

# СИЛАБУС ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ



## Розвиток soft-skills у сфері сервісу та комунікації

спеціальність		обов'язковість дисципліни	вбіркова
освітня програма		факультет	Управління торгівельно-підприємницькою та митною діяльністю
освітній рівень	Перший (бакалаврський)	кафедра	туризму

### ВИКЛАДАЧ

#### Омельченко Галина Юріївна



**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 ОПІ;

телефон 0508271056

електронна пошта [halinomelchenko@gmail.com](mailto:halinomelchenko@gmail.com)

дистанційна підтримка

Moodle  
Google Meet

## ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОСВІТНЮ КОМПОНЕНТУ (ДИСЦИПЛІНУ)

Мета	є отримання компетентності щодо формування та розвитку гнучких навичок (soft skills), необхідних для ефективної професійної діяльності у сфері сервісу та комунікації. Дисципліна спрямована на вдосконалення навичок міжособистісного спілкування, емоційного інтелекту, управління конфліктами, командної роботи та лідерства, що є ключовими факторами успіху у сфері обслуговування та взаємодії з клієнтами.
Формат	лекції, семінарські заняття, самостійна робота, індивідуальні завдання, командна робота, психологічні тести
Деталізація результатів навчання і форм їх контролю	<ul style="list-style-type: none"><li>• уміння застосовувати фахові знання на практиці / <b>презентація та захист індивідуального завдання</b></li><li>• оволодіння сучасними психологічними методами ефективного використання людських ресурсів; <b>відповіді (виступи) на аудиторних заняттях</b></li><li>• розуміння психологічних основ туристичної діяльності; <b>відповіді (виступи) на аудиторних заняттях</b></li></ul> набуття вмінь психологічного аналізу внутрішнього й зовнішнього середовища організації і практичних навичок психологічного забезпечення професійної діяльності; <b>презентація та захист індивідуального завдання</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• озброєння майбутнього спеціаліста у галузі туристичної діяльності сучасними теоріями з конфліктології, розвинути вміння застосовувати їх у профілактиці та розв'язанні конфліктів; <b>практичні та ситуаційні завдання</b></li><li>• визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу; <b>презентація та захист індивідуального завдання</b></li><li>• навички міжособистісної взаємодії; <b>індивідуальні практичні завдання, психологічні тести</b></li></ul>
Обсяг і форми контролю	3 кредити ECTS (90годин): 12 годин лекції, 18 годин практичних, модульний контроль (2 модулі); підсумковий контроль – залік.
Вимоги викладача	вчасне виконання завдань, активність, командна робота
Умови зарахування	згідно з навчальним планом

# СТРУКТУРА ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ (ДИСЦИПЛІНИ)

## Модуль 1. Психологія туризму

Модуль 1. Психологія туризму					
Лекція 1.	Soft skills у сфері сервісу: значення, складові та тенденції розвитку	Практичне заняття 1	Soft skills у сфері сервісу: значення, складові та тенденції розвитку	Самостійна робота	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Що таке soft skills і чим вони відрізняються від hard skills. Приклади їхнього застосування у сфері сервісу.</li> <li>2. Вплив емоційного інтелекту на ефективність комунікації з клієнтами та колегами.</li> <li>3. Невербальна комунікація: які жести, міміка та пози можуть позитивно або негативно впливати на взаємодію з клієнтами.</li> <li>4. Стратегії для ефективного вирішення конфліктних ситуацій у сфері обслуговування.</li> <li>5. Принципи успішних переговорів у сфері сервісу: які техніки варто використовувати для досягнення бажаного результату.</li> <li>6. Роль командної роботи у сфері сервісу. Приклади ефективної взаємодії у команді.</li> </ol>
Лекція 2.	Емоційний інтелект та його роль у професійній комунікації	Практичне заняття 2	Емоційний інтелект та його роль у професійній комунікації		
Лекція 3.	Вербальні та невербальні аспекти ефективного спілкування	Практичне заняття 3	Вербальні та невербальні аспекти ефективного спілкування		
Лекція 4.	Управління конфліктами та стресостійкість у сфері сервісу	Практичне заняття 4	Управління конфліктами та стресостійкість у сфері сервісу		
Лекція 5	Переговори та техніки впливу в професійній діяльності	Практичне заняття 5	Переговори та техніки впливу в професійній діяльності	Самостійна робота	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Поняття цифрової етики та правила онлайн-комунікації з клієнтами.</li> <li>8. Навички активного слухання у професійній діяльності. Вправи або техніки допомагають покращити цей навик</li> <li>9. Стресостійкість та її вплив на якість обслуговування клієнтів? Методи саморегуляції для працівників сервісної сфери.</li> <li>10. Роль особистого бренду та репутації у сфері сервісу. Як можна будувати та підтримувати позитивний імідж фахівця?</li> </ol>
Лекція 6	Командна робота та лідерство у сфері комунікації та обслуговування	Практичне заняття 6	Командна робота та лідерство у сфері комунікації та обслуговування		
Лекція 7	Цифрова етика та онлайн-комунікація в обслуговуванні клієнтів	Практичне заняття 7	Цифрова етика та онлайн-комунікація в обслуговуванні клієнтів		

## ОСНОВНА ЛІТЕРАТУРА ТА МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ

### Базова:

1. **Голубєва М. О.** Розвиток емоційного інтелекту: теорія та практика. Київ: Видавництво "Освіта України", 2018. 256 с.
2. **Ковальчук І. В.** Мистецтво ефективної комунікації: навчальний посібник. Львів: Видавництво Львівського національного університету, 2019. 198 с.
3. **Петренко О. С.** Конфліктологія: сучасні підходи до вирішення конфліктів. Харків: Видавництво "Право", 2020. 220 с.
4. **Сидоренко Л. М.** Лідерство та командна робота: психологічні аспекти. Одеса: Видавництво Одеського національного університету, 2017. 175 с.
5. **Ткаченко Н. П.** Управління стресом у професійній діяльності. Дніпро: Видавництво "Наука і освіта", 2021. 210 с.
6. **Федорова А. Г.** Креативність у бізнесі: розвиток та впровадження. Запоріжжя: Видавництво "Промінь", 2016. 190 с.
7. **Черненко В. Д.** Етика ділового спілкування: підручник. Полтава: Видавництво Полтавського університету, 2018. 230 с.
8. **Шевченко Ю. К.** Тайм-менеджмент для професіоналів. Чернівці: Видавництво "Букрек", 2019. 205 с.
9. **Яковенко Т. О.** Самоменеджмент: як досягти успіху в кар'єрі. Вінниця: Видавництво "Поділля", 2020. 180 с.
10. **Зайцева І. М.** Психологія мотивації: теорія і практика. Тернопіль: Видавництво "Навчальна книга – Богдан", 2017. 195 с.

### Інформаційні ресурси в Інтернеті:

1. Бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>
2. Бібліотека ім. В.Г. Короленко. URL: <http://korolenko.kharkov.com/>
3. Електронна бібліотека. URL: <http://lib.meta.ua/>
4. Студентська електронна бібліотека URL: <http://www.lib.ua-ru.net/>
5. Нормативно-правова база України URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/>

## 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.