

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

Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Менеджмент комунікацій в готельній сфері

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

Освітня програма: «Міжнародний готельний бізнес»
Спеціальність: J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»
Галузь знань: J «Транспорт та послуги»

Затверджено на засіданні
кафедри
Протокол № 8 від 16.12.2025 р.

м. Івано-Франківськ – 2025 р.

| 1. Загальна інформація | |
|---|---|
| Назва дисципліни | Менеджмент комунікації в готельній сфері |
| Викладач | Котенко Руслан Михайлович |
| Контактний телефон викладача | +380666878252 |
| Е-mail викладача | ruslan.kotenko@pnu.edu.ua |
| Формат дисципліни | Очний, заочний |
| Обсяг дисципліни | 3 кредити ЄКТС, 90 год. |
| Посилання на сайт дистанційного навчання | https://d-learn.pnu.edu.ua/course/subscription/through/url/02883081d |
| Консультації | Згідно графіку консультацій |

| 2. Анотація до навчальної дисципліни |
|--|
| <p>Курс формує системні знання та практичні навички управління інформаційними потоками в готелях.</p> <p>Дисципліна орієнтована на підготовку фахівців готельної справи до ефективного створення, оптимізації та контролю комунікаційних процесів між гостями, персоналом та керівництвом. Студенти опанують теоретичні моделі (сервісний трикутник), сучасні інструменти (PMS, CRM, OTA, месенджери) та методики діагностики бар'єрів.</p> <p>Основні блоки змісту:</p> <ul style="list-style-type: none"> – структура комунікацій, цифрові платформи для взаємодії з гостями; – аудит сервісного спілкування, soft skills (переговори, активне слухання); – стратегії відновлення служби, перетворення скарги на лояльність; – розробка комунікаційних планів, сервісне мислення, міжкультурна толерантність, конфіденційність. <p>Курс розвиває компетентність для забезпечення високих стандартів гостинності в міжнародному готельному бізнесі.</p> |

| 3. Мета та цілі навчальної дисципліни |
|---|
| <p>Мета курсу: формування у майбутніх фахівців комплексних знань та практичних навичок з управління інформаційними потоками в готельному підприємстві, а також розвиток комунікаційної компетентності, необхідної для забезпечення якісного обслуговування гостей та ефективної взаємодії з командою.</p> <p>Цілі курсу:</p> <ul style="list-style-type: none"> – застосовувати модель «сервісного трикутника» та адаптувати комунікаційні моделі під бізнес-процеси готелю; – ефективно використовувати PMS та CRM-системи для автоматизації взаємодії; – адмініструвати цифрові канали (OTA, месенджери, email) згідно з корпоративними стандартами; – виявляти та усувати комунікаційні бар'єри в ланцюгу «персонал-гість»; – проводити комплексний аудит якості комунікацій у готелі; – оволодіти техніками активного слухання, емпатичного спілкування та ведення переговорів; – проводити ефективні презентації та публічні виступи перед аудиторією; – впроваджувати стратегії «парадоксу відновлення сервісу» для перетворення незадоволених гостей на лояльних клієнтів; – технічно грамотно опрацьовувати рекламації та негативні відгуки; – розробляти інтегровані комунікаційні стратегії, синхронізовані з маркетинговими цілями готелю; – трансформувати теоретичне розуміння гостинності у щоденну практику проактивної допомоги гостю; |

- гарантувати захист персональних даних та дотримуватись міжнародних стандартів конфіденційності;
- формувати етичне середовище всередині команди;
- адаптувати стиль спілкування до культурних, релігійних та національних особливостей гостей з усього світу.

Після завершення курсу студенти мають уміти:

- аналізувати комунікаційні процеси в готельному закладі та виявляти точки удосконалення;
- ефективно взаємодіяти з гостями та персоналом у складних ситуаціях;
- застосовувати сучасні комунікаційні технології та платформи в практичній діяльності;
- розробляти комунікаційні стратегії, які віддають цілям готельного закладу;
- керувати конфліктними конфліктами конструктивно та професійно;
- дотримуватися етичних стандартів та цінностей гостинності у повсюдній роботі.

4. Програмні компетентності та результати навчання

Компетентності:

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 05. Здатність працювати в команді.

ЗК 06. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК 07. Цінування та повага до різноманітності та мультикультурності.

СК 01. Розуміння предметної області та специфіки професійної діяльності.

СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

СК 08. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних послуг для різних сегментів споживачів.

Програмні результати навчання:

РН 03. Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами.

РН 07. Організовувати процес обслуговування на основі сучасних інформаційних та комунікаційних технологій.

РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних послуг.

РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами бізнесу

5. Організація навчання

Обсяг навчальної дисципліни

| | |
|-------------------|----|
| Лекції | 10 |
| Практичні заняття | 20 |
| Самостійна робота | 60 |

Ознаки навчальної дисципліни

| Семестр | Спеціальність | Курс (рік навчання) | Нормативний/ вибірковий |
|---------|--|---------------------|----------------------------|
| 7 | J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» | 4 | Вибіркова |

Тематика навчальної дисципліни

| № | Тема | Кількість годин | | |
|----|---|-----------------|---------------------|-------------------|
| | | Лекції | Семінарські заняття | Самостійна робота |
| 1. | Тема 1. Основи теорії комунікації та комунікаційні моделі | 2 | 4 | 10 |

| | | | | |
|--|---|--|-----------|-----------|
| 2. | Тема 2. Внутрішньо-корпоративні комунікації та культура | 2 | 4 | 10 |
| 3. | Тема 3. Стратегія зовнішніх комунікацій та PR | 2 | 4 | 10 |
| 4. | Тема 4. Кризовий менеджмент та управління конфліктами | 2 | 4 | 10 |
| 5. | Тема 5. Цифрові комунікації та етика в мережі | 2 | 4 | 20 |
| ЗАГ.: | | 10 | 20 | 60 |
| 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 Карпатському національному університеті імені Василя Стефаника» (Наказ ректора № 572 від 03.07.2025 р.). Загальні 100 балів включають: 70 балів – поточний контроль (практичні заняття), 30 балів – тестовий контроль (самостійна робота). | | |
| Вимоги до письмових робіт | | Практичні заняття для студентів денної форми навчання передбачають різні форми завдань (виконання індивідуальних та групових проектів). У такому випадку письмові елементи або частини практичних занять студенти можуть здійснювати за допомогою електронних засобів або вручну у зошит. Контроль самостійної роботи відбувається на основі підготовки індивідуального завдання на одну із запропонованих тем. Виконання цього завдання передбачає створення презентаційного проекту або підготовку доповіді у вигляді машинописного тексту обсягом 2-3 сторінки формату А4, де викладені основні тези дослідження. | | |
| Практичні заняття | | Оцінюються у стобальній шкалі | | |
| Умови допуску до підсумкового контролю | | Здобувач освіти вважається допущеним до семестрового контролю з дисципліни, якщо він виконав усі види робіт. | | |
| Підсумкова залікова оцінка | | Підсумкова оцінка (у стобальній шкалі) з навчальної дисципліни визначається як сума оцінок за поточний контроль знань. | | |
| 7. Політика навчальної дисципліни | | | | |
| Письмові роботи | | Роботи можуть виконуватись з використанням засобів ІТ. Виконанні завдання, індивідуальні проекти надсилаються на корпоративну пошту викладача у термін не пізніше, ніж упродовж тижня після лабораторного заняття. Виконання індивідуального завдання для студентів заочної форми навчання здійснюється за тими ж правилами і відправляється на | | |

| | |
|---|--|
| | корпоративну пошту викладача не пізніше, ніж за 2 дні до підсумкового контролю. |
| Академічна доброчесність | 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 Карпатського національного університету імені Стефаника», які знаходяться у вільному доступі на сайті університету. У цих документах викладені принципи (відповідальність, справедливість, академічна свобода, взаємоповага, законність, об'єктивність тощо), якими керуються у своїй діяльності учасники освітнього процесу КНУ імені Василя Стефаника, у тому числі й НПП кафедри готельно-ресторанної та курортної справи. В університеті діє «Гаряча лінія» з ректором, «Телефон довіри», більшість форм контролю проводиться за комп'ютерно-тестовими технологіями, тим самим забезпечуючи об'єктивність оцінювання. |
| Відвідування занять | Всі завдання виконуються і здаються у встановлений термін, за винятком поважної причини у студента. Відпрацювання пропущених занять відбувається у перший день за графіком консультацій викладача з навчальної дисципліни. |
| Неформальна освіта | Можливе часткове перезарахування балів за відповідну тему у разі представлення студентом сертифікату неформальної освіти, тематика якого корелюється з навчальним контентом дисципліни (за попереднім узгодженням з викладачем). |
| 8. Рекомендована література | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Бойко М. Г. Менеджмент суб'єктів готельного бізнесу: підручник. Київ: Державний торговельно-економічний університет, 2021. 644 с. 2. П'ятницька Г. Т. Управління сучасним готельним підприємством: підручник. Київ: Державний торговельно-економічний університет, 2023. 412 с. 3. Цифрові трансформації в готельно-ресторанному бізнесі : монографія / С. В. Мельниченко та ін. ; за заг. ред. С. В. Мельниченко. Київ: Державний торговельно-економічний університет, 2022. 452 с. 4. Байлик С. І. Вступ до спеціальності «Готельне господарство»: навч. посіб. Харків: ХНАМГ, 2017. 156 с. 5. Головка О. М. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 342 с. 6. Колб С. І. Менеджмент комунікацій навч. посіб. Львів: Новий Світ-2000, 2020. 160 с. 7. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний менеджмент: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2022. 466 с. 8. Мунін Г. Б., Кононенко А. О., Змійов А. О. Управління сучасним готельним комплексом навч. посіб. / за ред. С. І. Дорогунцова. Київ: Ліра-К, 2018. 520 с. 9. Примак Т. О. PR-менеджмент у комерційній діяльності : навч. посіб. Київ: КНЕУ, 2015. 340 с. | |

Викладач

доцент Котенко Р.М.