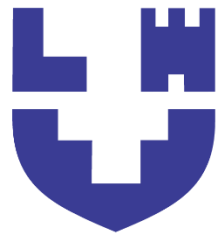


Міністерство освіти і науки України



**ЛУЦЬКИЙ
НАЦІОНАЛЬНИЙ
ТЕХНІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ**

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

Методичні вказівки до самостійної роботи
для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
освітньо-професійної програми «Туризм» та «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 самостійної роботи для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти освітньої програми «Туризм» та «Готельно-ресторанна справа» галузі знань І Транспорт та послуги спеціальностей ІЗ Туризм та рекреація, І2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг денної та заочної форми навчання /укладач: Зубехіна Т.В. Луцьк: ЛНТУ, 2025. 24 с.

Видання містить теоретичний матеріал до вивчення окремих тем програми курсу для студентів спеціальностей ІЗ Туризм та рекреація, І2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг, денної та заочної форми навчання.

ВСТУП

Суть самостійної роботи студента під керівництвом викладача полягає в підготовці студента до всіх форм аудиторних занять. Така робота охоплює підготовку до лекцій і практичних занять, самостійне вивчення додаткових питань навчального курсу, написання рефератів (доповідей, есе та ін.) з окремих питань курсу, підготовку до контрольних робіт тощо.

Зміст самостійної роботи полягає в розробленні, організації виконання і перевірці теоретичних і практичних завдань, проведенні колоквіумів (співбесід), індивідуальних консультаціях, роботі у студентських наукових гуртках та проблемних групах, участі у студентських наукових конференціях тощо.

Самостійна робота студентів забезпечується системою навчально-методичних засобів для вивчення конкретної навчальної дисципліни: підручниками, навчальними і методичними посібниками, конспектами лекцій, а також монографічними виданнями, збірниками статей і матеріалів, статтями у періодичних виданнях.

Самостійна робота є обов'язковою складовою курсу, що передбачає поглиблене опрацювання теоретичного матеріалу, підготовку до практичних занять та виконання індивідуальних завдань. Загальний обсяг самостійної роботи: 90 год. (денна форма) / 138 год. (заочна форма).

**Самостійна робота до теми 1. Поняття комунікації: типи, рівні,
моделі**

Завдання для самостійного опрацювання

А. Обов'язкові теоретичні питання для підготовки до ПЗ 1–2

1. У чому полягає відмінність між поняттями «комунікація» та «спілкування»?
2. Перелічіть та охарактеризуйте 5 основних функцій комунікації.
3. Опишіть лінійну модель Шеннона-Вівера: елементи, переваги, обмеження.
4. Порівняйте лінійну та транзакційну моделі за такими критеріями: роль зворотного зв'язку, активність учасників, наявність шумів.
5. Назвіть 5 видів шумів у комунікації та наведіть приклад кожного з туристичної практики.
6. Чим відрізняється масова комунікація від групової? Наведіть приклади з індустрії туризму.

Б. Індивідуальне завдання (виконується письмово)

Знайдіть у ЗМІ або соціальних мережах приклад кризової комунікації туристичного підприємства (готель, авіакомпанія, туроператор, ресторан).

Проаналізуйте його за такими критеріями:

- Яка модель комунікації використовувалась (лінійна / кругова / мережева)?
- Які типи і канали комунікації задіяно?
- Які шуми/перешкоди виникли?
- Як підприємство могло б покращити свою комунікацію?

Обсяг: 1–1,5 сторінки + посилання на джерело.

В. Рекомендована література

- Комунікативний менеджмент: навч. посіб. / Панченко С. В. та ін. Харків: УкрДУЗТ, 2024. – Розділ 1.

- Маковецька Н., Сидорук А. (2021). Сутність комунікативної складової туристичного менеджменту. Економіка та суспільство, (29).
- Зубехіна Т., Дащук Ю. (2025). Комунікаційні навички менеджера як детермінанта підвищення якості сервісу. Scientific Journal of Yuriy Fedkovich Chernivtsi National University Economics, (2), 43–49.

Самостійна робота до теми 2. Комунікація в малих групах

Завдання для самостійного опрацювання

А. Обов'язкові теоретичні питання

1. Що таке «мала група»? Назвіть її ознаки та відмінність від великої групи.
2. Охарактеризуйте 5 стадій розвитку групи за моделлю Такмена.
3. Які стилі лідерства ви знаєте? В яких ситуаціях ефективний кожен стиль?
4. Що таке соціометрія? Як вона застосовується для аналізу групи?
5. Назвіть 5–7 комунікативних ролей у малій групі. Яка роль є найбільш критичною для злагодженості команди?

Б. Спостережне завдання (виконується поза аудиторією)

Спостерігайте за роботою будь-якої малої групи протягом 30–60 хвилин (реальна команда кафе/ресторану/магазину, навчальна група під час групового проекту, спортивна команда тощо). Заповніть щоденник спостереження:

Аспект спостереження	Ваші нотатки
Розмір і склад групи	...
Наявний лідер (офіційний / неофіційний)	...
Виявлені комунікативні ролі	...
Стадія розвитку групи (Такмен)	...

Аспект спостереження	Ваші нотатки
Конфліктні моменти	...
Що сприяло / заважало ефективності	...

До щоденника додайте письмовий аналіз (1 сторінка) з висновками про ефективність комунікації у спостережуваній групі.

Самостійна робота до теми 3. Емоційний інтелект

Завдання для самостійного опрацювання

А. Обов'язкові теоретичні питання

1. Дайте визначення емоційного інтелекту. Чим EQ відрізняється від IQ?
2. Охарактеризуйте 5 компонентів EQ за моделлю Гоулмена.
3. Що таке «нейронне захоплення» (amygdala hijack)? Як воно впливає на поведінку в конфліктних ситуаціях?
4. Назвіть 5 практичних методів розвитку EQ.
5. Чому EQ важливіший за IQ у сервісних професіях? Аргументуйте.

Б. Відеозавдання

Перегляньте один із рекомендованих TEDx-виступів:

- Daniel Goleman: «Why aren't we more compassionate?» (ted.com)
- Brené Brown: «The Power of Vulnerability» (ted.com)
- Susan David: «The Gift and Power of Emotional Courage» (ted.com)

Після перегляду напишіть рефлексивний відгук (1 сторінка):

1. Основна ідея виступу (2–3 речення)
2. Що здивувало або зацікавило найбільше?
3. Як ця ідея пов'язана з вашою майбутньою профдіяльністю?
4. Один конкретний висновок для себе особисто

Самостійна робота до теми 4. Медіація як інструмент вирішення конфліктів

Завдання для самостійного опрацювання

А. Обов'язкові теоретичні питання

1. Дайте визначення конфлікту. Назвіть ознаки деструктивного та конструктивного конфлікту.
2. Охарактеризуйте 5 стратегій поведінки в конфлікті за К. Томасом.
3. Що таке медіація? Перелічіть 5 принципів медіації.
4. Опишіть 6 етапів медіаційного процесу.
5. Чим відрізняється медіатор від арбітра і судді?
6. У яких ситуаціях туристичного сервісу медіація є найбільш доцільною?

Б. Практичне завдання «Переговори»

Прочитайте уривок із книги Р. Фішера та В. Юрі «Переговори без поразки. Гарвардський метод» (доступна онлайн). Складіть конспект основних принципів методу і наведіть 3 приклади їх застосування в туристичній практиці.

Самостійна робота до теми 5. Міжкультурна комунікація

Завдання для самостійного опрацювання

А. Обов'язкові теоретичні питання

1. Що таке міжкультурна комунікація? Чим вона відрізняється від міжнаціональної?
2. Охарактеризуйте 6 вимірів культур за Г. Хофстеде.
3. Що таке «культурний шок»? Опишіть його стадії.
4. Як стереотипи впливають на міжкультурну комунікацію?
5. Що таке «культурний релятивізм» і «етноцентризм»? Яку позицію ви вважаєте правильнішою і чому?

Б. Країнознавче дослідження

Оберіть одну країну — потенційне джерело туристів для України (наприклад, Японія, ОАЕ, Китай, Польща, США). Підготуйте коротку культурну шпаргалку (1–2 сторінки) для персоналу готелю:

- Ключові культурні цінності
- Особливості вербальної та невербальної комунікації
- Що вважається ввічливим / неввічливим
- Харчові обмеження та релігійні особливості
- Типові очікування від сервісу
- 3 практичні поради для персоналу готелю

Самостійна робота до теми 6. Психологічні аспекти ментального розвитку

Завдання для самостійного опрацювання

А. Обов'язкові теоретичні питання

1. Що таке ментальний розвиток? Чим він відрізняється від психічного розвитку?
2. Охарактеризуйте теорію когнітивного розвитку Піаже (4 стадії).
3. Що таке «зона найближчого розвитку» за Виготським?
4. Перелічіть 5 груп чинників ментального розвитку.
5. Що включає поняття «ментальне здоров'я» за ВООЗ?
6. Що таке «резилієнтність» і як її можна розвинути?

Б. Ментальна карта «Мій розвиток»

Намалюйте ментальну карту власного ментального розвитку. Відобразіть:

- Ключові чинники, що вплинули на ваш розвиток (позитивні та негативні)
- Ваші сильні сторони (когнітивні, емоційні, соціальні)
- Зони, які потребують розвитку
- Ресурси, які допомагають вам розвиватися
- Ваша мета розвитку на найближчий рік

Самостійна робота до теми 7. Бар'єри спілкування

Завдання для самостійного опрацювання

А. Обов'язкові теоретичні питання

1. Дайте визначення бар'єру спілкування. Чим він відрізняється від «шуму» в комунікації?
2. Охарактеризуйте 7 видів бар'єрів спілкування.
3. Що таке «активне слухання»? Назвіть 5 технік активного слухання.
4. Як «я-висловлювання» допомагають долати психологічні бар'єри?
5. Які когнітивні спотворення найчастіше заважають ефективній комунікації?

Б. Відеоаналіз

Знайдіть у YouTube відео реальної або змодельованої розмови між клієнтом і персоналом сервісного підприємства (тривалість 5–15 хв.). Проведіть аналіз бар'єрів комунікації (1 сторінка) з конкретними посиланнями на моменти відео (часові мітки).

Самостійна робота до теми 8. Соціально-психологічні аспекти розвитку туризму

Завдання для самостійного опрацювання

А. Обов'язкові теоретичні питання

1. Охарактеризуйте туризм як соціально-психологічне явище.
2. Що таке «push» та «pull» фактори мотивації туристичної діяльності?
3. Опишіть типологію туристів за С. Плогом.
4. Що таке «момент істини» у туристичному сервісі?
5. Назвіть психологічні ризики та ресурси туристичної діяльності.

Б. Аналіз відгуків

Виберіть будь-який готель або туристичну компанію на Booking.com або Google Maps. Прочитайте 20–30 відгуків клієнтів (як позитивних, так і негативних). Проведіть аналіз (1,5 сторінки):

- Які психологічні потреби (за Маслоу) клієнти згадують найчастіше?
- Які «моменти істини» найбільше впливали на враження?

- Які push-фактори можна виявити з відгуків?
- Які бар'єри комунікації між персоналом і клієнтом згадуються?
- Що підприємство могло б змінити для покращення психологічного враження?

Самостійна робота до теми 9. Самоусвідомлення та саморефлексія

Завдання для самостійного опрацювання

А. Обов'язкові теоретичні питання

1. Що таке «самоусвідомлення»? Чому воно є основою EQ?
2. Опишіть структуру Я-концепції (Я-реальне, Я-ідеальне, Я-дзеркальне).
3. Що таке «Вікно Джохарі»? Опишіть чотири зони.
4. Назвіть методи самопізнання і рефлексії.
5. Опишіть цикл рефлексії Гіббса (6 кроків).
6. Що таке «кризис ідентичності» за Еріксоном? Яке він має значення для студентського віку?

Б. Практика рефлексії «Три запитання»

Протягом 2 тижнів щодня перед сном протягом 5 хвилин відповідайте на три запитання (можна у нотатках на телефоні):

- Що сьогодні вдалося? (1–2 речення)
- Що можна було зробити краще? (1–2 речення)
- Що я хочу спробувати завтра? (1 речення)

За результатами 2 тижнів складіть коротку підсумкову рефлексію (0,5 сторінки): що ви помітили про себе?

Самостійна робота до теми 10. Психологічний туризм

Завдання для самостійного опрацювання

А. Обов'язкові теоретичні питання

1. Що таке «психологічний туризм»? Назвіть його різновиди.
2. Яке наукове підґрунтя має вплив природи на ментальне здоров'я?

3. Що таке «шинрін-йоку» (лісові ванни)? Які дослідження підтверджують їх ефективність?
4. Охарактеризуйте велнес-туризм і ретрит-туризм: спільне та відмінне.
5. Які етичні обмеження слід враховувати при організації психологічного туру?
6. Яких потребує фахівець компетентностей для роботи у психологічному туризмі?

Б. Огляд ринку

Дослідіть 3–5 реальних пропозицій психологічного / велнес / ретрит-туризму в Україні або за кордоном (сайти, Instagram, Booking). Складіть порівняльну таблицю:

Назва / Організатор	Тип туру	Аудиторія	Тривалість	Психологічна основа
1. (заповнює студент)
2.
3.
4.
5.

Після таблиці, короткий аналітичний коментар (0,5 сторінки): яких пропозицій бракує на ринку і чому?

ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ВИКОНАННЯ

Індивідуальні завдання є обов'язковою складовою курсу та входять до заліково-кредитної системи оцінювання (40% підсумкової оцінки). Нижче наведено повний перелік індивідуальних завдань з детальними рекомендаціями щодо виконання.

Індивідуальне завдання 1. Аналіз комунікативного стилю організації

Параметр	Характеристика
Тема	Комунікація у туристичній / готельній організації
Обсяг	3–4 сторінки
Форма	Аналітичне есе або звіт
Термін здачі	До закінчення вивчення теми 2

Оберіть реальну туристичну або готельну організацію (де ви проходили практику, підробляли, або яку добре знаєте з відкритих джерел). Проаналізуйте її комунікативний стиль:

1. Внутрішня комунікація: як передається інформація між відділами? Які канали і форми використовуються?
2. Зовнішня комунікація: як компанія спілкується з клієнтами (сайт, соцмережі, персонал)?
3. Цифрова комунікація: наявність та якість присутності у соціальних мережах
4. Сильні сторони комунікаційної системи організації
5. Бар'єри та проблеми, які ви виявили
6. Не менше 5 конкретних рекомендацій щодо покращення.

Індивідуальне завдання 2. Емоційний інтелект: самодіагностика та план розвитку

Параметр	Характеристика
Тема	Розвиток власного EQ
Обсяг	2–3 сторінки + результати тестування
Термін здачі	До закінчення вивчення теми 3

Пройдіть один з наступних тестів EQ (або той, що порекомендує викладач):

- Emotional Intelligence Appraisal (TalentSmart) – платна версія або демо
- Адаптований тест Гоулмена (наданий викладачем)

На основі результатів підготуйте звіт:

1. Загальна оцінка EQ та її інтерпретація
2. Аналіз кожного компонента (де ви сильні, де – ні)
3. Зв'язок результатів з реальними ситуаціями з вашого досвіду
4. Розгорнутий план розвитку на 3 місяці (для 2 компонентів, що потребують розвитку): ціль SMART, конкретні практики, ресурси, індикатори успіху

Індивідуальне завдання 3. Медіаційне рішення реального кейсу

Параметр	Характеристика
Тема	Застосування медіації у практиці
Обсяг	3–4 сторінки
Форма	Аналіз кейсу + розробка сценарію медіації
Термін здачі	До закінчення вивчення теми 4

Знайдіть реальний конфлікт у туристично-рекреаційній або готельній сфері (з новин, соцмереж, власного досвіду). Розробіть повноцінний план медіаційного вирішення конфлікту, що включає:

1. Детальний аналіз конфліктної ситуації (позиції, інтереси, тип конфлікту)
2. Обґрунтування доцільності медіації (чому саме цей метод?)
3. Повний сценарій медіаційної сесії з 6 етапами
4. Можливі варіанти угоди (не менше 3)
5. Прогнозовані труднощі та способи їх подолання.

Індивідуальне завдання 4. Міжкультурна шпаргалка для персоналу

Розробіть практичний посібник «Культурна шпаргалка» для персоналу конкретного готельного підприємства, що приймає туристів з 3-х різних культур (на вибір). Документ має бути практичним, стислим і придатним до реального використання.

Структура для кожної культури: профіль (1/4 сторінки), ключові цінності та табу, особливості невербальної комунікації, очікування від сервісу, що говорити/не говорити, що робити/не робити.

Загальний обсяг: 3–5 сторінок (по 1–1,5 сторінки на культуру). Оформлення: зручний формат для практичного використання (таблиці, піктограми, кольорові акценти вітаються).

Індивідуальне завдання 5. Концепція програми підтримки ментального здоров'я

Параметр	Характеристика
Тема	Ментальне здоров'я персоналу або туристів
Обсяг	4–5 сторінок
Форма	Концепція або проєктна пропозиція
Термін здачі	До залікового тижня

Розробіть концепцію програми підтримки ментального здоров'я, на вибір студента:

Варіант	Тема	Для кого
А	Wellbeing-програма для персоналу готелю/ресторану	Менеджери, адміністратори, офіціанти
Б	Психологічний тур для туристів з вигоранням	Корпоративний або індивідуальний сегмент
В	Програма реабілітаційного туризму для ветеранів	Учасники бойових дій, переміщені особи
Г	Власна тема (погоджується з викладачем)	—

Структура концепції програми:

1. Актуальність та обґрунтування (чому ця програма потрібна зараз)
2. Цільова аудиторія та її потреби
3. Мета та очікувані результати (вимірні!)
4. Заходи та активності (детальна програма)
5. Фахівці та їхні ролі
6. Термін реалізації
7. Ресурси та умови
8. Оцінка ефективності (як ви виміряєте результат?)
9. Етичні аспекти та обмеження

ПІДГОТОВКА ДО ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ (ЗАЛІКУ)

Залік з дисципліни «Комунікація, медіація та ментальний розвиток в туристично-рекреаційній сфері» проводиться у 6 семестрі. Нижче наведено перелік питань для підготовки, розподілених за темами.

Питання до заліку

Модуль I. Комунікація та взаємодія

№	Питання
1	Поняття комунікації. Спільне та відмінне між «комунікацією» і «спілкуванням».
2	Функції комунікації: інформаційна, регулятивна, емоційна, соціальна, мотиваційна.
3	Типи комунікації: вербальна, невербальна, письмова, цифрова. Характеристика та приклади.
4	Рівні комунікації: внутрішньоособистісний, міжособистісний, груповий, масовий.
5	Лінійна модель комунікації Шеннона–Вівера: елементи, переваги, обмеження.
6	Кругова та транзакційна моделі комунікації: порівняльна характеристика.
7	Поняття «шум» у комунікації. Класифікація перешкод та методи їх подолання.
8	Поняття малої групи. Ознаки та структура (статуси, ролі, норми).
9	Комунікативні ролі у малій групі. Характеристика кожної ролі.
10	Стилі лідерства: авторитарний, демократичний, ліберальний, ситуаційний.
11	Стадії розвитку групи за моделлю Такмена: характеристика кожної стадії.
12	Поняття емоційного інтелекту (EQ). Моделі EQ: Масра–Селовея і Гоулмена.
13	П'ять компонентів EQ за Гоулменом: самоусвідомлення, саморегуляція, мотивація, емпатія, соціальні навички.
14	Методи розвитку емоційного інтелекту. Практичне застосування у туризмі.
15	Поняття конфлікту. Причини та типи конфліктів у туристичній сфері.
16	П'ять стратегій поведінки в конфлікті за К. Томасом. Порівняльна характеристика.
17	Поняття та принципи медіації. Роль і функції медіатора.
18	Шість етапів медіаційного процесу. Завдання кожного етапу.
19	Поняття міжкультурної комунікації. Вплив культури на стиль спілкування.
20	Шість вимірів культур за Г. Хофстеде. Практичне значення для туристичного сервісу.

№	Питання
21	Стереотипи та упередження у міжкультурній взаємодії. Способи подолання.
22	Культурний шок: поняття, стадії, методи адаптації.

Модуль II. Психологічні аспекти ментального розвитку

№	Питання
1	Поняття ментального розвитку особистості. Основні теорії (Піаже, Еріксон, Виготський, Маслоу).
2	Чинники ментального розвитку: біологічні, психологічні, соціальні, діяльнісні.
3	Когнітивний, емоційний та соціальний розвиток: зв'язок і взаємовплив.
4	Ментальне здоров'я: визначення ВООЗ, компоненти, індикатори.
5	Поняття резиліентності. Чинники, що сприяють формуванню психологічної стійкості.
6	Поняття бар'єрів спілкування. Класифікація бар'єрів за видами.
7	Психологічні та соціальні бар'єри комунікації: причини та наслідки.
8	Техніки активного слухання: перефразування, уточнення, відображення почуттів.
9	«Я-висловлювання» vs «Ти-звинувачення»: суть відмінності і практичне застосування.
10	Туризм як соціально-психологічне явище. Психологічні потреби, що задовольняє туризм.
11	Мотивація туристичної діяльності. Push та pull фактори.
12	Типологія туристів за С. Плогом: психоцентрики, мідцентрики, алоцентрики.
13	Психологічні ризики та ресурси туристичної діяльності.
14	Самоусвідомлення: поняття, структура, методи розвитку.
15	Я-концепція особистості: Я-реальне, Я-ідеальне, Я-дзеркальне.
16	Вікно Джохарі: 4 зони, значення для розвитку особистості.
17	Саморефлексія: поняття, цикл рефлексії Гіббса (6 кроків).
18	Поняття психологічного туризму. Різновиди та їхні характеристики.
19	Науковий вплив природи та подорожей на ментальне здоров'я.
20	Етичні аспекти організації психологічного туризму.

Рекомендовані ресурси для підготовки до заліку

Тип ресурсу	Назва	Де знайти
Основна навч. літ.	Конспект лекцій (Зубехіна Т.В., 2025)	Кафедра / електронний варіант
Навч. посібник	Комунікативний менеджмент (Панченко та ін., 2024)	Бібліотека ЛНТУ
Книга	«Емоційний інтелект» Д. Гоулмен	Бібліотека / online
Книга	«Переговори без поразки» Р. Фішер, В. Юрі	Online
Стаття	Зубехіна, Дащук (2025). Комунікаційні навички менеджера	doi.org/10.32782/ecovis/2025-2-6
Відео	TED: D. Goleman «Why aren't we more compassionate?»	ted.com
Відео	TED: B. Brown «The Power of Vulnerability»	ted.com
Застосунок	Daylio / Reflectly – емоційний щоденник	App Store / Google Play

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.nauka.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. Комуникативний 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 комуникативної 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 самостійної роботи для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти освітньої програми «Туризм» та «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. 24 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