



Силабус навчальної дисципліни
«Психологія комунікацій в сфері обслуговування»

Спеціальність	<i>ІЗ Туризм та рекреація</i>
Освітня програма	<i>Туризм</i>
Освітній рівень	<i>Перший (бакалаврський) рівень вищої освіти</i>
Статус дисципліни	<i>Вибіркова</i>
Мова викладання	<i>Українська</i>
Курс / семестр	<i>3 курс, 1 семестр</i>
Кількість кредитів ЄКТС	<i>5 кредитів</i>
Розподіл за видами занять та годинами навчання	<i>Лекції – 24 год. Практичні (семінарські) – 24 год. Самостійна робота – 102 год.</i>
Форма підсумкового контролю	<i>Іспит</i>
Кафедра	<i>Підприємництва, торгівлі та туристичного бізнесу, проспект Науки 9-А, м. Харків, 1-ий корпус, ауд. 316. Тел.: +38(057)758-77-26 (дод. 451) https://ptt.hneu.edu.ua</i>
Викладач	<i>Алдошина Марія Володимирівна, доцент кафедри Підприємництва, торгівлі та туристичного бізнесу, кандидат економічних наук</i>
Контактна інформація викладача	<i>Алдошина М.В. Mariyaldo.88@gmail.com Viber; Telegram: +380509694713</i>
Дні занять	<i>Лекція : згідно діючого розкладу занять Практичні : згідно діючого розкладу занять</i>
Консультації	<i>На кафедрі Підприємництва, торгівлі та туристичного бізнесу, очні, відповідно до графіку консультацій, індивідуальні, чат в ПНС, Telegram, Viber</i>

Метою викладання навчальної дисципліни є розвиток у здобувачів навичок спілкування, самопрезентації, працевлаштування, формування сталих комунікаційних зав'язків у бізнес середовищі, проведення ділових переговорів з бізнес партнерами для укладання взаємовигідних договорів

Структурно-логічна схема вивчення дисципліни:

Пререквізити	Постреквізити
Філософія	Майнори
Світовий ринок туристичних послуг	Навчальна дисципліна соціально-психологічного спрямування
Основи туристичної діяльності та рекреації	

Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Основи комунікацій в сфері обслуговування

Тема 1. Етика, психологія та навички ділового спілкування

Тема 2. Основи процесу комунікації

Тема 3. Психологія особистості в сфері обслуговування

Тема 4. Культура та якість обслуговування у закладах сфери гостинності.

Тема 5. Діловий етикет та особливості інклюзивного сервісу.



Змістовий модуль 2. Комунікаційні технології в сфері обслуговування

Тема 6. Конфліктологія. Управління конфліктами.

Тема 7. Особливості формування іміджу підприємства гостинності.

Тема 8. Розвиток Softskills: комунікативна компетентність фахівців сфери обслуговування

Тема 9. Мистецтво діалогу за різними калами комунікації, механізми психологічного захисту особистості у спілкуванні

Тема 10. Сучасні проблеми ділового спілкування

Матеріально-технічне (програмне) забезпечення дисципліни

Мультимедійний проектор, ПНС ХНЕУ ім.С.Кузнеця, ZOOM

Форми та методи оцінювання

Університет використовує 100-бальну накопичувальну систему оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти.

Поточний контроль здійснюється під час проведення лекційних, практичних (семінарських) занять і має на меті перевірку рівня підготовленості здобувача вищої освіти до виконання конкретної роботи і оцінюється сумою набраних балів.

Підсумковий контроль включає семестровий контроль, який проводиться у формі екзамену.

Максимально можлива кількість балів за поточний контроль упродовж семестру для дисципліни, форма контролю якої екзамен – 60 та мінімально можлива кількість балів – 35.

Поточний контроль включає наступні контрольні заходи: завдання за темами; поточні контрольні роботи; презентації за темами та написання есе.

Максимально можлива кількість балів за екзамен – 40 та мінімально можлива кількість балів – 25.

Більш детальна інформація щодо системи оцінювання та накопичування балів з навчальної дисципліни наведена у робочому плані (технологічній карті) з навчальної дисципліни.

Політики навчальної дисципліни

Викладання навчальної дисципліни ґрунтується на засадах академічної доброчесності. Порушеннями академічної доброчесності вважаються: академічний плагіат, фабрикація, фальсифікація, списування, обман, хабарництво, необ'єктивне оцінювання. За порушення академічної доброчесності здобувачі освіти притягуються до такої академічної відповідальності: повторне проходження оцінювання відповідного виду навчальної роботи.

Більш детальну інформацію щодо компетентностей, результатів навчання, методів навчання, форм та методів оцінювання, самостійної роботи наведено у Робочій програмі навчальної дисципліни.