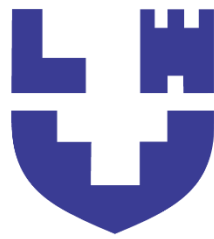


Міністерство освіти і науки України



**ЛУЦЬКИЙ
НАЦІОНАЛЬНИЙ
ТЕХНІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ**

**КОМУНІКАЦІЯ, МЕДІАЦІЯ ТА МЕНТАЛЬНИЙ
РОЗВИТОК В ТУРИСТИЧНО-РЕКРЕАЦІЙНІЙ СФЕРІ**

Методичні вказівки до виконання практичних занять
для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
освітньо-професійної програми «Туризм», «Готельно-ресторанна справа»
галузі знань J Транспорт та послуги
спеціальностей J3 Туризм та рекреація, J2 Готельно-ресторанна справа та
кейтеринг
денної та заочної форми навчання

Луцьк 2025

УДК 338.48:379.8:316.77:159.9

Електронна копія друкованого видання передана для внесення в репозитарій ЛНТУ

Директор бібліотеки _____ Наталія ПОЛЩУК

Рекомендовано до видання вченою радою факультету митної справи, матеріалів та технологій ЛНТУ,

протокол № ____ від « » _____ 2025 року.

Голова вченої ради факультету ФММТ _____ Валентина ТКАЧУК

Розглянуто і схвалено на засіданні кафедри туризму та готельно-ресторанної справи ЛНТУ, протокол № ____ від « » _____ 2025 року.

Завідувачка кафедри _____ Людмила МАТВІЙЧУК, д.е.н., завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи ЛНТУ

Укладач: _____ Тетяна ЗУБЕХІНА, к.пед.н., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи ЛНТУ

Рецензент: _____ Юлія ШЕЙКО, к.е.н., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи ЛНТУ.

Відповідальний за випуск: _____ Людмила МАТВІЙЧУК, д.е.н., проф., завідувачка кафедри туризму та готельно-ресторанної справи ЛНТУ

Комунікація, медіація та ментальний розвиток в туристично-рекреаційній сфері: Методичні вказівки до виконання практичних занять для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» галузі знань J Транспорт та послуги спеціальностей J3 Туризм та рекреація, J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг денної та заочної форми навчання /укладач: Зубехіна Т.В. Луцьк: ЛНТУ, 2025. 28 с.

Видання містить теоретичний матеріал до вивчення окремих тем програми курсу для студентів спеціальностей J3 Туризм та рекреація, J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг, денної та заочної форми навчання.

ВСТУП

Практичні заняття – це вид групових занять, під час яких студенти виступають активними суб'єктами навчального процесу. Практичні заняття безпосередньо пов'язані із самостійною роботою студентів. Готуючись до відповіді, студенти повинні опрацювати навчальну і наукову літературу, виокремлювати проблемні питання, готувати конспекти відповідей та виконувати практичні завдання. Підготовка до практичного заняття передбачає високий рівень творчої самостійності кожного студента, що проявляється у виступі на занятті (доповідь чи повідомлення), доповненнях до відповідей однокурсників, у власних відповідях на додаткові запитання викладача чи інших студентів, участі в дискусії, варіантах виконання практичних завдань. Практичні заняття повинні доповнювати і поглиблювати лекційний матеріал.

Підготовка до практичних занять активізує й підтримує пізнавальну активність студентів, поєднуючи навчальні та наукові засади. У процесі підготовки до практичного заняття, вивченні наукової літератури, її конспектування, реферування тощо студенти оволодівають науковим апаратом, набувають навичок наукового дослідження.

У ході практичного заняття в аудиторії встановлюється ефективний зворотний зв'язок. На практичному занятті оптимально поєднуються викладання і навчання, організація навчальної діяльності студентів, управління нею і пізнавальна діяльність студентів, спрямована на отримання знань, формування умінь і навичок.

Практичні заняття виконують кілька функцій, основні з них – освітня, виховна, контрольна.

Освітня функція практичного заняття полягає в тому, що воно є процесом пізнання, набуття студентами наукових знань. Отримані на лекції та в результаті практичної підготовки, знання закріплюються (через повторення), розширюються (через обмін знаннями) і поглиблюються (завдяки переходу з одного рівня знань на інший, вищий).

Виховна функція практичного заняття виявляється в тому, що набуті знання поповнюють основу світогляду студентів. Набуті знання перетворюються на переконання, особливо коли обстоюються в дискусіях.

Контрольна функція практичного заняття полягає в тому, що воно дозволяє викладачу ефективно контролювати зміст, глибину і системність самостійної роботи студента, оцінювати знання і навички студентів через опитування та перевірку виконаних завдань.

Методичні рекомендації розроблені відповідно до робочої програми навчальної дисципліни «Комунікація, медіація та ментальний розвиток в туристично-рекреаційній сфері» для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальностей J2 «Готельно-ресторанна справа та кейтеринг» та J3 «Туризм та рекреація».

Мета методичних рекомендацій – надати студентам чіткі орієнтири для підготовки до практичних занять і виконання завдань для самостійної роботи, сформулювати розуміння вимог до результатів навчання та критеріїв оцінювання.

Дисципліна охоплює два змістових модулі: «Комунікація та взаємодія» (теми 1–5) і «Психологічні аспекти ментального розвитку» (теми 6–10). Практичні заняття побудовані на принципах активного навчання: кейси, рольові ігри, аналіз ситуацій, рефлексивні завдання. Самостійна робота спрямована на поглиблення теоретичних знань та формування практичних навичок.

Цей посібник є основним методичним документом для підготовки до всіх видів контролю. Рекомендується зберегти його та звертатися до кожного розділу перед відповідним заняттям.

Практичні заняття проводяться у форматі семінарів-практикумів і передбачають активну участь кожного студента. На кожне практичне заняття відводиться 2 академічні години. Самостійна робота є обов'язковою складовою курсу і передбачає підготовку до практичних

занять, виконання індивідуальних завдань та поглиблене вивчення теоретичного матеріалу.

Вимоги до оформлення письмових робіт

- Обсяг письмових завдань зазначається в умовах кожного завдання
- Шрифт: Times New Roman або Arial, розмір 12–14 пт, міжрядковий інтервал 1,5
- Поля: зліва 2,5 см, праворуч 1,5 см, зверху та знизу 2 см
- Обов'язкові елементи: тема, прізвище та ім'я студента, номер групи, дата
- Посилання на джерела оформлюються за ДСТУ 8302:2015
- Плагіат не допускається; допустимий відсоток запозичень – до 20%
- Завдання здаються у визначені терміни; запізнення знижує оцінку на 10%

Критерії оцінювання практичних завдань

Бали	Рівень	Характеристика
5	Відмінно	Повне розкриття завдання, власна позиція, приклади, бездоганне оформлення
4	Добре	Достатнє розкриття, є окремі неточності, аргументована позиція
3	Задовільно	Часткове розкриття, загальні судження без аналізу
2	Незадовільно	Суттєві прогалини, відсутність самостійного аналізу
0	Не виконано	Завдання не подане або містить ознаки плагіату

РОЗДІЛ І. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Практичні заняття є обов'язковою формою аудиторної роботи, яка передбачає активну участь студентів у виконанні завдань, дискусіях, рольових іграх та аналізі кейсів. Нижче наведено детальні методичні рекомендації до кожного з 15 практичних занять, розподілених за темами курсу.

Тема 1. Поняття комунікації: типи, рівні, моделі

Практичне заняття № 1. Аналіз комунікативної ситуації

Параметр	Характеристика
Тема заняття	Поняття комунікації: типи, рівні, моделі
Форма проведення	Індивідуальна робота з публічним захистом
Тривалість	2 академічні години (90 хв.)
Очікувані результати	Здатність ідентифікувати тип, рівень комунікації та бар'єри в реальній ситуації

Теоретичне підґрунтя

Перед виконанням завдання необхідно повторити: поняття комунікації та спілкування; функції комунікації; класифікацію типів і рівнів; основні моделі комунікації (лінійна Шеннона–Вівера, кругова Осгуда–Шрамма, транзакційна). Особливу увагу звернути на поняття «шум» та «зворотний зв'язок».

Завдання

Оберіть і детально проаналізуйте реальну або змодельовану комунікативну ситуацію з вашого досвіду (навчальну, професійну, побутову, пов'язану з туристичним або готельним сервісом). Письмовий аналіз має охоплювати такі аспекти:

1. Опис ситуації: хто, де, коли, за яких обставин спілкується (5–7 речень)
2. Тип комунікації (вербальна/невербальна/письмова/цифрова) – обґрунтування

3. Рівень комунікації (внутрішньо-особистісна / міжособистісна / групова / масова)

4. Застосована модель комунікації – яка з відомих моделей найповніше описує ситуацію і чому

5. Перешкоди (шуми): перелічіть не менше 2 бар'єрів, що виникали в ситуації

6. Зворотний зв'язок: як він проявлявся або чому був відсутній

7. Пропозиції щодо підвищення ефективності комунікації (не менше 3 конкретних кроків).

Вимоги до оформлення

- Обсяг: 1,5–2 сторінки друкованого тексту
- Структура: назва ситуації → аналіз за пунктами → висновок
- Використовуйте термінологію з лекційного курсу
- Додайте схему / діаграму обраної моделі комунікації (від руки або у додатку)

Критерії оцінювання

Критерій	Індикатори	Балів
Точність ідентифікації типу і рівня комунікації	Чітко і аргументовано визначено тип і рівень	0–2
Застосування моделі комунікації	Модель обрана доцільно, схема відповідає ситуації	0–1
Аналіз бар'єрів	Визначено не менше 2 бар'єрів, пояснено їхній вплив	0–1
Практичні рекомендації	Конкретні, реалістичні, мінімум 3	0–1

Перед задачею перевірте: чи використали ви ключові поняття теми?

Чи є схема моделі? Чи конкретні ваші рекомендації?

Практичне заняття № 2. Карта моделей комунікації (Mind-Map)

Параметр	Характеристика
Форма проведення	Групова робота (пари або трійки) з презентацією
Тривалість	2 академічні години
Очікуваний результат	Вміння порівнювати моделі комунікації за заданими критеріями

Завдання

У парах (або трійках) створіть детальну ментальну карту (mind-map), у якій порівняйте 2–3 моделі комунікації (на вибір студентів). Карта має містити центральний вузол «Моделі комунікації» та гілки для кожної моделі з такими відгалуженнями:

- Автори та рік виникнення
- Ключові елементи (компоненти) моделі
- Наявність зворотного зв'язку (так / ні / частково)
- Характер учасників (активні / пасивні)
- Врахування «шумів» та перешкод
- Сфера і ситуації застосування
- Переваги та обмеження

Технічні вимоги до Mind-Map

Параметр	Вимоги
Формат	A3 (від руки) або цифровий (MindMeister, Canva, XMind)
Оформлення	Різні кольори для різних моделей, іконки/символи
Мова	Українська; допускаються назви моделей іноземною
Захист	2–3 хв. усний коментар від групи
Здача	Роздрукована або у форматі PDF/JPEG

Уникайте простого копіювання тексту з підручника. Mind-map повинна відобразити ВАШЕ розуміння та структурування матеріалу.

Тема 2. Комунікація в малих групах. Види та функції міжособистісної взаємодії

Практичне заняття № 3. Рольова гра «Мала група»

Параметр	Характеристика
Форма проведення	Рольова гра в малих групах (4–6 осіб)
Тривалість	2 академічні години
Матеріали	Картки ролей (роздає викладач), аркуші для нотаток
Очікуваний результат	Практичне розуміння групової динаміки та комунікативних ролей

Опис завдання

Студенти об'єднуються в групи по 4–6 осіб. Кожна група отримує завдання: розробити за 20 хвилин концепцію нового туристичного продукту (тип і DESTИНАЦІЮ обирає група самостійно). Кожен учасник отримує картку з описом ролі:

Роль	Поведінка	Завдання в грі
Лідер	Ініціює, координує, підсумовує	Забезпечити, щоб група виконала завдання в час
Генератор ідей	Пропонує нестандартні рішення	Висунути не менше 3 оригінальних ідей
Критик	Оцінює ризики, ставить запитання	Аргументовано поставити під сумнів мінімум 2 ідеї
Виконавець	Чіткий, відповідальний, деталізує	Слідкувати за конкретністю рішень
Комунікатор	Підтримує клімат, врегульовує напруги	Не допустити деструктивного конфлікту
Спостерігач*	Фіксує динаміку групи (якщо 6 осіб)	Заповнює аркуш спостереження

** Роль «спостерігача» виконує студент, якщо у групі 6 осіб. Результати спостереження обговорюються на етапі рефлексії.*

Етапи заняття

№	Етап	Час	Зміст
1	Інструктаж	10 хв.	Роз'яснення правил, розподіл ролей і завдань
2	Рольова гра	20 хв.	Групова робота над концепцією турпродукту
3	Презентація	15 хв.	Кожна група (2–3 хв.) представляє результат
4	Групова рефлексія	20 хв.	Обговорення динаміки: ролі, труднощі, ефективність
5	Письмовий звіт	25 хв.	Кожен студент заповнює бланк аналізу

Бланк аналізу рольової гри (заповнюється кожним студентом)

Після завершення гри кожен студент письмово відповідає на такі запитання:

1. Яку роль ви виконували? Як ви розумієте цю роль?
2. Чи відповідала реальна поведінка учасників їхнім ролям? Наведіть приклади.
3. Опишіть, як розвивалася групова динаміка (стадії за Такменом).
4. Які труднощі виникли у комунікації? Назвіть конкретні ситуації.
5. Що сприяло ефективності роботи, а що заважало?
6. Яку роль ви б обрали наступного разу і чому?

Практичне заняття № 4. Самооцінка комунікативної ролі в команді

Завдання

Виконайте самооцінку вашої домінуючої ролі в команді та підготуйте рефлексивне есе. Завдання складається з двох частин.

Частина 1 (аудиторна). Заповніть адаптований опитувальник командних ролей (наданий викладачем або онлайн-версія тесту Белбіна) та визначте вашу домінуючу роль (1–2 ролі).

Частина 2 (поза аудиторією). Напишіть есе «Моя роль у команді: сильні сторони та зони розвитку» (1–1,5 сторінки):

- Назвіть та опишіть вашу домінуючу командну роль

- Наведіть 2–3 конкретних приклади ситуацій, де ця роль проявлялася
- Визначте 3 сильні сторони, які ця роль дає вам в командній роботі
- Визначте 2–3 зони розвитку (що варто покращити)
- Сформулюйте 1 конкретний крок для розвитку слабкої сторони

Рекомендований ресурс: тест Белбіна (belbin.com або адаптована версія). Результати тесту додайте до роботи як додаток.

Тема 3. Емоційний інтелект: структура, розвиток, застосування

Практичне заняття № 5. Щоденник емоцій

Параметр	Характеристика
Форма проведення	Індивідуальне завдання (виконується поза аудиторією), захист – аудиторно
Тривалість виконання	7 днів ведення щоденника + 1 заняття для аналізу
Очікуваний результат	Розвиток самоусвідомлення, навичок емоційної саморегуляції

Інструкція до ведення щоденника

Протягом 5–7 днів щодня (бажано ввечері, але не пізніше ніж через 3 год. після ситуації) записуйте у щоденник мінімум 1 значущу ситуацію за схемою:

Колонка	Запитання	Що писати
Дата і час	Коли?	Точна дата і приблизний час події
Ситуація	Що сталося?	Коротко: хто, де, що відбулося (2–4 речення)
Емоція	Що я відчував(ла)?	Назвіть конкретну емоцію (не «погано», а «тривога», «розчарування»)
Інтенсивність	Наскільки сильно?	Шкала 1–10
Моя реакція	Як я відреагував(ла)?	Що сказав(ла)/зробив(ла) реально
Альтернатива	Як можна було інакше?	Інший варіант реагування — більш конструктивний
Висновок	Чому так сталося?	1–2 речення: причина реакції

Завдання для аудиторного заняття

На основі записів щоденника підготуйте підсумковий аналіз (1 сторінка):

1. Які емоції траплялися найчастіше? Про що це свідчить?
2. У яких ситуаціях ваша реакція була найменш конструктивною?
3. Що ви дізналися про власні емоційні тригери?
4. Які 2–3 стратегії саморегуляції ви спробуєте застосовувати?

Конфіденційність: викладач не оцінює зміст ситуацій, лише якість рефлексії. Ви можете змінити імена осіб або не розкривати деталей.

Практичне заняття № 6. Індивідуальний план розвитку емоційного інтелекту

Завдання

Розробіть індивідуальний план розвитку емоційного інтелекту (ІПР EI) на один місяць. Оберіть 1–2 компоненти EQ, які вважаєте найбільш актуальними для вашого розвитку. Структура ІПР:

Розділ плану	Зміст
1. Обраний компонент EQ	Назва компонента (напр., «Саморегуляція»)
2. Поточний рівень	Самооцінка за шкалою 1–10 + обґрунтування
3. Бажаний рівень	Яким хочу стати через місяць + шкала 1–10
4. SMART-ціль	Конкретна, вимірنا, досяжна, актуальна, у часі
5. Заходи / Практики	Щонайменше 4 конкретні дії (що, коли, як часто)
6. Ресурси	Книги, відео, застосунки, практики
7. Індикатор успіху	Як я зрозумію, що досяг(ла) мети?

Рекомендовані ресурси: книга «Емоційний інтелект» Д. Гоулмена; застосунок Daylio або Reflectly для ведення емоційного щоденника; TEDx-виступ «The Power of Vulnerability» Б. Браун.

Тема 4. Медіація як інструмент вирішення конфліктів

Практичне заняття № 7. Аналіз конфліктної ситуації

Параметр	Характеристика
Форма	Індивідуальне письмове завдання
Обсяг	2–3 сторінки
Очікуваний результат	Навичка системного аналізу конфліктної ситуації

Завдання

Оберіть реальний або змодельований конфлікт із туристично-рекреаційної чи готельно-ресторанної сфери (можна з власного досвіду або ЗМІ). Проведіть детальний аналіз за такою схемою:

№	Аспект аналізу	Орієнтовний зміст
1	Опис ситуації	Хто, де, коли, контекст (3–5 речень)
2	Тип конфлікту	За класифікацією (між клієнтом і персоналом / внутрішній / тощо)
3	Причини конфлікту	Безпосередні + глибинні; структурні / міжособистісні / ресурсні
4	Позиції сторін	Що кожна сторона КАЖЕ, що хоче
5	Інтереси сторін	Що кожна сторона НАСПРАВДІ потребує (глибинний рівень)
6	Стратегії поведінки	Яку стратегію (Томас) обрала кожна сторона
7	Можливі рішення	Щонайменше 3 варіанти: компроміс, співробітництво, медіація
8	Рекомендоване рішення	Яке рішення ви вважаєте найефективнішим і чому

Ключовий аналітичний прийом: відрізнити ПОЗИЦІЮ («я хочу знижку 50%») від ІНТЕРЕСУ («я хочу відчувати, що мене цінують як постійного клієнта»). Цей розрізнення – серце медіаційного підходу.

Практичне заняття № 8. Рольова гра «Моделювання медіації»

Параметр	Характеристика
Форма	Рольова гра в трійках + груповий аналіз
Ролі	Сторона А конфлікту / Сторона Б конфлікту / Медіатор

Параметр	Характеристика
Тривалість гри	20–25 хв. на трійку
Тривалість аналізу	20 хв. загальне обговорення

Кейси для ролівої гри

№	Кейс	Опис конфліктної ситуації
1	Готель: скарга на шум	Турист скаржиться на шумних сусідів, адміністрація пропонує лише переїзд, турист хоче компенсацію
2	Ресторан: рахунок	Гість вважає, що в рахунок включено страву, якої не замовляв; офіціант наполягає на своєму
3	Туристична група	Два туристи сперечаються через місце в автобусі; гід має вирішити ситуацію
4	Турагент – туроператор	Турагент стверджує, що туроператор не виконав умову договору щодо категорії готелю
5	Колеги у готелі	Два адміністратори конфліктують через розподіл нічних змін

Інструкція для медіатора

- Вступна заява: представтеся, поясніть роль медіатора, правила (поважати, не перебивати, конфіденційність)
- Дайте кожній стороні висловитися без перебивань (2–3 хв.)
- Перефразуйте позиції: «Якщо я правильно розумію, вас турбує...»
- Задайте питання для виявлення інтересів: «Що для вас найважливіше у цій ситуації?»
- Запропонуйте мозковий штурм варіантів рішення
- Допоможіть сторонам обрати взаємоприйнятний варіант
- Підсумуйте досягнуту угоду

Бланк рефлексії (заповнює кожен учасник після гри)

1. Яку роль ви виконували? Що було найскладнішим?
2. Назвіть всі 6 етапів медіаційного процесу та відмітьте, які з них вдалося реалізувати.
3. Яка стратегія поведінки в конфлікті (Томас) домінувала у сторін?
4. Чи вдалося знайти рішення типу «win-win»? Чому так/ні?

5. Що ви застосуєте з цього досвіду у реальній ситуації?

Тема 5. Міжкультурна комунікація: особливості, адаптація, толерантність

Практичне заняття № 9. Аналіз міжкультурного кейсу

Завдання

Оберіть один із запропонованих кейсів міжкультурного непорозуміння (або запропонуйте власний) і проведіть детальний аналіз:

№	Культури	Опис кейсу
1	Японія – Україна	Японський гість у готелі мовчки покинув номер без скарги, залишивши в книзі відгуків лише «незадовільно». Персонал не розуміє причини.
2	Саудівська Аравія – Хорватія	Сім'я з Саудівської Аравії відмовляється від запропонованого екскурсійного маршруту, де є змішані пляжі. Гід не розуміє заперечень.
3	США – Польща	Американський турист обіймає польського гіда при зустрічі. Гід відчуває незручність, але мовчить.
4	Китай – Франція	Китайський туристичний менеджер під час переговорів уникає прямих відповідей. Французький партнер вважає його нечесним.

Аналіз кейсу (2–2,5 сторінки) має включати:

1. Опис культурного непорозуміння: що саме сталося і чому це стало проблемою
2. Культурні відмінності у вимірах Хофстеде: які виміри задіяні?
3. Невербальні та паравербальні чинники непорозуміння
4. Стереотипи та упередження, які могли вплинути на ситуацію
5. Рекомендації для кожної зі сторін (щонайменше 3 для кожної)
6. Загальні висновки: як такі ситуації можна попередити в готельно-туристичній практиці.

Практичне заняття № 10. Профіль міжкультурної толерантності

Завдання

Завдання складається з двох частин.

Частина 1. Самодіагностика (аудиторна робота, 30 хв.). Заповніть опитувальник міжкультурної толерантності (наданий викладачем) та визначте свій рівень за 4 шкалами:

Шкала	Що вимірює	Можливий бал
Когнітивна	Знання про інші культури	0–25
Афективна	Позитивне ставлення, відкритість	0–25
Поведінкова	Готовність до міжкультурної взаємодії	0–25
Рефлексивна	Усвідомлення власних упереджень	0–25
РАЗОМ	Загальний рівень МКТ	0–100

Частина 2. Письмові рекомендації (домашня робота, 1–1,5 сторінки). На основі результатів опитувальника підготуйте рекомендації для підвищення власної міжкультурної компетентності у майбутній професійній діяльності:

- Визначте 2 шкали, які потребують розвитку
- Для кожної шкали запропонуйте 3 конкретних кроки
- Вкажіть ресурси (книги, курси, практики), які допоможуть
- Сформулюйте, як це вплине на якість вашої роботи з іноземними туристами

Тема 6. Психологічні аспекти ментального розвитку
Практичне заняття № 11. Чинники ментального розвитку

Завдання

Складіть порівняльну таблицю чинників ментального розвитку та проведіть глибокий аналіз їх впливу на особистість фахівця туристично-рекреаційної сфери.

Група чинників	Конкретні приклади	Вплив на особистість	Вплив на профдіяльність
Біологічні	(заповнює студент)
Психологічні
Соціальні
Діяльнісні
Екологічні

Після заповнення таблиці напишіть аналітичний коментар (1 сторінка):

- Які чинники найбільш впливають на ваш особистий ментальний розвиток?
- Як умови роботи у туристичній/готельній сфері впливають на ментальне здоров'я персоналу?
- Які заходи можуть запроваджувати роботодавці для підтримки ментального здоров'я команди?

Тема 7. Бар'єри спілкування. Психологічні аспекти міжособистісної комунікації

Практичне заняття № 12. Виявлення та подолання бар'єрів спілкування

Завдання

Опишіть 2 реальні ситуації неефективного спілкування (з власного досвіду або спостережень у туристичному/готельному контексті) та проведіть аналіз за такою схемою:

Аспект аналізу	Ситуація 1	Ситуація 2
Опис ситуації	(заповнює студент)	(заповнює студент)
Тип(и) бар'єру
Причини бар'єру
Наслідки для комунікації
Техніки подолання
Перефразоване повідомлення

Додатково: перетворіть 3 «ти-звинувачення» на «я-висловлювання», типові для сфери гостинності:

«Ти-звинувачення» (вихідне)	«Я-висловлювання» (ваш варіант)
«Ти постійно скаржишся на дрібниці!»	(заповнює студент)
«Ти не можеш нормально виконати своє завдання!»	...
«Ти ніколи не слухаєш, що тобі кажуть!»	...

Тема 8. Соціально-психологічні аспекти розвитку туризму

Практичне заняття № 13. Психологічний портрет туриста

Завдання

Оберіть один з типів туристів (за психографікою Плога або іншою класифікацією) та розробіть детальний психологічний портрет туриста і модель ефективної комунікації з ним.

Розділ портрету	Зміст (заповнює студент)
Тип туриста (класифікація)	...
Соціально-демографічний профіль	Вік, рід занять, освіта, сімейний стан
Психографічні характеристики	Цінності, стиль життя, особистісні риси
Мотивація подорожі (push-фактори)	Від чого «тікає», що спонукає до мандрів

Розділ портрету	Зміст (заповнює студент)
Мотивація вибору (pull-фактори)	Що приваблює у конкретній дестинації
Очікування від сервісу	Що найважливіше для цього типу туриста
Типова поведінка при скаргах	Як реагує на проблеми
Модель комунікації	Стиль, тон, канали, що підходять цьому типу
Типові помилки персоналу	Чого слід уникати в роботі з цим типом

Рекомендовані типи для аналізу: сімейний турист з дітьми; турист-пенсіонер; молодий бекпекер-алоцентрик; бізнес-турист; група школярів; турист-«дайвер» (любитель підводного плавання); паломник.

Тема 9. Самоусвідомлення та саморефлексія як основа професійного зростання

Практичне заняття № 14. Рефлексивне есе «Мій професійний розвиток»

Параметр	Характеристика
Жанр	Рефлексивне есе
Обсяг	2–2,5 сторінки
Структура	Вільна, але логічна
Оцінюється	Глибина рефлексії, не граматична досконалість

Тема есе

«Самоусвідомлення та саморефлексія як основа мого професійного зростання у туристично-рекреаційній сфері»

Орієнтовний план (не обов'язково дотримуватись точно)

1. Що означає для мене «бути фахівцем» у туризмі/гостинності?
2. Які мої сильні сторони вже допомагають мені у цій сфері?
3. Де я бачу свої зони розвитку (щонайменше 2)?
4. Які ситуації з мого досвіду навчили мене найбільше?
5. Що для мене означає «рефлексувати» — і чи легко це дається?

6. Яким я бачу себе як фахівця через 5 років?
7. Один конкретний крок, який я зроблю найближчим часом для свого розвитку.

Критерії оцінювання есе

Критерій	Індикатори	Балів
Глибина самопізнання	Конкретні приклади з досвіду, не загальні фрази	0–2
Застосування понять курсу	Вікно Джохарі, Я-концепція, цикл Гіббса тощо	0–1
Перспективність мислення	Конкретні плани, а не абстрактні наміри	0–1
Щирість та оригінальність	Власний голос, не «правильні» відповіді	0–1

*Есе — не звіт про лекційний матеріал. Уникайте переказу теорій.
Пишіть від першої особи про себе.*

Тема 10. Психологічний туризм як інструмент реабілітації ментального здоров'я

Практичне заняття № 15. Проєктна робота «Психологічний тур»

Параметр	Характеристика
Форма	Групова проєктна робота (3–4 особи)
Результат	Концепція психологічного туру + презентація
Обсяг концепції	3–4 сторінки + ілюстрації / схема маршруту
Захист	5–7 хв. на групу (презентація + відповіді на запитання)

Структура концепції психологічного туру

№	Розділ	Зміст
1	Назва і гасло туру	Яскрава назва + короткий слоган, що відображає суть
2	Цільова аудиторія	Хто клієнт: демографія, потреби, психологічний стан
3	Проблема / потреба	Яку психологічну проблему вирішує тур

№	Розділ	Зміст
4	Мета туру	Конкретний психологічний ефект на виході
5	Тип психологічного туризму	Велнес, ретрит, екотерапія, пригодницький тощо
6	Дестинація	Де відбувається тур, чому саме тут (психологічне обґрунтування)
7	Тривалість і програма	Щоденна програма: час, активності, практики
8	Психологічні практики	Конкретні методики (медитація, арт-терапія, тілесні практики тощо)
9	Фахівці	Хто веде тур: психолог, гід, коуч, йога-інструктор тощо
10	Очікуваний ефект	Що учасник отримає для свого ментального здоров'я
11	Етика та безпека	Як забезпечуються психологічна безпека і конфіденційність
12	Обмеження	Кому тур НЕ підходить (протипоказання)

Критерії оцінювання проєкту

Критерій	Індикатор	Балів
Обґрунтованість психологічного підходу	Посилання на наукові концепції, не лише ринкові кліше	0–2
Реалістичність концепції	Можна реально реалізувати в Україні	0–1
Врахування потреб цільової аудиторії	Конкретно, не узагальнено	0–1
Якість презентації	Структурована, наочна, переконлива	0–1

Методичне забезпечення

1. Комунікації в готельно-ресторанному господарстві: конспект лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» галузі знань J Транспорт та послуги спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг денної та заочної форми навчання /укладач: Зубехіна Т.В. Луцьк: ЛНТУ, 2025. 50 с.

2. Комунікації в готельно-ресторанному господарстві: Методичні вказівки до виконання практичних занять для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» галузі знань J Транспорт та послуги спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг денної та заочної форми навчання /укладач: Зубехіна Т.В. Луцьк: ЛНТУ, 2025. 17 с.

3. Комунікації в готельно-ресторанному господарстві: Методичні вказівки до самостійної роботи для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» галузі знань J Транспорт та послуги спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг денної та заочної форми навчання / укладач: Зубехіна Т.В. Луцьк: ЛНТУ, 2025. 21 с.

Рекомендована література

4. Березюк В. О. (2021) Інструментарій маркетингових комунікацій в інтернетсередовищі: класифікація та специфіка використання. Електронне наукове фахове видання «Ефективна економіка. № 4. Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=882>.,

5. Березюк С., Березюк, Ю., Годя О. (2024) Маніпулятивні технології та особливості їх прояву в суспільно-політичних процесах. Цифрова економіка та економічна безпека. № 4 (13). С. 26–32.

6. Буднікевич І.М., Крупенна, І.А., Костинян А.А. (2022) Особливості комунікацій в маркетингу малих підприємств ресторанного бізнесу. Збірник наукових праць ЧДТУ. Серія «Економічні науки». Вип. 58. С. 68–

75.

7. Германюк Н. В. (2021) Роль комунікацій в управлінні організаційним процесом [Електрон. ресурс]. Електронне наукове фахове видання «Ефективна економіка». № 10. Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=9408>

8. Зубехіна, Т., Дащук Ю. (2025). Комунікаційні навички менеджера як детермінанта підвищення якості сервісу у готельно-ресторанній сфері. *Scientific Journal of Yuriy Fedkovich Chernivtsi National University Economics*, (2), 43–49. <https://doi.org/10.32782/ecovis/2025-2-6>

9. Зубехіна Т.В., Літовка-Деменіна С.Г., Земліна Ю.В., Поліщук В.Л. Дуб І.М. TOURIST, HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS: INNOVATIONS AND TRENDS. «Наукові інновації та передові технології» (Серія «Управління та адміністрування», Серія «Право», Серія «Економіка», Серія «Психологія», Серія «Педагогіка»): журнал. № 8(36) 2024. С. 1711. [https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-8\(36\)-821-834](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-8(36)-821-834)

10. Зубехіна Т.В., Матвійчук Л.Ю. (2024). Організаційно-економічні інструменти стратегічного розвитку підприємств індустрії гостинності в умовах цифровізації. *Цифрова економіка та економічна безпека*. 6(15). URL: <http://dees.iei.od.ua/index.php/journal/article/view/529> DOI: 10.32782/dees.15-43

11. Зубехіна Т.В., Ольхова-Марчук Н.В., Кушнір В.В. Сучасні тенденції застосування інноваційних технологій у туристичній сфері / *Вісник київського національного університету культури і мистецтв. Серія Туризм*. Том 5, 2021, С.181-188 <http://tourism.knukim.edu.ua/>. Іванунік В.О., Явкін В.Г. Атрактивність рекреаційно-туристичних територій. 2-ге вид., Чернівці: Чернівецький нац. ун-т, 2021. 248 с.

12. Зубехіна, Т., Шейко Ю., Панова А. (2025). Комунікації в діяльності суб'єктів індустрії гостинності: сучасні підходи. *Управління змінами та інновацій*. № 14. С.19-25.

13. Зубехіна, Т., Шейко, Ю., & Слущкий, А. (2025). Комунікації як

маркетинговий інструмент підприємств індустрії гостинності: екологічний вимір. Сталий розвиток економіки, (3 (54), 12-18. <https://doi.org/10.32782/2308-1988/2025-54-2>.

14. Іванов О. К., Іванова В. Л. (2020) Крос-культурна комунікація в контексті мистецької діяльності. Науковий вісник МНУ імені В. О. Сухомлинського. Педагогічні науки. № 1(68). С. 90-95.

15. Іванунік В.О. Туристичний менеджмент : навч. посіб. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 240 с.

16. Коломицева О. В., Васильченко Л. С. (2020) Сучасні підходи до розробки маркетингової комунікаційної стратегії для забезпечення сталого розвитку підприємства. Актуальні проблеми економіки. № 2 (224). С. 35–44.

17. Комарніцький І. О. (2016) Застосування засобів нейромаркетингу в діяльності готельних підприємств. Наукові праці МАУП. Вип. 51 (4). С. 122–126.

18. Комунікативний менеджмент : навч. посіб. / [С. В. Панченко, О. В. Дикань, О. В. Громова та ін.]. Харків : УкрДУЗТ, 2024. 320 с.

19. Корнілова В. В. (2018) Практичний аспект застосування інновацій у туристичному бізнесі. Інвестиції: практика та досвід. № 7. С. 25-30.

20. Круль Г., Заячук О. (2022) Організація і технологія надання послуг гостинності : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 488 с.

21. Люта Д., Сидорук А., & Маковецька, Н. (2021). Паблік рилейшнз в системі піар-менеджменту як частина інформативної реклами галузі туризму та гостинності. Економіка та суспільство, (30). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-30-2>

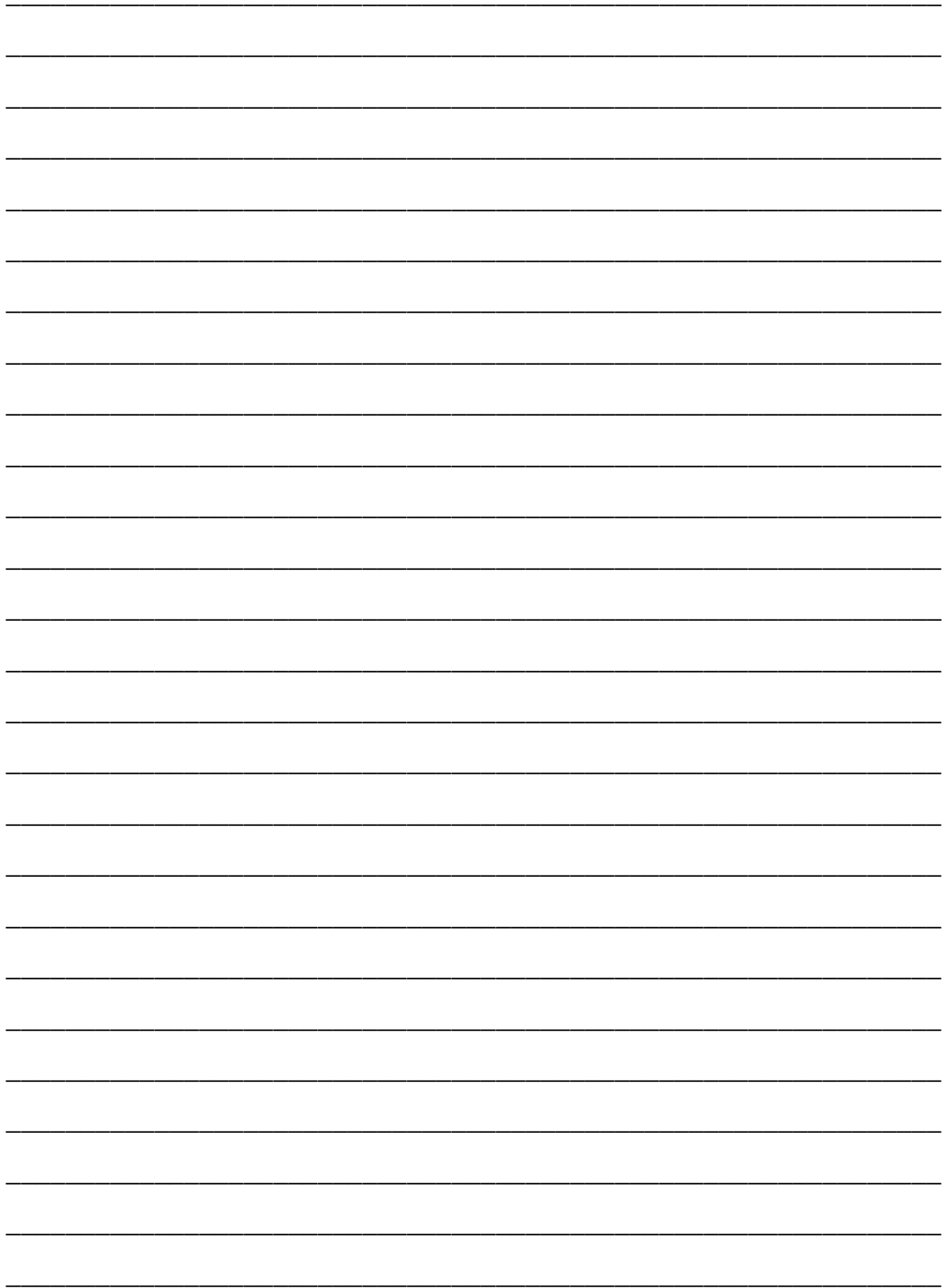
22. Маковецька, Н., & Сидорук, А. (2021). Сутність комунікативної складової туристичного менеджменту. Економіка та суспільство, (29). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-29-15>.

23. Офіційний сайт Всесвітньої ради з подорожей і туризму. World

Travel and Tourism Council WTTC. URL : <http://www.wttc.org>.

24. Педроса Л. (2021) Гнучкі бренди. Ловіть клієнтів, стимулюйте зростання та вирізняйтеся на ринку: пер. з англ. Київ: Видавництво «Yakaboo Publishing». 272 с.

25. Сучасні PR-технології: навчально-методичний посібник для самостійного вивчення дисципліни / Уклад. А.М. Зленко. Бориспіль: Ризографіка, 2018. 260 с.



Комунікація, медіація та ментальний розвиток в туристично-рекреаційній сфері: Методичні вказівки до виконання практичних занять для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» галузі знань J Транспорт та послуги спеціальностей J3 Туризм та рекреація, J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг денної та заочної форми навчання /укладач: Зубехіна Т.В. Луцьк: ЛНТУ, 2025. 28 с.

Видання містить теоретичний матеріал до вивчення окремих тем програми курсу для студентів спеціальностей J3 Туризм та рекреація, J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг, денної та заочної форми навчання.

Комп'ютерний набір: Т.В. Зубехіна
Редактор: Т.В. Зубехіна

Підп. до друку _____ 2025 р. Формат 60x84/16. Папір офс. Гарнітура
Таймс. Ум. друк. арк. _____ Тираж ____ прим. Зам. _____

Відділ іміджу та промоції Луцького національного технічного
університету 43018 м. Луцьк, вул. Львівська, 75