

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

Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Комунікаційні процеси в індустрії гостинності
Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

Освітня програма: всі

Спеціальність: всі

Галузь знань: J «Транспорт та послуги»

Затверджено на засіданні кафедри
Протокол № 8 від 16.12.2025

м. Івано-Франківськ – 2025

1. Загальна інформація

Назва дисципліни	Комунікаційні процеси в індустрії гостинності
Викладач (-і)	Румянцева Ірина Богданівна
Контактний телефон викладача	0669779642
E-mail викладача	iryna.rumiantseva@cnu.edu.ua
Формат дисципліни	очний
Обсяг дисципліни	3 кредити ЄКТС, 90 год.
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://d-learn.pnu.edu.ua/
Консультації	Згідно з графіком консультацій

2. Анотація до навчальної дисципліни

Дисципліна «Комунікаційні процеси в індустрії гостинності» належить до вибіркових курсів циклу дисциплін вільного вибору студентів. У рамках вивчення курсу опановуються принципи взаємодії з гостями, що включають сервісні стандарти, роботу з побажаннями та скаргами клієнтів, а також техніки активного слухання й переконливого спілкування.

Важливою складовою є аналіз особливостей внутрішньої взаємодії персоналу, зокрема методів вирішення конфліктів, розвитку лідерських якостей та формування ефективної командної роботи.

Окремий акцент робиться на цифрових та інноваційних інструментах взаємодії, таких як мобільні додатки, чат-боти, CRM-системи та соціальні мережі, що виступають сучасними каналами комунікації з клієнтами. Значущим елементом курсу є також вивчення міжкультурної взаємодії, яка сприяє кращому розумінню особливостей спілкування з іноземними туристами, подоланню культурних бар'єрів і забезпеченню високого рівня сервісу.

Практична частина дисципліни передбачає аналіз реальних ситуацій із готельно-ресторанної сфери та участь у тренінгах, спрямованих на розвиток професійних комунікативних навичок.

3. Мета та цілі навчальної дисципліни

Мета курсу: забезпечити формування в студентів знань і практичних навичок результативного спілкування в умовах готельно-ресторанного бізнесу. Курс орієнтований на опанування сучасних підходів до взаємодії з гостями та персоналом, а також на розвиток професійної мовленнєвої культури та ділового етикету.

Цілі курсу:

- сформувати в студентів уміння ефективно взаємодіяти з гостями та членами колективу;
- розвинути професійну культуру ділового спілкування;
- забезпечити опанування сучасних технологій взаємодії та сервісної комунікації;
- розвинути здатність застосовувати ці технології для підвищення рівня обслуговування;
- надати знання й навички, пов'язані з моделями поведінки, етичними нормами, культурою спілкування та правилами сервісу.

Компетентності:

Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

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

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

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

4. Організація навчання			
Обсяг навчальної дисципліни			
Вид заняття	Загальна кількість		
Лекції	10 годин		
Практичні заняття	20 годин		
Самостійна робота	60 годин		
Ознаки навчальної дисципліни			
Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний / вибірковий
всі	всі	всі	Вибірковий
5. Тематика навчальної дисципліни			
Тема	кількість год.		
	лекції	практичні заняття	сам. роб.
Тема 1. Роль комунікацій у сфері гостинності.	2	4	10
Тема 2. Міжособистісна комунікація фахівців готельно-ресторанного бізнесу	2	4	10
Тема 3. Сучасні засоби комунікації як інструмент підвищення стандартів обслуговування	2	4	16
Тема 4. Крос-культурні комунікації	2	4	14
Тема 5. Цифрові технології в комунікації з клієнтами: мобільні додатки, соціальні мережі та CRM-системи	2	4	10
Заг:	10	20	60
6. Система оцінювання навчальної дисципліни			
Загальна система оцінювання курсу	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 від 03.07.2025 № 572). Загальні 100 балів включають: 50 балів – поточний контроль (практичні заняття); 40 балів – тестовий контроль; 10 балів – контроль за самостійною роботою.		
Практичні заняття	Оцінюються у стобальній шкалі.		
Самостійна робота	Робота виконана на певну тему обсягом не більше 2 сторінок, оцінюється у стобальній шкалі		
Підсумкова залікова оцінка	Розраховується та виставляється викладачем і оголошуються здобувачам вищої освіти на останньому практичному занятті, як сума зданих залікових змістових		

	модулів, виконаних тестових завдань, самостійної роботи та результатів неформальної освіти
7. Політика курсу	
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).
Пропуски 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)».
Виконання завдання пізніше встановленого терміну	Завдання, виконані після зазначеного терміну для виконання, не перевіряються, тобто оцінюються в 0 балів, за винятком поважної причини у студента (документальне підтвердження) відповідно до «Порядку організації та проведення оцінювання успішності здобувачів вищої освіти Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника (п.4)».
Невідповідна поведінка під час заняття	Вирішується згідно чинного законодавства України, Статуту університету, «Положення про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів вищих закладів освіти». Під час дистанційного навчання у викладача є прохання щодо ввімкнених відео під час онлайн-конференцій.
Відповідь викладача	Відповідь на роботу, яка надіслана на електронну пошту, Viber чи Telegram, студент отримує впродовж 48 годин за винятком вихідних та святкових днів.
Додаткові бали	Бали виставляються під час практичних занять за участь у конференції з відповідною тематикою, роботі студентських наукових гуртків чи участь в олімпіадах, конкурсах тощо відповідно до «Порядку організації та проведення оцінювання успішності здобувачів вищої освіти Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника».
Неформальна освіта	Є можливість отримати додаткові бали (100 балів за пройдений курс), 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

1. Атаманчук З. А. Вплив крос-культурних комунікацій у міжнародному туризмі на дифузю інновацій між країнами. *Економіка і організація управління*. 2022. № 1 (45). С. 59–66.
2. Осипенко Н. О. Вплив кризових ситуацій на інтегровані маркетингові комунікації та внутрішнє середовище підприємства. *Наук. вісн. Херсон. держ. ун-ту. Серія «Економічні науки»*. 2023. № 48. С. 25–30.
3. Тенденції 2023 в управлінні маркетинговими комунікаціями: аналітичний звіт. Factum Group. URL: https://vrk.org.ua/images/Research_by_Factum_Group_and_VRK.pdf Основи харчування. URL: https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/27230/1/%D0%9F%D1%96%D0%B4%D1%80%D1%83%D1%87%D0%BD%D0%B8%D0%BA_%D0%9E%D0%A1%D0%9D%D0%9E%D0%92%D0%98%20%D0%A5%D0%90%D0%A0%D0%A7%D0%A3%D0%92%D0%90%D0%9D%D0%9D%D0%AF-kinceva%20versia.pdf
4. М.Волощук, А. Ткачук (2023). Міжкультурна комунікація в період кризових станів суспільства. *Grail of Science*, (28), 94–97. <https://doi.org/10.36074/grail-ofscience.09.06.2023.13>

Викладач

**доцент кафедри
готельно-
ресторанної та
курортної справи
І.Б. Румянцева**