

# СИЛАБУС ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ



## Розвиток soft skills в туризмі

спеціальність	Туризм і рекреація	обов'язковість дисципліни	Вибіркова
освітня програма	Туризм і рекреація	факультет	Управління торгівельно-підприємницькою та митною діяльністю
освітній рівень	Другий (магістерський)	кафедра	туризму

## ВИКЛАДАЧ

### Омельченко Галина Юрївна



**Вища освіта:** Спеціальність «Біологія та психологія»

**Науковий ступень:** Кандидат економічних наук, 08.00.04- «Економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності)».

**Вчене звання :** доцент кафедри туризму

**Досвід роботи – більше 20 років**

**Показники професійної активності з тематики курсу:**

- співавторка монографій та фаховий статей, зокрема 2 – у виданнях, проіндексованих у наукометричних базах Scopus/Web of Science;
- учасниця понад 20 наукових конференцій України та інших країн;
- авторка методичних розробок;
- співавторка ОПП;

телефон	0508271056	електронна пошта	<a href="mailto:halinomelchenko@gmail.com">halinomelchenko@gmail.com</a>	дистанційна підтримка	Moodle Google Meet
---------	------------	------------------	--	-----------------------	-----------------------

## ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОСВІТНЮ КОМПОНЕНТУ (ДИСЦИПЛІНУ)

<b>Мета</b>	є формування компетентностей у напрямку особистісних, ділових, лідерських, організаційних, комунікативних, командних, публічних та інших soft skills, що охоплюють сферу діяльності фахівців туристичної індустрії
<b>Формат</b>	лекції, семінарські заняття, самостійна робота, індивідуальні завдання, командна робота, психологічні тести
<b>Деталізація результатів навчання і форм їх контролю</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• розуміти концепцію soft skills / <b>презентація та захист індивідуального завдання</b></li> <li>• вплив soft skills на професійний розвиток / <b>відповіді (виступи) на аудиторних заняттях</b></li> <li>• ефективно спілкуватися, висловлювати свої думки, слухати інших і адаптувати свій стиль спілкування до різних ситуацій / <b>відповіді (виступи) на аудиторних заняттях</b></li> <li>• працювати в команді, визначати свої ролі та вносити свій вклад у досягнення спільних цілей / <b>практичні та ситуаційні завдання</b></li> <li>• аналізувати проблеми, шукати альтернативні рішення і приймати обґрунтовані рішення в умовах невизначеності / <b>презентація та захист індивідуального завдання</b></li> <li>• розпізнавати та управляти своїми емоціями, а також розуміти емоції інших, що допоможе їм у взаємодії з клієнтами і колегами / <b>індивідуальні практичні завдання, психологічні тести</b></li> </ul>
<b>Обсяг і форми контролю</b>	4 кредити ECTS (120годин): 16 годин лекції, 14 годин практичних, модульний контроль (2 модулі); підсумковий контроль – залік.
<b>Вимоги викладача</b>	вчасне виконання завдань, активність, командна робота
<b>Умови зарахування</b>	згідно з навчальним планом

### ДОПОВНЮЄ СТАНДАРТ ОСВІТИ І ОСВІТНЮ ПРОГРАМУ

<b>Компетенції</b>	<p>ІК Здатність комплексно розв'язувати складні професійні задачі та практичні проблеми у сфері туризму як в процесі навчання, так і в процесі роботи, що передбачає глибоке переосмислення наявних теорій і методів системи наук, які формують туризмознавство, та створення нових цілісних знань та/або професійної практики в сфері туризму; узагальнювати практику туризму і прогнозувати напрямки його розвитку</p> <p>ЗК 09. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми</p> <p>ЗК 13. Здатність планувати та управляти часом</p> <p>ЗК 14. Здатність працювати в команді та автономно</p> <p>ФК 01 Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності</p> <p>ФК 04. Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління</p>	<b>Програмні результати навчання</b>	<p>ПРН 2 Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.</p> <p>ПРН 10 Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).</p> <p>ПРН 13 Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.</p> <p>ПРН 14 Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття</p> <p>ПРН 18 Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.</p>
--------------------	--	--------------------------------------	---

## СТРУКТУРА ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ (ДИСЦИПЛІНИ)

### Модуль 1.

Лекція 1.	Введення в soft skills	Практичне заняття 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Визначення soft skills та їх роль в туризмі</li> <li>- Відмінність між hard skills та soft skills</li> <li>- Значення soft skills для професійного розвитку</li> </ul>	Самостійна робота	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Визначення та класифікація soft skills</li> <li>2. Які основні категорії soft skills? Які з них є найбільш важливими для сфери туризму?</li> <li>3. Комунікаційні стратегії</li> <li>4. Які ефективні стратегії комунікації ви можете використовувати під час взаємодії з клієнтами? Як можна покращити невербальну комунікацію?</li> <li>5. Роль емоційного інтелекту</li> <li>6. Значення має емоційний інтелект у роботі в команді. Як емоційний інтелект впливає на задоволеність клієнтів?</li> <li>7. Командна динаміка. Які фактори впливають на ефективність командної роботи? Які типи командних ролей існують і як вони можуть взаємодіяти?</li> </ol>
Лекція 2.	Комунікативні навички	Практичне заняття 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Основи ефективної комунікації</li> <li>- Вербальне та невербальне спілкування</li> <li>- Активне слухання та уміння задавати питання</li> <li>- Практичні вправи на розвиток комунікаційних навичок</li> </ul>		
Лекція 3.	Командна робота	Практичне заняття 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Основи командної роботи та роль кожного члена команди</li> <li>- Динаміка групи та управління конфліктами</li> <li>- Розподіл ролей у команді</li> <li>- Командні вправи та групові проекти</li> </ul>		
Лекція 4.	Проблемне мислення та прийняття рішень	Практичне заняття 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Аналіз проблем і прийняття рішень</li> <li>- Методи вирішення проблем</li> <li>- Техніки мозкового штурму</li> <li>- Розгляд кейсів з туристичної практики</li> </ul>		

### Модуль 2.

Лекція 5	Емоційний інтелект	Практичне заняття 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Визначення емоційного інтелекту</li> <li>- Як емоційний інтелект впливає на роботу в команді та взаємодію з клієнтами</li> <li>- Практичні вправи на розвиток емоційного інтелекту</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Навички ведення переговорів</li> <li>2. Основи ведення переговорів</li> <li>3. Стратегії успішних переговорів</li> <li>4. Роль переговорів у бізнесі та туризмі</li> <li>5. Розгляд реальних кейсів</li> <li>6. Визначення стресу та його вплив на продуктивність</li> <li>7. Техніки управління стресом</li> <li>8. Розгляд стресових ситуацій у сфері туризму</li> <li>9. Симуляції та рольові ігри</li> </ol>
Лекція 6	Адаптивність та гнучкість	Практичне заняття 6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Важливість адаптивності в умовах змін</li> <li>- Стратегії адаптації до нових ситуацій</li> <li>- Розгляд прикладів з туристичної сфери</li> </ul>	

Лекція 7	Культурна чутливість	Практичне заняття 7	Визначення культурної чутливості та її значення в туризмі - Взаємодія з людьми з різних культур - Практичні вправи на розвиток культурної чутливості - Практичне застосування soft skills	10. Взаємодія з клієнтами та колегами 11. Оцінка та зворотний зв'язок
Лекція 8	Управління стресом			

## ОСНОВНА ЛІТЕРАТУРА ТА МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ

Література	<i>Базова:</i>	Методичне забезпечення
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*.</li> <li>Bladen, C., Kennell, J., Abson, E., &amp; Wilde, N. (2012). *Events Management: An Introduction*.</li> <li>Covey, S. R. (2004). *The 7 Habits of Highly Effective People*.</li> </ol>	
	<i>Додаткова</i>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Гоулман, Д. (переклад на українську). Емоційний інтелект. Київ: Видавництво "КМ-БУКС", 2015.</li> <li>Теплицька, О. Психологія командної роботи. Київ: Видавництво "Наукова думка", 2018.</li> <li>Шевченко, Л. Управління стресом. Київ: Видавництво "Астролябія", 2020.</li> <li>Кобилянська, О. (переклад на українську). Мистецтво спілкування. Київ: Видавництво "Смолоскип", 2016.</li> <li>Стахівська, Ю. Культурна чутливість. Київ: Видавництво "Фоліо", 2019.</li> <li>Длітч, А. Soft Skills: Як знайти спільну мову з іншими. Київ: Видавництво "Інтелект", 2021.</li> <li>Г.Омельченко. Командна робота як основний фактор формування soft skills. V Міжнародна науково-практична конференція «GLOBAL SCIENCE: PROSPECTS AND INNOVATIONS» с.584-590, 28-30.12.2023 року Ліверпуль, Великобританія</li> </ol>	

## СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ (електронне посилання на положення)

СИСТЕМА		БАЛИ	ДІЯЛЬНІСТЬ, ЩО ОЦІНЮЄТЬСЯ
Підсумкове оцінювання	100 бальна ECTS (стандартна)	до 50	50% від усередненої оцінки за модулі
		до 50	підсумкове тестування
Модульне оцінювання	100 бальна сумарна	до 50	відповіді на тестові питання
		до 20	усні відповіді на семінарських заняттях
		до 30	результат засвоєння блоку самостійної роботи

## НОРМИ АКАДЕМІЧНОЇ ЕТИКИ ТА ДОБРОЧЕСНОСТІ

Всі учасники освітнього процесу (в тому числі здобувачі освіти) повинні дотримуватися кодексу академічної доброчесності та вимог, які прописані у положенні «Про академічну доброчесність учасників освітнього процесу ДБТУ»: виявляти дисциплінованість, вихованість, поважати гідність один одного, проявляти доброзичливість, чесність, відповідальність.