

ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»

Факультет суспільних та прикладних наук
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

ЗАТВЕРДЖЕНО:
проректор з методичної роботи
 Ярослав ШТАНЬКО
“30”  2024 р.

СТРЕСИ ТА КОНФЛІКТИ В ТУРИСТИЧНІЙ
ДІЯЛЬНОСТІ
СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Галузь знань:	24 Сфера обслуговування
Спеціальність:	241 Готельно-ресторанна справа
Освітньо-професійна (освітньо-наукова) програма:	«Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу»
Освітній рівень:	перший (бакалаврський)
Статус дисципліни:	вибіркова
Мова викладання, навчання та оцінювання:	українська

Івано-Франківськ

2024

РОЗРОБНИК:

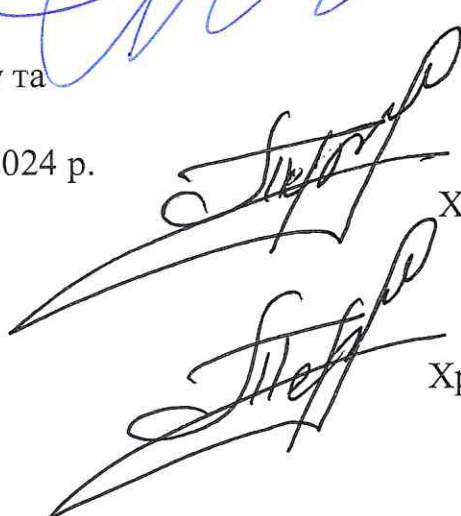
асистент кафедри туризму
та готельно-ресторанної справи



Михайло ПОДОЛЯН

ЗАТВЕРДЖЕНО:

на засіданні кафедри туризму та
готельно-ресторанної справи
протокол № 1 від 26 серпня 2024 р.
В. о. завідувача кафедри



Христина ТЕРЛЕЦЬКА

УЗГОДЖЕНО:

Гарант ОПП

Христина ТЕРЛЕЦЬКА

СХВАЛЕНО:

на засіданні Науково-методичної ради, протокол № 1 від 30 серпня 2024 р.

е-mail	mykhailo.podolian@ukd.edu.ua
Номер аудиторії чи кафедри	2 поверх, кафедра туризму та готельно-ресторанної справи
Посилання на сайт	
Сторінка курсу в СДО	

ВСТУП

Анотація дисципліни. Знання основних закономірностей, які дозволяють людям у різних ситуаціях знаходити вирішення конфліктних ситуацій та вміння правильно організувати власний бізнес, дозволить уникнути стресу та професійного вигорання. Тому для розуміння поведінки людини (клієнта) працівникові сервісу потрібно знати основні види конфлікту зокрема мотиви, причини, цілі, якими керується клієнт при відвідуванні підприємства сфери туризму.

Мета дисципліни: формування у студентів системи знань про конфлікти в туристичній сфері: готелях, ресторанах та туристичних комплексах; отримання необхідних умінь та навичок у галузі психології рефлексії, задля попередження і уникнення стресу та попередження проблемних ситуацій, що виникають у сфері обслуговування; розуміти поведінку клієнтів, для вибору найкращого варіанта їх обслуговування.

Завдання дисципліни: вивчення особливостей взаємодії між клієнтом і працівником індустрії гостинності, поведінки учасників взаємовідносин між рекреантом та працівником сфери обслуговування.

Предмет дисципліни: вивчення основних принципів та методів запобігання конфліктних ситуацій та стресу в діяльності сфери гостинності та роботі з клієнтами (рекреантами).

У результаті вивчення навчальної дисципліни «Стреси та конфлікти в туристичній діяльності» студенти повинні **знати:**

- суть та практичне значення конфліктів, що виникають у результаті взаємодії в сфері обслуговування;
- вимоги та особливості трудової діяльності працівника сфери гостинності;
- поведінку споживача туристського продукту;
- принципи взаємодії з діловими партнерами та клієнтами в туристичній діяльності;
- типи та види конфліктів в сфері обслуговування;
- аналіз конфліктів у туризмі та психологічні ресурси збереження і відновлення психічного здоров'я в сфері обслуговування.

У результаті вивчення навчальної дисципліни «Стреси та конфлікти в туристичній індустрії» студенти повинні **вміти:**

- застосовувати на практиці методи та прийоми необхідні для подолання та запобігання конфліктів та стресів у сфері обслуговування;
- аналізувати та прогнозувати процеси прийняття рішень споживачем туристичного продукту, що впливають на виникнення стресів та конфліктів індустрії гостинності;
- розрізняти емоційно-вольові якості клієнта, задля попередження та запобігання конфліктних ситуацій;
- застосовувати методи відновлення та подолання стресів у сфері гостинності, для уникнення професійного вигорання.

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Курс	четвертій (IV)		
Семестр	сьомий (VII)		
Кількість кредитів ЄКТС	6		
Аудиторні навчальні заняття		денна форма	заочна форма
	Лекції/ семінари	84 (в годинах) 42\42	16 (в годинах) -
Самостійна робота		96 (в годинах)	134 (в годинах)
Форма підсумкового контролю	Екзамен		

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Перелік тем лекційного матеріалу

Тема 1. Ступінь та визначення стресу в туристичній діяльності та діяльності громадського харчування (4 год.)

Ступінь та зміст поняття «стресу» в науці. Класифікація стресу в науковій діяльності. Причини і джерела стресу. (4 год.)

Питання для самостійного вивчення. Історія формування конфліктології, як науки. Поняття про стрес в туристичній діяльності (18 год.)

(література: 1, 6, 9, 19, 20)

Тема 2. Психологія стресу і конфліктів у туристичній сфері (10 год.)

Професійний стрес працівників закладів громадського харчування та сфери туризм. Професійний стрес: сутність та зміст поняття. Стадії розвитку професійного стресу. Основні підходи до вивчення професійного стресу. (2 год.)
Конфліктологія як наука. Предмет, об'єкт, суб'єкт конфліктології. Поняття конфлікту та його види. (2 год.)

Стрес та його вплив: розуміння симптомів, стадій та стресових реакцій. Симптомами стресу в організмі працівників закладів громадського харчування. Стадії стресу в науці. Стресові реакції організму працівників. (2 год.)

Причини стресу та конфліктів в готельно-ресторанному бізнесі. Навантаження та терміновість роботи. Міжкультурні аспекти. Задоволення клієнтів і внутрішні вимоги. (4 год.)

Питання для самостійного вивчення. основи формування відповідальності керівника. Соціальна відповідальність туристичного підприємства: сутність та особливості формування (32 год.)

(література: 2, 5, 10, 12, 13, 15, 20)

Тема 3. Управління стресом та врегулювання конфліктів із гостями в закладах ресторанного бізнесу (10 год.)

Хто такий гість для закладу ресторанного бізнесу. Врегулювання стресових ситуацій. Робота зі стресом як символ професіоналізму працівників. (2 год.)

Стреси пов'язані з відкриттям закладу громадського харчування. Стреси пов'язані із вибором концепції закладів харчування: концепції, бренд бук, місія, цілі, цінності. Назва, позиціонування, легенда і стреси які йдуть поруч. Стреси ремонту, роботи з підрядниками та дедлайни виконання. (2 год.)

Фінанси закладу ресторанного бізнесу як особистий стрес власника NoReCa. Планування витрат ЗГХ. Формування фонду заробітних плат як потенційний стрес майбутнього. Податкове планування. (2 год.)

Підбір «топів» як фундаменту успішного закладу харчування: очікування і реальність. Пошук головного бухгалтера: питання довіри і професіоналізму. Керуючий закладу – перша людина після власника. Шеф-кухар

– титан сфери гастрономії: де ж тебе знайти! Як тебе не втратити? Барменменеджер – межа професіоналізму і зловживання службовим становищем. (2 год)

Рутинна робота в закладі громадського харчування – як майбутній стрес від власника і бухгалтера до лінійного персоналу і гостя. Технологічні карти, калькуляційні карти, номенклатура. Комунікація з постачальниками і підрядниками картка страховий стрес для обох сторін. Ціна і її формування для трьох сторін (власника бізнесу, клієнт і бухгалтер). (2 год.)

Питання для самостійного вивчення. Самостійне виконання. Аналіз ринку, його сегментація, цільова аудиторія. Самостійне виконання. Точка окупності, середній чек, оборотність одного посадкового місця. Посадові обов'язки і постанова базових завдань для шефів. Виходи став, правила і стандарт їх подачі як уникнути майбутніх конфліктів з гостями. (10 год.)

(література: 4, 5, 7, 18)

Тема 4. Підбір команди і стрес провідних менеджерів HoReCa (4 год.)

Пошук лінійного персоналу: короткостроковий стрес як команди, так і «топів». Правильно сформований зошит про вакансію, мінуси, стрес для всіх. Питання співбесіди як можливість уникнути стресу під час стажування і роботи. (2 год.)

Управління командою як один із найбільших стресів та найкращих можливостей для менеджменту. Посадові інструкції – чіткість і впевненість у роботі та ніякого стресу. Мотивація персоналу – можливості для кожного в HoReCa. Штрафи і покарання: стреси від отримання. Токсичні колеги як джерело стресу на роботі. Токсичність в галузі громадського харчування. Токсичні колеги? Хто вони? (2 год.)

Питання для самостійного вивчення. Анкета для працівників, публікації вакансій на сайтах. Булінг в сфері громадського харчування, наслідки булінгу, шляхи його подолання в гастросфері. Робота зі стандартами обслуговування чек-лесті для всіх рівнів персоналу. (10 год.)

(література: 1,4, 10,17, 20)

Тема 5. Стрес в процесі роботи із звітністю (4 год.)

Процес підготовки програмного забезпечення! Стресує керівник і бухгалтерія. Підготовка пакетів документів для подання декларації в Держспоживстандарт, Пожежну інспекцію. Внутрішні документи, трудові договори. Процедура одержання алкогольній ліцензій. (2 год.)

Стандарти держави в сфері обслуговування. Державні стандарти і можливий стрес в дотриманні. Система ХАССП впевненість і безпека, але стрес при впровадженні. (2 год.)

Питання для самостійного вивчення. Обладнання та устаткування в ресторанному бізнесі. Пошук сучасного обладнання: ціна, якість, витрати, стреси. Після продажний сервіс обладнання та клієнтоорієнтованість як можливість уникнення стресу для власника. (18 год.)

(література: 19, 20, 11)

Тема 6. Маркетингова діяльність як джерело щоденного стресу всіх до неї залучених. (10 год.)

Маркетинг ЗГХ від відкриття до операційної діяльності: прорахунок стресів на кожному етапі. Реклама яка не працює. Як витратити весь бюджет та не отримати клієнта. (2 год.)

Що таке продукти в ЗРБ? Який його вплив на прибуток в компанії. Якість продукту як можливість відсутності стресів. (2 год.)

Сервіс закладів громадського харчування. Сервіс – що це? Чому про нього почали говорити? (2 год.)

21 століття – епоха цифрових технологій. Інтернет – джерело стресу для власника зі всіх сторін. Відгуки: дистрес чи аустрес? Процес управління конфліктами. Сутність управління конфліктами та його діагностика. Управлінські рішення в конфліктних ситуаціях. (2 год.)

Профілактика конфліктів в ЗГС. Профілактика конфліктів. Профілактика конфліктів за стратегією управління персоналом в ресторанному бізнесі. Управління компетенцією співробітників як напрямок профілактики конфліктів. (2 год.)

Питання для самостійного вивчення. Поганий маркетинг – джерело всіх проблем в закладі харчування. Поганий сервіс – можливість розвитку чи шлях до закриття. Сутність профілактики та передумови успішності запобігання конфліктами. Сутність і значення процесів профілактики та запобігання виникненню конфліктів. Передумови успіху та труднощі у профілактиці та запобігання конфліктам. (18 год.)

(література: 2, 11, 20)

Зміст семінарських занять

Тема 1. Ступінь та визначення стресу в туристичній діяльності та діяльності громадського харчування (4 год.)

Тема 2. Психологія стресу і конфліктів у туристичній сфері (10 год.)

Тема 3. Управління стресом та врегулювання конфліктів із гостями в закладах ресторанного бізнесу (10 год.)

Тема 4. Підбір команди і стрес провідних менеджерів HoReCa (4 год.)

Тема 5. Стрес в процесі роботи із звітністю (4 год.)

Тема 6. Маркетингова діяльність як джерело щоденного стресу всіх до неї залучених (10 год.)

Зміст самостійної роботи студентів

Розподіл годин, виділених на вивчення дисципліни «Стреси та конфлікти в туристичній діяльності»

Найменування видів робіт	Розподіл годин	
	денна форма	заочна форма
Самостійна робота, год, у т.ч.:	96	134
Опрацювання матеріалу, викладеного на лекціях	30	34
Підготовка до практичних занять та контрольних заходів	26	-
Підготовка звітів з практичних робіт	-	-
Підготовка до поточного контролю	6	50
Опрацювання матеріалу, винесеного на самостійне вивчення	26	50

ПОЛІТИКА КУРСУ

Коротко, з покликанням на відповідну нормативну базу УЖД, висвітлити питання

1) щодо системи поточного і підсумкового контролю

Організація поточного та підсумкового семестрового контролю знань студентів, проведення практик та атестації, переведення показників академічної успішності за 100-бальною шкалою в систему оцінок за національною шкалою здійснюється згідно з “Положенням про систему поточного і підсумкового контролю, оцінювання знань та визначення рейтингу здобувачів освіти”. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).

2) щодо оскарження результатів контрольних заходів



Здобувачі вищої освіти мають право на оскарження оцінки з дисципліни отриманої під час контрольних заходів. Апеляція здійснюється відповідно до «Положення про політику та врегулювання конфліктних ситуацій». Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#)

3) щодо відпрацювання пропущених занять Згідно “Положення про організацію освітнього процесу” здобувач допускається до семестрового контролю з конкретної навчальної дисципліни (семестрового екзамену, диференційованого заліку), якщо він виконав усі види робіт, передбачені на семестр навчальним планом та силабусом/робочою програмою навчальної дисципліни, підтвердив опанування на мінімальному рівні результатів навчання (отримав ≥ 35 бали), відпрацював визначені індивідуальним навчальним планом всі лекційні, практичні, семінарські та лабораторні заняття, на яких він був відсутній. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).



4) щодо дотримання академічної доброчесності

“Положення про академічну доброчесність” закріплює моральні принципи, норми та правила етичної поведінки, позитивного, сприятливого, доброчесного освітнього і наукового середовища, професійної діяльності та професійного спілкування спільноти Університету, викладання та провадження наукової (творчої) діяльності з метою забезпечення довіри до результатів навчання. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).



5) щодо використання штучного інтелекту

“Положення про академічну доброчесність” визначає політику щодо використання технічних засобів на основі штучного інтелекту в освітньому процесі. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#). “Положення про систему запобігання та виявлення академічного плагіату, самоплагіату, фабрикації та фальсифікації академічних творів” містить рекомендації щодо використання в академічних текстах генераторів на основі штучного інтелекту. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).



6) щодо використання технічних засобів в аудиторії та правила комунікації

Використання мобільних телефонів, планшетів та інших гаджетів під час лекційних та практичних занять дозволяється виключно у навчальних цілях (для уточнення певних даних, перевірки правопису, отримання довідкової інформації тощо). На гаджетах повинен бути активований режим «без звуку» до початку заняття. Під час занять заборонено надсилання текстових повідомлень, прослуховування музики, перевірка електронної пошти, соціальних мереж тощо, окрім виробничої необхідності. Під час виконання заходів контролю використання гаджетів заборонено (за винятком, коли це передбачено умовами його проведення). У разі порушення цієї заборони результат анулюється без права перескладання. Комунікація відбувається через електронну пошту і сторінку дисципліни в Moodle.

ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Вид	Зміст	% від	Бал
------------	--------------	--------------	------------

		загальної оцінки	min	max
Поточні контрольні заходи	всього	60	35	60
Підсумкові контрольні заходи	екзамен	40	24	40
Всього:	-	100	60	100

Процедура проведення контрольних заходів, а саме поточного контролю знань протягом семестру та підсумкового семестрового контролю, регулюється «Положенням про систему поточного та підсумкового контролю оцінювання знань та визначення рейтингу студентів».

Фіксація **поточного** контролю здійснюється в “Електронному журналі обліку успішності академічної групи” на підставі чотирибальної шкали – “2”; “3”; “4”; “5”. У разі відсутності студента на занятті виставляється “н”. За результатами поточного контролю у Журналі, автоматично визначається підсумкова оцінка, здійснюється підрахунок пропущених занять. **Критерії оцінювання:**

«незадовільно»	володіє навчальним матеріалом на рівні елементарного розпізнавання і відтворення окремих фактів, елементів, об’єктів, що позначаються окремими словами чи реченнями; володіє матеріалом на елементарному рівні засвоєння, викладає його уривчастими реченнями, виявляє здатність висловити думку на елементарному рівні; володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу;
«задовільно»	володіє матеріалом на початковому рівні, значну частину матеріалу відтворює на репродуктивному рівні; володіє матеріалом на рівні, вищому за початковий, здатний за допомогою викладача логічно відтворити значну його частину; може відтворити значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень, за допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, порівнювати та робити висновки, виправляти допущені помилки;
«добре»	здатний застосовувати вивчений матеріал на рівні стандартних ситуацій, частково контролювати власні навчальні дії, наводити окремі власні приклади на підтвердження певних тверджень: вміє порівнювати, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача, в цілому самостійно застосовувати її на практиці, контролювати власну діяльність, виправляти помилки і добирати аргументи на підтвердження певних думок під керівництвом викладача; вільно володіє вивченим обсягом матеріалу, та вміє застосовувати його на практиці; вільно розв’язує задачі в стандартних ситуаціях, самостійно виправляє допущені помилки, добирає переконливі аргументи на підтвердження вивченого матеріалу;

«відмінно»	виявляє початкові творчі здібності, самостійно визначає окремі цілі власної навчальної діяльності, оцінює окремі нові факти, явища, ідеї; знаходить джерела інформації та самостійно використовує їх відповідно до цілей, поставлених викладачем; вільно висловлює власні думки і відчуття, визначає програму особистої пізнавальної діяльності, самостійно оцінює різноманітні життєві явища і факти, виявляючи особисту позицію щодо них; без допомоги викладача знаходить джерела інформації і використовує одержані відомості відповідно до мети та завдань власної пізнавальної діяльності; використовує набуті знання і вміння в нестандартних ситуаціях; виявляє особливі творчі здібності, самостійно розвиває власні обдарування і нахили, вміє самостійно здобувати знання.
-------------------	---

Усі пропущені заняття, а також негативні оцінки студенти зобов'язані відпрацювати впродовж трьох наступних тижнів. У випадку недотримання цієї норми, замість “н” в журналі буде виставлено “0” (нуль балів), без права перездачі. Відпрацьоване лекційне заняття в електронному журналі позначається літерою «в».¹

До підсумкового контролю допускаються студенти які за результатами поточного контролю отримали не менше 35 балів. Усі студенти, що отримали 34 балів і менше, не допускаються до складання підсумкового контролю і на підставі укладання додаткового договору, здійснюють повторне вивчення дисципліни впродовж наступного навчального семестру. За результатами підсумкового контролю (диференційований залік/екзамен) студент може отримати 40 балів. Студенти, які під час підсумкового контролю отримали 24 бали і менше, вважаються такими, що не здали екзамен/диференційований залік і повинні йти на перездачу. Загальна семестрова оцінка з дисципліни, яка виставляється в екзаменаційних відомостях оцінюється в балах (згідно з **Шкалою оцінювання знань за ЄКТС**) і є сумою балів отриманих під час поточного та підсумкового контролю. **Шкала оцінювання знань за ЄКТС:**

Оцінка за національною шкалою	Рівень досягнень, %	Шкала ECTS
Національна диференційована шкала		
Відмінно	90 – 100	A
Добре	83 – 89	B
	75 – 82	C
Задовільно	67 – 74	D
	60 – 66	E
Незадовільно	35 – 59	FX
	0 – 34	F

Національна недиференційована шкала		
Зараховано	60 – 100	-
Не зараховано	0 – 59	-

Студенти, які не з'явилися на екзамені без поважних причин, вважаються такими, що одержали незадовільну оцінку.

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основна література

1. Ануфрієва Н. М., Зелінська Т. М., Єрмакова Н. О. Соціальна психологія. Київ. Каравела, 2016. 370 с.
2. Берлач А. І. Конфліктологія. Київ. «Україна», 2007. 203 с.
3. Боярчук О. Д. Біохімія стресу. Луганськ, 2013. 177 с.
4. Герасіна Л.М. Конфліктологія. Харків. Право, 2012. 128с.
5. Власова О.І. Психологія соціальних здібностей: структура, динаміка, чинники розвитку. Київ: Київський університет, 2015. 308 с.
6. Ващенко К. Антиконтфліктні технології: теоретичні засади та українська дійсність. Стратегія україн. Державотворення. Полтава. АСМІ, 2000. С.78-87.
7. Дзвінчук Д. Психологічні основи ефективного управління. Київ. НІЧЛАВА, 2000, 280 с.
8. Дудкевич Т.В. Конфліктологія з основами психології управління. Київ. ЦНЛ, 2005, 456 с.
9. Жигайло Н. І. Соціально-економічна діагностика. Львів. Новий Світ 2000, 2008. 188 с.
10. Жигайло Н. І. Комунікативний менеджмент: навч. посіб. Львів.ЛНУ імені Івана Франка, 2012. 368 с.
11. Кулініч І.О. Психологія управління. Київ.Знання, 2008. 292 с.
12. Крушельницька О. Управління персоналом. Київ. Кондор, 2005. 304
13. Лозовецька В.Т. Професійна кар'єра особистості в сучасних умовах праці. Київ. Міленіум, 2015. 244 с.
14. Ліфарєва Н.В. Психологія особистості. Київ. ЦНЛ, 2003. 240 с.
15. Русинка І. Конфліктологія. Психологія запобігання і управління конфліктами. Київ. Професіонал, 2007. 334 с.
16. Панок В. Г., Обухівська А. Г., Острова В. Д. Психологічна служба. Київ. НікаЦентр, 2016. 362 с.
17. Панченко В. О., Позняк Т. М. Особливості конфліктної поведінки студентів. Чернігів. НУЧК імені Т. Г. Шевченка, 2020. С. 239-242.
18. Шульгіна Л. М. Маркетинг підприємств туристичного бізнесу. Київ, 2005. 597 с.
19. Яремчук С. С. Сучасні теорії в конфліктології. Чернівці. Рута, 2008. 72 с.
20. Яхно Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів. Київ. Центр учб. л-ри, 2012. 168 с.