного мислення. Рекомендації щодо критичного читання та оцінювання інформації. Візуальні засоби раціонального прийняття рішень.

Тема 3. Навички презентації та самопрезентації. Форми мовлення, чинники середовища. Мистецтво публічного виступу, риторика публічного виступу.

Тема 4. Ведення академічних дебатів. Групова дискусія. Основи академічних дебатів. Головні формати дебатів. Різниця між дискусією та дебатами.

Тема 5. Командоутворення (team bulding). Ефективна робота в команді шляхом побудови стосунків та міжособистісного спілкування. Стимулювання групової роботи: успішна команда.

Тема 6. Уміння управляти людьми (people management). Загальна суть лідерства, теорії лідерства. Трансформаційне лідерство і лідерство як обмін з послідовниками.

Тема 7. Мистецтво перемовин. Загальна характеристика переговорів, шляхи ведення переговорів та досягнення успіху в їх процесі, сила мови та невербального спілкування.

Змістовий модуль 2. ОСОБЛИВОСТІ МІЖКУЛЬТУРНИХ КОМУНІКАЦІЙ У ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ: ЕЛЕМЕНТИ, ЕТАПИ, СТРАТЕГІЇ РОЗВИТКУ.

Тема 1. Організація зустрічей. Особливості скликання засідання, організування зустрічі та складання порядку денного.

Тема 2. Стресовий менеджмент. Види стресу. Методи вирішення стресової ситуації на робочому місці.

Тема 3. Креативність. Важливість креативності, її елементи, вплив гнучкості, фактори, що впливають на креативність, шляхи підвищення рівня креативності, методи креативності.

Тема 4. Комунікативні навички. Процес спілкування, форми спілкування, навички слухання, активне та уважне слухання, користь слухання.

Тема 5. Емоційний інтелект. Суть емоційного інтелекту. Управління конфліктами. Значення міжособистісних стосунків у особистому житті.

Тема 6. Міжкультурна комунікація в індустрії гостинності. Міжкультурна комунікація і її роль в сфері гостинності. Класифікація бар'єрів в міжкультурній комунікації.

Тема 7. Технології комунікативного менеджменту. Основні етапи розвитку теорії комунікації. Специфіка та основні функції комунікативного менеджменту.

Тема 8. Комунікативна культура та професійний етикет фахівців з гостинності. Комунікативна культура: суть, особливості застосування в готельному бізнесі. Основні елементи ділового етикету. Привітання. Представлення. Субординація. Етикет в культурі зовнішності.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
л		с	лаб.	інд.	с.р.	л		с	лаб.	інд.	с.р.	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1												
Змістовий модуль 1. SOFT SKILLS – НЕВІД'ЄМНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ СТУДЕНТІВ У XXI СТОЛІТТІ.												
Тема 1. Менеджмент власного життя, навички самоуправління (self management).	11	1	1	0	0	9	14	1	1	0	0	12
Тема 2. Розвиток критичного мислення.	13	2	2	0	0	9	12	0	0	0	0	12
Тема 3. Навички презентації та самопрезентації.	11	1	1	0	0	9	14	1	1	0	0	12
Тема 4. Ведення академічних	11	1	1	0	0	9	12	0	0	0	0	12

дебатів. Групова дискусія.												
Тема 5. Командоутворення (team bulding).	10	1	1	0	0	8	14	1	1	0	0	12
Тема 6. Уміння управляти людьми (people management).	12	2	2	0	0	8	12	1	1	0	0	10
Тема 7. Мистецтво перемовин.	12	2	2	0	0	8	12	1	1	0	0	10
Разом за змістовим модулем 1	80	10	10	0	0	60	90	5	5	0	0	80
Змістовий модуль 2. ОСОБЛИВОСТІ МІЖКУЛЬТУРНИХ КОМУНІКАЦІЙ У ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ: ЕЛЕМЕНТИ, ЕТАПИ, СТРАТЕГІЇ РОЗВИТКУ.												
Тема 1. Організація зустрічей.	12	2	2	0	0	8	12	1	1	0	0	10
Тема 2. Стресовий менеджмент.	12	2	2	0	0	8	12	1	1	0	0	10
Тема 3. Креативність.	12	2	2	0	0	8	12	1	1	0	0	10
Тема 4. Комунікативні навички.	12	2	2	0	0	8	10	0	0	0	0	10
Тема 5. Емоційний інтелект.	12	2	2	0	0	8	10	0	0	0	0	10
Тема 6. Міжкультурна комунікація в індустрії гостинності.	12	2	2	0	0	8	10	0	0	0	0	10
Тема 7. Технології комунікативного менеджменту.	16	4	4	0	0	8	12	1	1	0	0	10
Тема 8. Комунікативна культура та професійний етикет фахівців з гостинності.	12	4	4	0	0	4	12	1	1	0	0	10
Разом за змістовим модулем 2	100	20	20	0	0	60	90	5	5	0	0	80
Усього годин	180	30	30	0	0	120	180	10	10	0	0	160
Модуль 2												
ІНДЗ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Усього годин	180	30	30	0	0	120	180	10	10	0	0	160

5. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість
-------	------------	-----------

		годин
1	Менеджмент власного життя, навички самоуправління (self management).	1
2	Розвиток критичного мислення.	2
3	Навички презентації та самопрезентації.	1
4	Ведення академічних дебатів. Групова дискусія.	1
5	Командоутворення (team bulding).	1
6	Уміння управляти людьми (people management).	2
7	Мистецтво перемовин.	2
8	Організація зустрічей.	2
9	Стресовий менеджмент.	2
10	Креативність.	2
11	Комунікативні навички.	2
12	Емоційний інтелект.	2
13	Міжкультурна комунікація в індустрії гостинності.	2
14	Технології комунікативного менеджменту.	4
15	Комунікативна культура та професійний етикет фахівців з гостинності.	4
Всього:		30

6. Теми практичних занять (не передбачені)

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1		

7. Теми лабораторних занять (не передбачені)

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1		

8. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Менеджмент власного життя, навички самоуправління (self management).	9
2	Розвиток критичного мислення.	9
3	Навички презентації та самопрезентації.	9
4	Ведення академічних дебатів. Групова дискусія.	9
5	Командоутворення (team bulding).	8
6	Уміння управляти людьми (people management).	8
7	Мистецтво перемовин.	8
8	Організація зустрічей.	8
9	Стресовий менеджмент.	8
10	Креативність.	8
11	Комунікативні навички.	8

12	Емоційний інтелект.	8
13	Міжкультурна комунікація в індустрії гостинності.	8
14	Технології комунікативного менеджменту.	8
15	Комунікативна культура та професійний етикет фахівців з гостинності.	4
Всього:		120

9. Індивідуальні завдання

1. Передумови виникнення та розвитку «soft skills».
2. Само мотивація особистісного та професійного навчання. «Жорсткі» вимоги («hard skills») та «м'які» вимоги, їх роль у професійному становленні особистості.
3. Соціальний інтелект як здатність взаємодіяти, спілкуватись, розуміти і сприймати думку іншої людини.
4. Типи «soft skills» та їх види.
5. Комунікаційні навички та способи їх формування (пов'язана конструктивна мова, чіткий виклад думок, активне слухання, презентація, навички ділового листування).
6. Розвиток «soft skills» — об'єктивна вимога сучасного ринку праці.
7. Тайм-менеджмент, як інструмент побудови всієї системи управління.
8. Емоційний інтелект як навик соціальної обізнаності і здібності самоврядування.
9. Шляхи розвитку емоційного інтелекту протягом усього життя.
10. Сутність критичного мислення та необхідність його формування й розвитку.
11. Цілеспрямованість як чинник само менеджменту особистості
12. Як можна вдосконалити свої Hard та Soft Skills?
13. Професії, в якій переважає hard над soft.
14. Опишіть тип робочого середовища, в якому ви найбільш продуктивні.
15. Комунікаційний зв'язок.
16. Соціальні навички для керівників підприємств.
17. Класифікація найважливіших «м'яких» навичок в індустрії готельного бізнесу, які здійснюють вирішальний вплив на якість обслуговування.
18. Soft Skills і Hard Skills як основа ефективного управління якістю на підприємствах готельного бізнесу.
19. Сутність маркетингових комунікацій підприємства.
20. Традиційні та сучасні інструменти маркетингових комунікацій в управлінні підприємством готельного бізнесу.
21. Сучасні маркетингові комунікаційні технології у готельному бізнесі.
22. Формування елементів маркетингових комунікацій готелю.
23. Комунікаційні процеси на підприємствах готельного бізнесу .
24. Комунікаційна політика підприємств готельного господарства.
25. Вплив інформаційно-комунікаційних технологій в індустрії готельного бізнесу.

26. Сутність і напрямки застосування маркетингових інновацій у комунікаційній політиці готельних закладів.
27. Поширення інформаційно-комунікаційних технологій в готельній справі.
28. Характеристика зовнішніх комунікацій готелю.
29. Напрями вдосконалення процесу управління комунікаціями готелю.
30. Шляхи вдосконалення управління комунікаціями в готелі.

10. Методи навчання

1. Навчальна лекція з ілюстрацією

Як один з словесних методів навчання навчальна лекція припускає усне викладення матеріалу, що відрізняється великою ємністю, великою складністю логічних побудов, образів, доказів і узагальнень.

В ході лекції використовуються прийоми усного викладення інформації, підтримання уваги протягом тривалого часу, активізації мислення слухачів, прийоми забезпечення логічного запам'ятовування, переконання, аргументації, доказів, класифікації, систематизації і узагальнення.

2. Робота з літературою

Семінарські заняття

1. **Бесіда.** Метод бесіди припускає розмову викладача зі студентами. Бесіда проводиться з допомогою ретельно продуманої системи питань, що поступово підводять студентів до засвоєння системи фактів, нового поняття або закономірності.

В ході застосування методу бесіди використовуються прийоми порушення питань (основних, додаткових, навідних і ін.), обговорення відповідей і думок студентів, корегування їх відповідей, прийоми формулювання висновків з бесіди.

2. Практична робота.

3. **Реферати.** Підготовка доповідей та рефератів за темами семінарських занять.

11. Методи контролю

- 1) усне опитування на семінарських заняттях;
- 2) письмові контрольні роботи;
- 3) індивідуальні завдання;
- 4) письмові завдання та усне опитування.

12. Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та самостійна робота				Підсумковий тест	Сума
Змістовий модуль 2	Змістовий модуль 1				
Поточний контроль, контрольна робота № 1	Поточний контроль, контрольна робота № 2		Самостійна робота	Залік	

T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14	T15				
35							40							5	0	20	100	

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
80 – 89	B	добре	
70 – 79	C		
60 – 69	D	задовільно	
50 – 59	E		
26 – 49	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-25	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

13. 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.

14. Рекомендована література Методична література

1. Андреева 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>.

Примітки:

1. Робоча програма навчальної дисципліни є нормативним документом вищого навчального закладу і містить виклад конкретного змісту навчальної дисципліни, послідовність, організаційні форми її вивчення та їх обсяг, визначає форми та засоби поточного і підсумкового контролю.

2. Розробляється лектором. Робоча програма навчальної дисципліни розглядається на засіданні кафедри, у методичній комісії факультету, інституту, підписується завідувачем кафедри, головою методичної комісії і затверджується проректором з науково-педагогічної роботи.