

**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

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

Освітня програма «Міжнародний готельний бізнес»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Затверджено на засіданні кафедри
Протокол № 7 від 15.01.2024р

м. Івано-Франківськ – 2024

1. Загальна інформація	
Назва дисципліни	Soft skills та комунікації в готельному бізнесі
Викладач (-і)	Мендела Євгенія Миколаївна
Контактний номер телефону викладача	0957980041
E-mail викладача	zenja.mendela@pnu.edu.ua
Формат дисципліни	очний
Обсяг дисципліни	6 кредитів ЄКТС, 180 год.
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://d-learn.pnu.edu.ua/course/subscription/through/url/452064af2fd9c671ed06
Консультації	Згідно з графіком консультацій
2. Анотація до навчальної дисципліни	
<p>Дисципліна «Soft skills та комунікації в готельному бізнесі» вивчає важливі аспекти взаємодії та обміну інформацією в готельному секторі. Студенти вивчають ключові навички ефективної комунікації як з міжнародними гостями, так і внутрішньо в команді готелю. Дисципліна охоплює теми, такі як вміння вести діалог з різними культурами, розвиток навичок вербальної та невербальної комунікації, вирішення конфліктів та важливість побудови позитивних взаємин із клієнтами.</p> <p>У результаті вивчення цієї дисципліни студенти отримують необхідні навички для успішної роботи в готельній індустрії та ефективного взаємодії з різними клієнтами та колегами.</p>	
3. Мета та цілі навчання	
<p>Мета курсу: 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 цілями вивчення дисципліни «Soft skills та комунікації в готельному бізнесі» є:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	
4. Компетентності та програмні результати навчання	
<p>ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.</p> <p>ЗК 05. Здатність працювати в команді.</p> <p>СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.</p> <p>СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.</p> <p>Програмні результати навчання:</p>	

PH 02. 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				
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.				
5. Організація навчання				
Обсяг навчальної дисципліни				
Вид заняття		Загальна кількість		
лекції		30 годин		
семінарські		30 годин		
самостійна робота		120 годин		
Ознаки навчальної дисципліни				
Семестр	Спеціальності	Курс (рік навчання)	Нормативна/вибіркова	
1	241 «Готельно-ресторанна справа»	1	вибіркова	
Тематика навчальної дисципліни				
Тема		Кількість год.		
		лекції	семінарські	сам. робота
Тема 1. Менеджмент власного життя, навички самоуправління (self management).		2	2	8
Тема 2. Розвиток критичного мислення.		2	2	8
Тема 3. Навички презентації та самопрезентації.		2	2	8
Тема 4. Суть та основні завдання тайм-менеджменту		2	2	8
Тема 5. Командоутворення (team bulding).		2	2	8
Тема 6. Уміння управляти людьми (people management).		2	2	8
Тема 7. Мистецтво публічного виступу.		2	2	8
Тема 8. Організація зустрічей.		2	2	8
Тема 9. Стресовий менеджмент.		2	2	8
Тема 10. Креативність.		2	2	8
Тема 11. Комунікативні навички.		2	2	8
Тема 12. Емоційний інтелект.		2	2	8
Тема 13. Лідерство та розвиток лідерських якостей		2	2	8
Тема 14. Комунікативний менеджмент		2	2	8
Тема 15. Комунікативна культура та професійний етикет фахівців з гостинності		2	2	8
Загальна кількість		30	30	120
6. Система оцінювання навчальної дисципліни				
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		

	<p>університеті імені Василя Стефаника» (Наказ ректора № 417 від 03.07.2023 р.).</p> <p>Загальні 100 балів включають:</p> <p>75 балів – поточний контроль (семінарські заняття),</p> <p>20 балів – тестовий контроль,</p> <p>5 балів – контрольна робота</p>
Вимоги до письмових робіт	<p>Письмова контрольна робота, оцінюється у 5 балів</p> <p>Денна форма навчання - контрольна робота на останньому занятті перед КСР</p> <p>Заочна форма навчання - за 10 днів до початку останньої сесії у електронному варіанті</p>
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.
7. Політика навчальної дисципліни	
Письмові роботи	Визначаються графіком навчального процесу і доводяться до відома студентів на першому занятті з навчальної дисципліни.
Академічна доброчесність	<p>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).</p>
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».
8. Рекомендована література	
<p>1. Васильченко М.І., Гришко В.О. Комунікативний менеджмент. Навчальний посібник. ПолтНТУ, 2018. 228 с.</p> <p>2. Кірдан, О., & Кірдан, О. (2022). Формування SOFT SKILLS здобувачів вищої освіти в освітньому процесі закладу вищої освіти. <i>Психолого-педагогічні проблеми сучасної школи</i>, (2(6), 152–160. https://doi.org/10.31499/2706-6258.2(6).2021.248144.</p>	

1. Горбенко Н. Міжкультурна комунікація в туризмі: теорія і практика. Київ: Видавництво «Університетське життя», 2019. 250 с.
2. Козаченко Н. Критичне мислення: філософія та педагогіка. *Актуальні проблеми духовності*. 2021. Вип. 22. С. 251-271. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/apdu_2021_22_15.
3. Козирева Г. Міжкультурна комунікація в галузі туризму: теорія та практика. Київ: Видавництво «Либідь», 2018. 260 с.
4. Лисенко В. В. Вплив функцій та технологій самоменеджменту на розвиток персоналу підприємства. *Інфраструктура ринку*. 2018. Випуск 19. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2018/19_2018_ukr/43.pdf.
5. Лисенко В. Міжкультурна комунікація в туризмі: теоретичний аспект. Київ: Видавництво «Кардамет», 2019. 240 с.
6. Лугова В.М. Основи самоменеджменту та лідерства: навчальний посібник. Харків: ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2019. 212 с.
7. Пометун О. Розвиваймо критичне мислення як наскрізне уміння у навчанні Історії. *Педагогічна освіта: теорія і практика*. 2019. Вип. 27. С. 92-98. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/znppo_2019_27_17.
8. Смагіна Т. М. Зміщення акцентів з hard skills на soft skills в підвищенні професійної компетентності педагогів у системі післядипломної освіти. Житомир, 2019. 219 с.

Інформаційні ресурси

1. Навіщо люди стають лідерами? URL: <https://probono.org.ua/proliderstvo>.
2. Потрібно розвивати soft skills. URL: <https://businessviews.com.ua/ru/personal-life/id/soft-skills-2069/>.
3. Що таке soft skills та як їх розвивати. 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. URL: <https://taslife.com.ua/blog/soft-skills>.
5. Soft Skills: що таке софт скілс, приклади і способи розвитку. URL: <https://indigo.co.ua/ua/blog/soft-skills-cho-eto-takoe-primery-i-sposoby-razvitiya>.
6. Що таке soft skills? URL: <https://mozaikaped.blogspot.com/2019/01/shcho-take-soft-skills.html?view=flipcard>

Викладач

Мендела Є.М.