



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЦЕНТРАЛЬНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ
ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ (ЦНТУ)

Кафедра економіки, підприємництва
та готельно-ресторанної справи



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назва курсу	Емоційний інтелект у сфері індустрії гостинності
Викладач 	Нісфоян Сергій Сергійович, кандидат економічних наук, доцент кафедри економіки, підприємництва та готельної справи
Контактний телефон викладача	+380509411567
E-mail:	nisfoyanss@gmail.com
Обсяг та ознаки дисципліни	Вибіркова дисципліна професійної підготовки Форма контролю: залік Загальна кількість кредитів – 4, годин – 120 Формат: очний (offline / face to face) / дистанційний (online). Мова викладання: українська
Консультації	Консультації проводяться відповідно до графіку, розміщеному в інформаційному ресурсі moodle.kntu.kr.ua; у режимі відео конференцій Zoom, через електронну пошту, Viber, Telegram за домовленістю. Віртуальна аудиторія : https://meet.google.com/hua-zjtf-svr
Пререквізити	Враховуючи послідовність накопичення знань та інформації, дисципліна вивчається після викладання наступних дисциплін: основи психології особистості, соціальна психологія, вступ до готельно-ресторанної справи, організація обслуговування в готелях і ресторанах, основи менеджменту, управління персоналом у сфері гостинності, ділова українська мова, іноземна мова професійного спрямування.

1. Мета і завдання дисципліни

Мета вивчення навчальної дисципліни «Емоційний інтелект у сфері індустрії гостинності».

Метою вивчення дисципліни є формування системи теоретичних знань у здобувачів вищої освіти про емоційний інтелект, його складові (емоційний, когнітивний, комунікативний та поведінковий) та необхідні особистісно-професійні якості, що впливають на розвиток емоційного інтелекту, набуття практичних навичок керування власними емоціями та емоціями гостей.

Основні завдання вивчення дисципліни:

- сформувати у студентів розуміння сутності та структури емоційного інтелекту як ключового фактора успішності у сфері гостинності
- розвинути навички самосвідомості та саморегуляції емоційних станів у професійній діяльності
- навчити ефективним методам розпізнавання, розуміння та управління емоціями гостей і клієнтів
- сформувати компетенції з побудови позитивних міжособистісних відносин з гостями, колегами та керівництвом
- розвинути емпатійні здібності та навички активного слухання у контексті обслуговування клієнтів
- навчити методам попередження, управління та вирішення конфліктних ситуацій з використанням емоційного інтелекту
- сформувати навички створення позитивної емоційної атмосфери та підвищення рівня задоволеності гостей
- розвинути лідерські якості та навички мотивації персоналу через застосування принципів емоційного інтелекту
- підготувати фахівців до ефективної роботи в мультикультурному середовищі сфери гостинності

Предмет навчальної дисципліни «Емоційний інтелект у сфері індустрії гостинності»:

Предметом навчальної дисципліни є теоретичні основи та практичні аспекти застосування емоційного інтелекту в професійній діяльності фахівців готельно-ресторанної справи, включаючи вивчення механізмів розпізнавання, розуміння та управління власними емоціями та емоціями інших учасників процесу гостинності, методів створення позитивного емоційного клімату, технік ефективної міжособистісної комунікації, стратегій вирішення конфліктних ситуацій та формування високого рівня клієнтського сервісу через розвиток емоційної компетентності персоналу індустрії гостинності.

2. Результати навчання

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен отримати:

1. Знання:

- теоретичних основ емоційного інтелекту та його компонентів (самосвідомість, саморегуляція, мотивація, емпатія, соціальні навички)
- психологічних механізмів виникнення, розвитку та регуляції емоцій у міжособистісній взаємодії
- специфіки застосування емоційного інтелекту в готельно-ресторанній індустрії
- методів діагностики рівня емоційного інтелекту персоналу та гостей
- технік створення позитивного емоційного клімату в закладах гостинності
- стратегій управління емоціями в стресових і конфліктних ситуаціях
- культурних особливостей емоційного сприйняття різних категорій клієнтів
- принципів емоційного лідерства та мотивації персоналу

2. Уміння:

- розпізнавати та інтерпретувати емоційні стани гостей за вербальними та невербальними сигналами
- ефективно управляти власними емоціями в професійних ситуаціях
- застосовувати техніки емпатійного спілкування та активного слухання
- створювати позитивну емоційну атмосферу під час обслуговування клієнтів
- попереджувати та вирішувати конфліктні ситуації з використанням емоційного інтелекту
- мотивувати та надихати колег через емоційне лідерство
- адаптувати стиль спілкування до емоційних потреб різних категорій гостей
- оцінювати ефективність застосування емоційних стратегій у сфері гостинності
- розробляти програми розвитку емоційної компетентності для персоналу

3. Навички:

- саморегуляції та управління власними емоційними станами
- емпатійного спілкування та активного слухання
- розпізнавання емоційних сигналів та невербальної комунікації
- створення позитивної емоційної атмосфери під час обслуговування
- медіації та вирішення конфліктних ситуацій

3. Політика курсу та академічна доброчесність

Очікується, що здобувачі вищої освіти будуть дотримуватися принципів академічної доброчесності, усвідомлювати наслідки її порушення. При організації освітнього процесу в Центральнотукаїнському національному технічному університеті здобувачі вищої освіти, викладачі та адміністрація діють відповідно до: Положення про організацію освітнього процесу (<https://kntu.kr.ua/file/content/424/polozhennia-pro-orhanizatsiyu-osvitnoho-protsesu-v-tsntu.pdf>); Положення про організацію вивчення вибірових навчальних дисциплін та формування індивідуального навчального плану ЗВО (<https://kntu.kr.ua/file/content/424/polozhennia-pro-orhanizatsiyu-osvitnoho-protsesu-v-tsntu.pdf>); Кодексу академічної доброчесності ЦНТУ (<https://kntu.kr.ua/file/content/1938/kodeks-akademichnoi-dobrochesnosti.pdf>).

4. Програма навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи
Модуль 1. Теоретико-методологічні основи емоційного інтелекту		
Тема 1. Історія дослідження емоційного інтелекту	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу практичного заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати есе: «Історичні передумови виникнення емоційного інтелекту»
Тема 2. Сутність емоційного інтелекту	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу практичного заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати есе: «Роль та значення емоційного інтелекту у бізнесі»
Тема 3. Теорії та моделі емоційного інтелекту	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу практичного заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати есе: «Основи моделі емоційного інтелекту»
Тема 4. Емоцій та їх роль у житті людини	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу практичного заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати есе на тему: Емпатія та її роль у формуванні успіху підприємства на ринковому просторі
Тема 5. Методи діагностування емоційного інтелекту	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу практичного заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати есе на тему: «Проективні методи діагностики емоційного інтелекту»

Тема 6. Розвиток емоційного інтелекту	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу практичного заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповідь на тему: «Стратегії розвитку емоційного інтелекту»
Модуль 2. Емоційний інтелект у сфері індустрії гостинності		
Тема 7. Емоційний інтелект керівника сфери індустрії гостинності та фактори, що на нього впливають	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу практичного заняття; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповідь на тему: «Стили лідерства по Д. Гоулману»
Тема 8. Емоційний інтелект персоналу сфери індустрії гостинності	Відвідування занять; виконання навчальної роботи на практичному занятті; завдання самостійної роботи; захист виконання домашнього завдання та результатів практичних завдань; тестування	Підготувати доповідь на тему: «Емоційний інтелект офіціантів»
Тема 9. Самомотивація та саморегуляція працівників	Відвідування занять; виконання навчальної роботи на практичному занятті; завдання самостійної роботи; захист виконання домашнього завдання та результатів практичних завдань; тестування	Підготувати доповідь на тему: «Емоційний інтелект та його використання у конфліктних ситуаціях у сфері гостинності»

5. Система оцінювання та вимоги

Види контролю: поточний, підсумковий.

Форма підсумкового контролю: залік.

Протягом семестру здобувач може отримати максимум 100 балів, в тому числі за перший рубіжний контроль – 50 балів, за другий рубіжний контроль – 50 балів. По поточному контролю здобувач має можливість отримати бали за активність на лекційних та практичних заняттях, виявлення рівня підготовки здобувачів із зазначеної теми під час опитування, підготовки додаткових питань до тем, виконання завдань для індивідуальної роботи, завдань для групової роботи, підготовки рефератів, практичних кейсів та задач. Кількість балів, одержана здобувачем вищої освіти протягом семестру, та кількість балів за виконання підсумкової залікової роботи додається і разом складає оцінку знань здобувача вищої освіти з навчальної дисципліни за 100- бальною шкалою та дворівневою шкалою («зараховано», «не зараховано») та шкалою ЄКТС результатів навчання. Результати навчання, набуті шляхом неформальної, інформальної освіти зараховуються відповідно

до Положення про порядок визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти в Центральноукраїнському національному технічному університеті. При контролі на лекційних та практичних заняттях оцінці підлягають: рівень знань, продемонстрований у виступах з доповідями-презентаціями та при підготовці індивідуальних завдань; результати поточного опитування, розв'язання практичних завдань. Критеріями оцінки є: при усних відповідях: повнота розкриття питання; логіка викладання, культура мови; емоційність та переконаність; використання основної та додаткової літератури; аналітичні міркування, вміння роботи порівняння, висновки. при виконанні письмових завдань: повнота розкриття питання; цілісність, системність, логічна послідовність, вміння формулювати висновки; самостійність виконання завдання; акуратність оформлення письмової роботи (реферату, тезисів, статті).

Участь в поточному опитуванні, доповідь-презентації на практичних заняттях, підготовка індивідуальних завдань оцінюється у 5 балів за: повний, розгорнутий, вичерпний виклад змісту поставленого питання або проблеми; повний перелік необхідних для розкриття змісту питання економічних категорій та законів; виявлення творчих здібностей у розумінні, викладенні й використанні навчально-програмного матеріалу; здатність здійснювати порівняльний аналіз різних теорій, концепцій, підходів та самостійно робити логічні висновки й узагальнення; знання історії створення таких теорій та еволюції поглядів основних представників; уміння користуватись методами наукового аналізу економічних явищ, процесів і характеризувати їхні риси та форми виявлення; демонстрація здатності висловлення та аргументування власного ставлення до альтернативних поглядів на дане питання; використання актуальних фактичних та статистичних даних, знань дат та історичних періодів, які підтверджують тези відповіді на питання; знання необхідних законів і нормативних матеріалів України, міжнародних та міждержавних угод з обов'язковим на них посиланням під час розкриття питань, які того потребують; знання точних назв та функцій національних та міжнародних установ, історії їх створення і ролі при вирішенні проблем, які ставляться у конкретному питанні; засвоєння питань програми курсу відповідно до основної та додаткової літератури. Відповідь знижується на 1 бал, якщо не виконано дві вимоги до відповіді на вищій бал. Відповідь оцінюється у 0 балів за неготовність до заняття. При виконанні задачі чи кейсу з теми дисципліни, оцінюються в 5 бали кожне. При розв'язуванні практичних задач здобувач може отримати: 5 балів – ставиться, якщо практичне завдання розв'язано вірно; 4 бали – ставиться, якщо в практичному завданні допущені незначні помилки; 3 бали – якщо завдання розв'язано вірно не менше 50% обсягу завдання; 2 бали – якщо завдання розв'язано вірно менше половини обсягу завдання; 1 бал – якщо завдання розв'язано вірно не менше 25% обсягу завдання; 0 балів - якщо завдання не виконано або виконано невірно.

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
		для заліку
90-100	A	Зараховано
82-89	B	
74-81	C	
64-73	D	
60-63	E	
35-59	FX	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

6. Рекомендовані джерела інформації:

Основні:

1. Бар-Он Р. Емоційний інтелект та ефективність лідерства / Р. Бар-Он // Множинний інтелект у XXI столітті. – К.: Мегатайтп, 2019. – С. 145-167.
2. Власова О.І. Психологія управління персоналом у готельно-ресторанному бізнесі / О.І. Власова. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2019. – 256 с.
3. Гоулман Д. Емоційний інтелект / Д. Гоулман. – К.: Vivat, 2018. – 512 с.
4. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика / М.П. Мальська, І.Г. Пандяк. – К.: Центр учбової літератури, 2018. – 472 с.
5. Пономаренко В.С. Сервісна діяльність / В.С. Пономаренко. – К.: Центр навчальної літератури, 2019. – 338 с.

Додаткові:

1. Майер Дж. Д. Емоційний інтелект: теорія, висновки та наслідки / Дж. Д. Майер, П. Саловей // Психологічний огляд. – 2017. – №5. – С. 197-215.
2. Robbins S.P. Organizational Behavior / S.P. Robbins, T.A. Judge. – Boston: Pearson, 2019. – 744 p.
3. Zeithaml V.A. Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm / V.A. Zeithaml. – New York: McGraw-Hill, 2018. – 624 p.

Інформаційні ресурси (офіційні сайти):

1. Асоціація готелів і ресторанів України (АГРУ) – <https://www.ugha.org.ua>
2. Державне агентство розвитку туризму України – <https://www.tourism.gov.ua>
3. Європейська федерація готельної та ресторанної індустрії (HOTREC) – <https://www.hotrec.eu>
4. Міжнародна асоціація готелів та ресторанів (IH&RA) – <https://www.ih-ra.com>

5. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації (UNWTO) – <https://www.unwto.org>
6. Офіційний сайт Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України – <https://www.me.gov.ua>
7. Consortium for Research on Emotional Intelligence – <http://www.eiconsortium.org>
8. American Psychological Association (APA) – <https://www.apa.org>