

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



Факультет туризму

Кафедра іноземних мов і країнознавства

Факультет туризму

Кафедра іноземних мов і країнознавства

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Німецька мова в професійній діяльності

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

Освітня програма «Міжнародний готельний бізнес»

Спеціальність І2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг»

Галузь знань І «Транспорт та послуги»

Затверджено на засіданні кафедри
іноземних мов і країнознавства
Протокол № 1 від “28” серпня 2025 р.

м. Івано-Франківськ
2025

ЗМІСТ

1. Загальна інформація
2. Анотація до навчальної дисципліни
3. Мета та цілі навчальної дисципліни
4. Програмні компетентності та результати навчання
5. Організація навчання
6. Система оцінювання навчальної дисципліни
7. Політика навчальної дисципліни
8. Рекомендована література

1. Загальна інформація	
Назва дисципліни	Communication Skills in Customer Care
Викладач (-і)	к. пед. н., доц. Жумбей М.М.
Контактний телефон викладача	+38(050)5401315
E-mail викладача	marianna.zhumbei@cnu.edu.ua
Формат дисципліни	Змішаний (<i>blended</i>) – очно-дистанційний
Обсяг дисципліни	3 кредитів ECTS, 90 год.
Посилання на сайт дистанційного навчання	https://d-learn.pnu.edu.ua/
Консультації	Консультації проводяться відповідно до графіку консультацій, розміщеному на інформаційному стенді кафедри
2. Анотація до навчальної дисципліни	
<p>Дисципліна “Communication Skills in Customer Care” спрямована на формування у студентів професійних комунікативних компетентностей, необхідних для ефективної роботи у сфері обслуговування клієнтів. Курс орієнтований на розвиток вербальних і невербальних навичок спілкування, удосконалення активного слухання та формування здатності до конструктивного вирішення конфліктів. Значна увага приділяється розвитку емпатії, умінню працювати зі скаргами, запитами та зворотним зв’язком клієнтів. Програма поєднує теоретичні засади з практичними вправами, рольовими іграми та аналізом реальних кейсів. Це забезпечує формування впевненості студентів у професійній взаємодії з клієнтами в різних ситуаціях.</p> <p>Особливий акцент у курсі зроблено на міжкультурній комунікації та цифрових каналах взаємодії з клієнтами. Студенти навчаються адаптувати стиль спілкування відповідно до культурних особливостей співрозмовників та специфіки міжнародного середовища. Важливою складовою є опанування професійної комунікації через електронну пошту, онлайн-чати та соціалізацію.</p> <p>Курс орієнтований на формування клієнтоорієнтованого мислення та розвиток гнучкості у професійній поведінці. У результаті його опанування підвищується конкурентоспроможність випускників і їхня готовність до професійної діяльності в умовах глобалізованого середовища. Інтеграція з мережами з дотриманням стандартів сервісу.</p>	
3. Мета та цілі навчальної дисципліни	
<p>Мета курсу:</p> <p>Формування у здобувачів освіти системи професійних комунікативних компетентностей у сфері обслуговування клієнтів, що передбачає розвиток ефективної вербальної та невербальної взаємодії, умінь активного слухання, емпатії, конструктивного врегулювання конфліктів і здатності до професійної адаптації в міжкультурному та цифровому середовищі.</p> <p>Цілі курсу:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Забезпечити розвиток вербальних і невербальних комунікативних умінь, навичок активного слухання та технологій управління конфліктними ситуаціями у процесі професійної взаємодії з клієнтами. 2. Сформувати професійну готовність до ефективного опрацювання запитів, скарг і зворотного зв’язку клієнтів на засадах клієнтоорієнтованості та етичних стандартів обслуговування. 3. Розвинути міжкультурну компетентність і здатність до адаптації комунікативної поведінки з урахуванням соціокультурних особливостей та вимог глобалізованого середовища. 	

4. Забезпечити інтеграцію теоретичних знань і практичних навичок шляхом застосування симуляцій, рольових моделей і цифрових інструментів комунікації в умовах, наближених до професійної діяльності.

4. Програмні компетентності та результати навчання

Інтегральна компетентність: Здатність комплексно розв'язувати складні професійні задачі та практичні проблеми у сфері туризму і рекреації як в процесі навчання, так і в процесі роботи, що передбачає застосування теорій і методів системи наук, які формують туризмознавство, і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності:

ЗК01. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні

ЗК02. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя

ЗК03. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо

ЗК05. Прагнення до збереження навколишнього середовища

ЗК06. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел

ЗК07. Здатність працювати в міжнародному контексті

ЗК08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій

ЗК09. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми

ЗК10. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово

ЗК11 Здатність спілкуватися іноземною мовою

ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії

ЗК13. Здатність планувати та управляти часом

ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно

Спеціальні (фахові) компетентності:

СК16.Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях

СК18. Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління СК19. Розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів СК20. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного)

СК21. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту СК22. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем СК23.Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах СК24. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал СК25. Здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку СК26. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу

СК27. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації

СК28. Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці

СК29. Здатність діяти у правовому полі, керуватися нормами законодавства

СК30. Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу

СК31. Здатність ефективно застосовувати вербальні та невербальні техніки професійної комунікації у процесі обслуговування клієнтів з урахуванням стандартів сервісу.

СК32. Здатність здійснювати конструктивне врегулювання конфліктних ситуацій, працювати зі скаргами та претензіями клієнтів, використовуючи технології деескалації та медіації.

СК33. Здатність формувати та підтримувати клієнтоорієнтовану модель поведінки, спрямовану на забезпечення високого рівня задоволеності споживачів туристичних послуг.

СК34. Здатність здійснювати професійну комунікацію в цифровому середовищі (електронна пошта, онлайн-чати, соціальні мережі, CRM-системи) з дотриманням етичних норм та стандартів ділового мовлення.

СК35. Здатність застосовувати принципи міжкультурної комунікації у взаємодії з іноземними клієнтами та партнерами, враховуючи соціокультурні особливості й міжнародні стандарти обслуговування.

Програмні результати:

ПР01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів

ПР09. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПР11. Володіти державною та іноземною (ними) мовою (мовами), на рівні, достатньому для здійснення професійної діяльності.

ПР12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами

ПР14. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.

ПР16. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості

ПР23. Демонструвати здатність ефективно застосовувати вербальні та невербальні засоби професійної комунікації у процесі обслуговування клієнтів у стандартних та нестандартних ситуаціях.

ПР24. Використовувати техніки активного слухання, емпатії та конструктивного зворотного зв'язку під час взаємодії з клієнтами, забезпечуючи високий рівень сервісу.

ПР25. Здійснювати аналіз і врегулювання конфліктних ситуацій у сфері туристичного обслуговування, застосовуючи стратегії деескалації та принципи клієнтоорієнтованості.

ПР26. Організувати та підтримувати професійну комунікацію з клієнтами в цифровому середовищі (електронна пошта, онлайн-чати, соціальні мережі) з дотриманням етичних і правових норм.

ПР27. Адаптувати комунікативну поведінку до міжкультурного контексту, враховуючи соціокультурні особливості, міжнародні стандарти обслуговування та принципи толерантності.

5. Організація навчання

Обсяг навчальної дисципліни – 90 год.

Вид заняття	Загальна кількість годин
лекції	10
семінарські заняття / практичні / лабораторні	20
самостійна робота	60

Ознаки курсу

Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативний / вибірковий
5	ІЗ «Туризм та рекреація»	3	Нормативна

Тематика навчальної дисципліни

Тема	кількість год.		
	лекції	практичні заняття	сам. роб

<p>Topic 1. Introduction to Customer Care Communication.</p> <p>1.1.The concept and importance of customer care in the tourism and service industries.</p> <p>1.2.Principles of customer orientation and professional service standards.</p> <p>1.3.The role of communication in customer satisfaction and organizational image</p>	2	4	12
<p>Topic 2. Verbal Communication Techniques.</p> <p>2.1 Professional oral and written communication in customer service</p> <p>2.2. Positive language strategies and structured service dialogue</p> <p>2.3. Telephone and email etiquette in professional interaction</p>	2	4	12
<p>Topic 3. Non-Verbal Communication Techniques.</p> <p>3.1. Types and functions of non-verbal communication</p> <p>3.2. Body language, facial expressions, eye contact, and tone of voice</p> <p>3.3. The impact of non-verbal behavior on customer perception and trust</p>	2	4	12
<p>Topic 4. Active Listening, Empathy, and Conflict Resolution.</p> <p>4.1. Techniques of active listening and empathetic communication</p> <p>4.2. Identification of customer needs and expectations</p> <p>4.3. Conflict prevention, management, and resolution strategies</p>	2	4	12
<p>Topic 5. Cross-Cultural Communication and Digital Customer Care.</p> <p>5.1. Cultural differences in communication styles and their impact on service</p> <p>5.2. Intercultural sensitivity and communication with international clients</p> <p>5.3. Professional standards of digital communication and online etiquette</p>	2	4	12
3AG:	10	20	60

6. Система оцінювання навчальної дисципліни

<p>Загальна система оцінювання курсу</p>	<p>Оцінювання здійснюється за національною та ECTS шкалою на основі 100-бальної системи. (згідно п. 8.3. Види контролю Положення про організацію освітнього процесу та розробку основних документів з організації освітнього процесу в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника).</p> <p>Форми контролю знань студентів:</p> <ul style="list-style-type: none"> - поточний; - підсумковий семестровий (екзамен). <p>Загальні 100 балів включають:</p> <p>30 балів – поточний контроль (практичні заняття); 10 балів – індивідуальне завдання; 50 балів – екзамен.</p> <p>Поточний контроль проводиться на кожному практичному занятті. Він передбачає оцінювання теоретичної підготовки студентів із зазначеної теми (у тому числі, самостійно опрацьованого матеріалу) та виконання практичних завдань. Оцінки, отримані студентами, виставляються у журналах обліку відвідування та успішності академічної групи.</p> <p>Сума балів за роботу на практичних заняттях за семестр складає 30 балів; за індивідуальну роботу – 10 балів; за контрольні роботи – 10 балів.</p>
<p>Індивідуальне завдання</p>	<p>Виконання індивідуального завдання, спрямоване на розвиток професійних комунікативних навичок у взаємодії з клієнтами. Аналіз конкретного кейсу обслуговування, визначення ключових вербальних та невербальних засобів комунікації, оцінка емпатії та активного слухання. Результатом є звіт із рекомендаціями щодо покращення клієнтського досвіду та ефективності комунікації.</p>
<p>Практичні заняття</p>	<p>На практичних заняттях шляхом виконання певних відповідно сформульованих завдань забезпечується закріплення теоретичних положень навчальної дисципліни і набуття вмінь і навичок їх практичного застосування. Практичне заняття включає проведення контролю компетентностей, постановку загальної проблеми (завдання) викладачем та її обговорення за участю здобувачів вищої освіти, вирішення контрольних завдань, їх перевірку та оцінювання.</p>

6.1. Форма підсумкового контролю навчання – екзамен

<p>Практичні заняття (поточний контроль) (ПК)</p>	<p>30</p>
<p>Індивідуальна робота (ІР)</p>	<p>10</p>
<p>Проміжний тестовий контроль (КР)</p>	<p>10</p>
<p>Екзамен (максимальна кількість балів)</p>	<p>50</p>
<p>Екзамен</p>	<p>100</p>

7. Політика навчальної дисципліни	
Письмові роботи	Під час виконання письмових робіт здобувач освіти повинен підтвердити свій рівень оволодіння компетентностями, а також дотримуватись Кодексу честі Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника , Положення про організацію освітнього процесу та розробку основних документів з організації освітнього процесу в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника .
Академічна доброчесність	Політика ректорату спрямована на академічну доброчесність, прозорість та законність діяльності. Задля цього розроблено та впроваджено Положення про запобігання академічному плагіату та іншим порушенням академічної доброчесності у навчальній та науково-дослідній роботі здобувачів освіти Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника , Положення про запобігання академічному плагіату в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника , Кодекс честі Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника . В університеті академічна доброчесність передбачається за замовчуванням. Це означає, що всі здані роботи є результатом розумової праці та творчості здобувача. У випадку здачі роботи іншої особи (повністю або частково), або без належного цитування, завдання буде оцінене в 0 балів (без права перездачі).
Відвідування занять	Усі студенти, незалежно від форми навчання, зобов'язані відвідувати аудиторні заняття і проходити всі форми поточного та підсумкового контролю. Відпрацювання пропущених занять відбувається згідно графіку консультацій викладача з навчальної дисципліни, за винятком поважної причини у студента (документальне підтвердження). Процедури регламентуються Порядком організації та проведення оцінювання успішності здобувачів вищої освіти Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника .
Неформальна освіта	Можливість зарахування результатів неформальної освіти регламентується Положенням про визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної освіти в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника . Здобувачі можуть отримати від 25-50% підсумкової оцінки, у випадку відповідності набутих компетентностей. Компетентності та програмні результати навчання з дисципліни та результатів неформальної освіти можуть бути підтверджені: -програмою курсів, тренінгів, вебінарів тощо; -сертифікатом про практику / стажування тощо; - сертифікатом про проходження тренінгу, семінару, вебінару тощо. Зараховуються як підсумковий контроль, результати онлайн курсів на платформах Coursera, Prometheus та ін., які відповідають програмі навчальної дисципліни. <i>Рекомендовані:</i> - Soft Skills for Hospitality Professionals — курс із розвитку «м'яких навичок», включно з етикетом, мовою тіла та клієнтським сервісом у готельній сфері https://alison.com/course/soft-skills-for-hospitality-professionals - Mastering Business Etiquette — курс з основ професійного етикету, бізнес-манер, ділової поведінки та культурної чутливості. https://alison.com/course/mastering-business-etiquette

-Corporate Social Skills and Etiquette — курс про соціальні навички спілкування, корпоративний етикет та вміння створювати позитивне враження в бізнес-середовищі.

<https://alison.com/course/corporate-social-skills-and-etiquette>

-Free Etiquette and Manners Course (Catch Wisdom) — базовий курс з етикету та манер, який охоплює соціальні й професійні аспекти ввічливої поведінки.

<https://catchwisdom.com/course/etiquette-and-manners/>

-PRDV104: Professional Etiquette (через Saylor Academy/ Class Central) — курс про професійний етикет, ввічливість на роботі, ефективну комунікацію й розуміння різноманітності.

<https://www.classcentral.com/course/saylor-academy-62-prdv104-professional-etiquette-99590>

8. Рекомендована література

1. Abel, E. S., & Pondi, K. (2024). A framework of customer service training competencies for proactive business recovery in a post-COVID era: A case study. *Pan-African Journal of Education and Social Sciences*, 5(1), 120–132. <https://www.researchgate.net/publication/381978076>
2. Chaidrata, A., Shafeeu, M. I., Chew, S. K., Chen, Z., Cham, J. S., Yong, Z. L., Yap, U. H., & Kamarul Bahrin, D. I. (2022). Intent matching based customer services chatbot with natural language understanding. arXiv. <https://arxiv.org/abs/2202.00480>
3. Čuić Tanković, A., Vitezić, V., & Kraljić, V. (2023). Employee communication and soft skills influencing tourists' satisfaction. *European Journal of Tourism Research*, 34, 3410. <https://ejtr.vumk.eu/index.php/about/article/download/2967/598/6656>
4. Majumder, I. (2022). Communication skill of service provider as the principal predictor of customersatisfaction. <https://pdfs.semanticscholar.org/ff09/17f6f3a263704f0d432e5ab5b63f22568497.pdf>
5. Polinkevych, O. (2023). Information-communication and logistic technologies of hotel customer care organisation. *Restaurant and Hotel Consulting: Innovations*. <https://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/291697>
6. Sari, A. B. P. (2018). English communication strategies in tourism. *E-Journal of Tourism*, 5(2), 122–129. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/eot/article/view/41411>
7. Tomalia, T., & Prylepa, N. (2025). Forming a customer-oriented model of restaurant service with quality focus. *DSIM Journal*. <https://dsim.khmnu.edu.ua/index.php/dsim/article/download/416/421>
8. World Journal of Education and Leadership. (2022). The role of effective communication skills in professional contexts. <https://www.sciedupress.com/journal/index.php/wjel/article/download/21790/13491>
9. Жумбей М. М., Копчак Л. В. “English for Restaurant Workers” for Intermediate and UpperIntermediate Level Students of the Field of Study “24” - “Services”. Навчальний посібник з професійної англійської мови для самостійної роботи студентів II, III, IVкурсів факультету туризму спеціальностей галузі знань “24” – «Сфера обслуговування» (за підручниками “English for International Tourism”) - Івано-Франківськ: Супрун В.П., 2022. - 144 с. 10.
10. Копчак Л. В., Жумбей М. М. “What Does It mean to Work in Tourism Industry?” for Intermediate and Upper-Intermediate Level Students of the Field of Study “24” - “Services”. Навчальний посібник з професійної англійської мови для самостійної роботи студентів II, III, IVкурсів факультету туризму спеціальностей галузі знань “24” – «Сфера обслуговування» (за підручниками “English for International Tourism”) - Івано-Франківськ: Супрун В.П., 2022. - 195 с.

Інформаційні ресурси:

11. Learning English. British Council. Retrieved from <https://learnenglishteens.britishcouncil.org>
12. MindTools. Effective Communication. Retrieved from https://www.mindtools.com/pages/main/newMN_TCS.htm
13. Alison. Developing Quality Customer Service Skills. Retrieved from <https://alison.com/course/developing-quality-customer-service-skills/resource/2542>
14. RoleCatcher. Communicate With Customers: A Comprehensive Guide to Mastering this Essential Skill. Retrieved from <https://rolecatcher.com/en/skills/hard-skills/communication-collaboration-and-creativity/liaising-and-networking/communicate-with-customers/>

Жумбей М.М., доцент кафедри іноземних мов і країнознавства