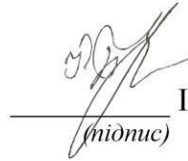


**ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ**

**Навчально-науковий інститут денної освіти**

**Кафедра педагогіки та суспільних наук**

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Завідувач кафедри



I. М. Петренко

(підпис)

«5 » вересня 2023 р.

**РОБОЧА ПРОГРАМА**

навчальної дисципліни

**«Практична психологія у готельно-ресторанному бізнесі»**

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Спеціальність 241 Готельно-ресторанна справа

Галузь знань 24 Сфера обслуговування

Ступінь вищої освіти Бакалавр

Робоча програма навчальної дисципліни «Практична психологія готельно-ресторанному бізнесі» схвалена та рекомендована до використання в освітньому процесі на засіданні кафедри педагогіки та суспільних наук

Протокол від «5» вересня 2023 року № 1

**Полтава 2023**

**Укладач програми:**

Тодорова І. С. , к. психол. н., доцент, доцент кафедри педагогіки та суспільних наук Полтавського університету економіки і торгівлі

**ПОГОДЖЕНО:**

Гарант освітньої програми «Готельно-ресторанна справа» спеціальності «Готельно-ресторанна справа» ступеня «бакалавр»

 О.В. Володько  
«30» серпня 2023 р.

## ЗМІСТ

Розділ 1. Загальна характеристика навчальної дисципліни.....	4
Розділ 2. Перелік компетентностей та програмні результати навчання з навчальної дисципліни .....	4
Розділ 3. Програма навчальної дисципліни.....	5
Розділ 4. Тематичний план навчальної дисципліни .....	10
Розділ 5. Система поточного і підсумкового контролю знань студентів.....	15
Розділ 6. Програмне забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу з навчальної дисципліни .....	19
Розділ 7. Рекомендовані інформаційні джерела інформації.....	20

## Розділ 1. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Таблиця 1. Загальна характеристика навчальної дисципліни «Практична психологія готельно-ресторанному бізнесі» для підготовки здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа, освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

1. Місце в структурно-логічній схемі підготовки -- висхідна
2. Кількість кредитів за ECTS <u>3</u> .
3. Кількість модулів: денна <u>2</u>
4. Обов'язкова (варіативна) у відповідності до навчального плану: <u>варіативна</u>
5. Курс: денна <u>2</u>
6. Семестр: денна <u>3</u>
7. Кількість годин: <u>90</u> загальна кількість: 1 семестр <u>90</u> , 2 семестр <u>    </u> .
- лекції: 1 семестр <u>16</u> , 2 семестр <u>    </u> .
- практичні (семінарські, лабораторні) заняття: 1 семестр <u>20</u> , 2 семестр <u>    </u> .
- самостійна робота: 1 семестр <u>54</u> , 2 семестр <u>    </u> .
- вид підсумкового контролю: 1 семестр ПМК (залік), 2 семестр <u>    </u>

## Розділ 2. ПЕРЕЛІК КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ ТА ПРОГРАМНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є механізми формування та функціонування психіки людини в процесі здійснення практичної діяльності в сфері обслуговування, в готельно-ресторанній справі.

**Мета** навчальної дисципліни: формування знань щодо механізмів психологічних виявів особистості, соціальної групи та спілкування в готельно-ресторанній справі; формування здатності виявляти та вирішувати психологічні проблеми, які виникають в сфері обслуговування в готельно-ресторанному бізнесі.

Таблиця 2. Перелік компетентностей та програмні результати навчання навчальної дисципліни «Практична психологія готельно-ресторанному бізнесі»

№ з/п	Компетентності, якими повинен оволодіти студент	Програмні результати навчання
<i>Загальні компетентності</i>		
1.	ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.	РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та

		ресторанних послуг
2.	ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.	РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.
3.		РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

### **Розділ 3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

#### **Модуль 1**

#### **«Практична психологія особистості в готельно-ресторанному бізнесі»**

#### **Тема 1. Предмет, завдання та методи практичної психології готельно-ресторанного бізнесу**

Психологія як наука про внутрішній світ та поведінку людини, її місце в системі наук. Теоретична та практична психологія. Психіка, її функції, структура, форми та рівні. Свідоме і несвідоме в діяльності людини.

Психологи бізнесу як прикладна галузь психологічної науки. Предмет, завдання і структура практичної психології бізнесу. Історія становлення практичної психології. Національна система соціально-психологічної служби України. Напрямки дослідницької та практичної діяльності психологів в бізнесі. Робота психолога в організаціях сфери обслуговування. Етичні принципи професійної психологічної діяльності.

Дослідницькі методи психології бізнесу. Спостереження, самоспостереження. Експеримент. Бесіда, інтерв'ю, анкетування. Тестування. Вивчення продуктів діяльності.

Методи активного психологічного впливу в діяльності практичного психолога бізнесу. Психологічна допомога суб'єктам бізнесу. Психологічне консультування як вид психологічної допомоги суб'єктам бізнесу. Коучинг як вид психологічної допомоги.

#### **Тема 2. Пізнавальні процеси як психічні механізми забезпечення діяльності людини в готельно-ресторанному бізнесі**

Роль пізнавальних психічних процесів у відображенні дійсності та регуляції поведінки людини. Вищі психічні функції як система взаємопов'язаних довільних пізнавальних процесів. Вплив реклами на пізнавальні процеси людини.

Поняття про відчуття та їх роль у діяльності людини. Види відчуттів. Загальні властивості відчуттів. Активний характер сприймання. Роль попереднього досвіду в сприйманні.

Природа і функції уваги. Мимовільна, довільна та післядовільна увага. Властивості уваги: концентрація, стійкість, переключення, обсяг, розподіл. Неуважність та її різновиди. Прийоми привертання уваги клієнтів в готельно-ресторанному бізнесі.

Процеси і закономірності пам'яті. Види пам'яті. Умови продуктивності довільного запам'ятовування. Збереження. Відтворення. Забування. Індивідуальні відмінності пам'яті. Розвиток пам'яті.

Мислення як вища форма пізнавальної діяльності. Мислення як процес визначення та розв'язання творчих завдань в бізнесі. Порівняння. Аналіз і синтез. Абстрагування і узагальнення. Судження. Умовиводи. Поняття. Види мислення. Взаємозв'язок мови і мислення.

Уява і об'єктивна дійсність. Види уяви. Способи створення нових образів. Творча уява та креативно-інноваційний потенціал менеджера.

Проблема діагностики розумового розвитку. Діагностика пізнавальних психічних процесів з метою професійного відбору та оцінки професійної придатності працівників в готельно-ресторанному бізнесі.

### **Тема 3. Емоційно-вольова сфера людини та її прояви в готельно-ресторанному бізнесі**

Загальне уявлення про емоційну сферу. Емоції і потреби людей. Функції емоцій. Види емоцій і почуттів. Настрій. Афекти. Пристрасті. Фрустрація. Кризові стани. Стрес в бізнесі і стратегії його подолання. Використання методу спостереження для оцінки емоційного стану користувачів готельно-ресторанними послугами.

Загальне поняття про волю. Спонукальна та гальмівна функції волі. Структура складної вольової дії: підготовчий та виконавчий етапи. Екстернальний та інтернальний локус контролю. Вольові якості особистості: цілеспрямованість, самостійність, ініціативність, організованість, наполегливість, витримка, рішучість. Недоліки волі: впертість і примхи, навіюваність і негативізм, нестриманість, нерішучість та ін. Вимоги до самовиховання волі.

Діагностика особливостей емоційної сфери, нервово-психічної стійкості та вольових якостей людини. Практичні аспекти емоційно-вольової саморегуляції.

### **Тема 4. Індивідуально-психологічні властивості суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу**

Індивід, особистість, індивідуальність. Структура особистості. Спрямованість особистості та її інтереси, цінності, переконання і світогляд. Загальна емоційна спрямованість особистості за Б. І. Додоновим та врахування типу клієнта в процесі обслуговування.

Темперамент як динамічна характеристика психічної діяльності людини. Властивості вищої нервової діяльності та темперамент. Характеристика основних типів темпераменту. Темперамент та індивідуальний стиль діяльності в готельно-ресторанному бізнесі.

Природа і сутність характеру. Зв'язок характеру з темпераментом. Акцентуації характеру. Структура характеру. Розумові, емоційні, вольові

риси характеру. Ставлення до інших, до справи, до себе, до речей та грошей. Вчинок і характер. Самовизначення особистості в бізнесі. Особистість і успіх в бізнесі.

Поняття про здібності. Загальні та спеціальні здібності. Проблема спадкових та соціальних факторів здібностей. Задатки як природні передумови здібностей. Здібності і професія. Професійно важливі індивідуально-психологічні властивості та діагностика професійної придатності людини до роботи у сфері обслуговування в готельно-ресторанному бізнесі. Професійні деформації особистості в бізнесі.

### **Тема 5. Психологічний аналіз готельно-ресторанного бізнесу як професійної діяльності**

Психологічні аспекти аналізу бізнесу як діяльності. Загальне поняття про діяльність як форму взаємодії людини з навколишнім середовищем. Основні види діяльності впродовж життя людини.

Діяльність та її структура. Дія і операції. Види дії: зовнішня і внутрішня; вольова і довільна, мимовільна; предметна і розумова. Уміння і навички. Процес формування вмінь і навичок. Умови успішного утворення вмінь і навичок. Перенос та інтерференція. Значення вмінь і навичок працівників для роботи в готельно-ресторанному бізнесі.

Роль потреб у діяльності особистості. Цілі і мотиви діяльності людини. Мотивація діяльності в сфері обслуговування. Рівень домагань особистості. Мотивація досягнення як фактор успішності в бізнесі.

Психологічний аналіз професійної діяльності та складання психограми. Методики виявлення професійної спрямованості людини та трудової мотивації Дж. Холланда, Є. О. Климова. Загальна схема організації професійного відбору кадрів до роботи у сфері обслуговування в готельно-ресторанному бізнесі за участю практичного психолога.

## **Модуль 2**

### **«Практична соціальна психологія в готельно-ресторанному бізнесі»**

#### **Тема 6. Психологічне забезпечення ефективної командної роботи та благоприємного соціально-психологічного клімату в готельно-ресторанному бізнесі**

Психологічні засади діяльності організації в бізнесі. Поняття групи та класифікація груп в психології.

Структура взаємовідносин у малій трудовій групі. Соціометричний метод. Міжособистісні стосунки в групах та методи їх діагностики.

Рольова та нормативна поведінка в групі. Явища конформізму, нонконформізму та самовизначення в умовах психологічного тиску групи на особистість. Особливості прийняття групових рішень в бізнесі.

Соціально-психологічний клімат трудового колективу: діагностика та оптимізація. Складники морально-психологічного клімату колективу готелю та ресторану. Проблема мобінгу в трудових колективах.

Психологічні ознаки колективу. Діагностика рівня психологічного розвитку групи як колективу. Психологічні параметри оцінки ефективності діяльності трудового колективу.

### **Тема 7. Професійне і ділове спілкування у готельно-ресторанному бізнесі**

Проблема спілкування в психології. Поняття спілкування. Види спілкування. Структура та функції спілкування. Взаємовідносини суб'єктів бізнесу: конкуренція і партнерство, довіра і недовіра.

Комунікація в організації. Спілкування як обмін інформацією. Спілкування як сприймання людьми один одного. Механізми взаєморозуміння. Спілкування як взаємодія.

Точність міжособистісної перцепції як проблема практичної психології. Психодіагностика експресивної поведінки клієнтів та партнерів по спілкуванню у бізнесі.

Психологічні способи впливу в процесі спілкування: зараження, навіювання, наслідування, переконування. Міжособистісна атракція.

Діагностика, розвиток та корекція міжособистісних відносин в закладах обслуговування.

### **Тема 8. Комунікативна компетентність працівників готельно-ресторанного бізнесу**

Поняття про компетентність у професійному спілкуванні в готельно-ресторанному бізнесі. Підходи до визначення комунікативних умінь. Маніпуляція як вид психологічного впливу. Головні принципи та правила компетентного професійного спілкування в сфері обслуговування.

Вміння слухати, види слухання. Залежність виду слухання від мети спілкування. Нерефлексивне, рефлексивне та емпатійне слухання.

Зворотний зв'язок у спілкуванні. Проблема оціночних та безоціночних суджень про іншу людину. Непряма критика з використанням формули «Я-висловлювання».

Діагностика організаційно-комунікативних вмінь людини. Проблеми оцінки комунікативної компетентності працівників сфери обслуговування. Методики виявлення рівня комунікативної толерантності, емпатії та емоційного інтелекту працівників в готельно-ресторанному бізнесі.

Методи розвитку умінь спілкування та підвищення компетенції у професійному спілкуванні працівників в готельно-ресторанному бізнесі.

### **Тема 9. Психологічний аналіз конфліктів в готельно-ресторанному бізнесі**

Поняття про конфлікт та конфліктні ситуації в сфері обслуговування. Види конфліктів та їх наслідки для готельно-ресторанного бізнесу.

Джерела конфлікту в сфері обслуговування. Аналіз конфлікту. Конфліктна проблема. Учасники конфлікту. Конфліктні інтереси. Позиція учасника конфлікту. Динаміка конфлікту. Фази конфлікту.

Стили поведінки у конфліктній ситуації. Конкуренція. Ухилення. Компроміс. Пристосування. Співпраця. Діагностика стилю конфліктної



поведінки людини в сфері обслуговування. Практичні аспекти управління конфліктами в готельно-ресторанному бізнесі.

### **Тема 10. Соціально-психологічні ресурси збереження і відновлення психічного здоров'я людини**

Феномен психічного та психологічного здоров'я. Концепція розвитку охорони психічного здоров'я в Україні на період до 2030 року. Чинники суб'єктивного благополуччя особистості. Ресурсний підхід до забезпечення підтримки й оновлення психологічного здоров'я. Форми психологічної допомоги та самопомоги. Перша психологічна допомога людині, яка потребує її внаслідок стресової або кризової події.

Зв'язок між фізичним, соціальним та психічним здоров'ям людини. Вчення про стрес та життєстійкість особистості. Механізми розвитку стресу. Профілактика психічного стресу та корекція його наслідків. Стрес на роботі, стратегії його попередження та подолання. Типи копінг-стратегій. Булінг та мобінг на робочому місці як джерело психологічної травматизації людини.

Проблема емоційного вигорання працівників сфери обслуговування – діагностика, профілактика, корекція. Діагностика, профілактика та корекція професійних деформацій особистості в процесі здійснення трудової діяльності.

## Розділ 4. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Таблиця 4. Тематичний план навчальної дисципліни «Практична психологія готельно-ресторанному бізнесі» для підготовки здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа, освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Інформаційні джерела (порядковий номер за переліком)
<b>Модуль 1</b>			
<b>«Практична психологія особистості в готельно-ресторанному бізнесі»</b>			
<p>Тема 1. «Предмет, завдання та методи практичної психології готельно-ресторанного бізнесу»</p> <p style="text-align: center;">Лекція 1</p> <p>Питання:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Предмет психології.</li> <li>2. Психологи бізнесу як прикладна галузь психологічної науки.</li> <li>3. Дослідницькі методи психології бізнесу.</li> <li>4. Методи активного психологічного впливу.</li> <li>5. Психологічна допомога суб'єктам бізнесу.</li> <li>6. Коучинг як вид психологічної допомоги.</li> </ol>	<p>Семінарське заняття 1 «Предмет, завдання та методи практичної психології готельно-ресторанного бізнесу»</p> <p>Питання:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Предмет психології.</li> <li>2. Психологи бізнесу як прикладна галузь психологічної науки.</li> <li>3. Дослідницькі методи психології бізнесу.</li> <li>4. Методи активного психологічного впливу.</li> <li>5. Психологічна допомога суб'єктам бізнесу.</li> <li>6. Коучинг як вид психологічної допомоги.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Історія становлення практичної психології бізнесу.</li> <li>2. Етичні принципи діяльності практичного психолога.</li> <li>3. Практичне значення психології готельно-ресторанного бізнесу.</li> <li>4. Підготовка до дискусії на тему «Що таке психологічна культура?»</li> <li>5. Виконання за вибором практичних завдань.</li> <li>6. Підготовка реферату або презентації до теми.</li> </ol>	2, 3, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 15
<p>Тема 2 «Пізнавальні процеси як психічні механізми забезпечення діяльності людини в готельно-ресторанному бізнесі»</p> <p style="text-align: center;">Лекція 2</p> <p>Питання:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Природа і функції уваги.</li> <li>2. Прийоми привертання уваги клієнтів в готельно-ресторанному бізнесі.</li> <li>3. Умови продуктивності довільного запам'ятовування.</li> <li>3. Мислення як процес визначення та</li> </ol>	<p>Семінарське заняття 2 «Пізнавальні процеси як психічні механізми забезпечення діяльності людини в готельно-ресторанному бізнесі»</p> <p>Питання:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Природа і функції уваги.</li> <li>2. Прийоми привертання уваги клієнтів в готельно-ресторанному бізнесі.</li> <li>3. Умови продуктивності довільного запам'ятовування.</li> <li>3. Мислення як процес визначення та розв'язання завдань в</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Розвиток творчого мислення та уяви.</li> <li>2. Неуважність та її різновиди.</li> <li>3. Методи діагностики пізнавальних психічних процесів з метою професійного відбору та оцінки професійної компетентності працівників.</li> <li>4. Виконання практичного завдання № 1: «Вплив реклами на пізнавальні процеси».</li> <li>5. Розв'язання задач з теми за вибором.</li> <li>6. Підготовка реферату або презентації до теми.</li> </ol>	3, 7, 10, 12, 15, 24

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Інформаційні джерела (порядковий номер за переліком)
розв'язання завдань в бізнесі. 4. Творча уява та креативно-інноваційний потенціал менеджера. 5. Діагностика пізнавальних психічних процесів.	бізнесі. 4. Творча уява та креативно-інноваційний потенціал менеджера. 5. Діагностика пізнавальних психічних процесів.		
Тема 3 «Емоційно-вольова сфера людини та її прояви в готельно-ресторанному бізнесі» Лекція 3 Питання: 1. Характеристика емоцій. 2. Види емоцій, почуттів. 3. Характеристика волі. 4. Вольові якості особистості. 5. Діагностика особливостей емоційно-вольової сфери.	Семінарське заняття 3 «Емоційно-вольова сфера людини та її прояви в готельно-ресторанному бізнесі» Питання: 1. Характеристика емоцій. 2. Види емоцій, почуттів. 3. Характеристика волі. 4. Вольові якості особистості. 5. Діагностика особливостей емоційно-вольової сфери.	1. Форми прояву емоцій. 2. Життєві кризи та стратегії їх розв'язання. 3. Механізми емоційної саморегуляції. 4. Виховання волі. 5. Підготовка до дискусії на тему: «Чи треба стримувати свої почуття?» 6. Виконання практичного завдання №2: «Дослідження емоцій людини в процесі обслуговування». 7. Підготовка реферату або презентації до теми. Опанування на засадах неформальної освіти дистанційним курсом «Психологія стресу та способи боротьби з ним» <a href="https://courses.prometheus.org.ua/courses/KUBG/Psy101/2014_T1/about">https://courses.prometheus.org.ua/courses/KUBG/Psy101/2014_T1/about</a>	3, 7, 10, 12, 13, 15, 25, 31, 32
Тема 4. Індивідуально-психологічні властивості суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу Лекція 4 Питання: 1. Спрямованість особистості. 2. Темперамент та індивідуальний стиль діяльності в готельно-ресторанному бізнесі. 3. Характер та його вплив на успіх у бізнесі. 4. Здібності. 5. Професійні деформації особистості в бізнесі.	Семінарське заняття 4 «Індивідуально-психологічні властивості суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу» Питання: 1. Спрямованість особистості. 2. Темперамент та індивідуальний стиль діяльності в готельно-ресторанному бізнесі. 3. Характер та його вплив на успіх у бізнесі. 4. Здібності. 5. Професійні деформації особистості в бізнесі.	1. Задатки та здібності до професійної діяльності в сфері обслуговування. 2. Діагностика індивідуальних особливостей особистості. 3. Підготовка до дискусії на тему: «Якій темперамент краще? Чи є на це наукова відповідь?» 4. Виконання практичного завдання №3: «Складання психологічної характеристики людини». 5. Розв'язання задач з теми за вибором. 6. Підготовка реферату або презентації до теми.	3, 4, 7, 10, 12, 14, 15, 18, 27, 37

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Інформаційні джерела (порядковий номер за переліком)
<p>Тема 5 «Психологічний аналіз готельно-ресторанного бізнесу як професійної діяльності» Лекція 5</p> <p>Питання:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Психологічні аспекти аналізу бізнесу як діяльності.</li> <li>2. Формування вмінь і навичок працівників готельно-ресторанного бізнесу.</li> <li>3. Мотивація діяльності в сфері обслуговування.</li> <li>4. Види трудової діяльності.</li> <li>5. Діагностика мотиваційної сфери, інтересів та професійної спрямованості особистості.</li> </ol>	<p>Семінарське заняття 5 «Психологічний аналіз готельно-ресторанного бізнесу як професійної діяльності»</p> <p>Питання:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Психологічні аспекти аналізу бізнесу як діяльності.</li> <li>2. Формування вмінь і навичок працівників готельно-ресторанного бізнесу.</li> <li>3. Мотивація діяльності в сфері обслуговування.</li> <li>4. Види трудової діяльності.</li> <li>5. Діагностика мотиваційної сфери, інтересів та професійної спрямованості особистості.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Види дії.</li> <li>2. Рівень домагань особистості.</li> <li>3. Загальна схема організації професійного відбору кадрів</li> <li>4. Виконання практичного завдання №4: «Психологічний аналіз майбутньої професійної діяльності».</li> <li>5. Розв'язання задач з теми за вибором.</li> <li>6. Підготовка реферату або презентації до теми.</li> </ol>	<p>3, 4, 7, 10, 12, 14, 15, 16, 27, 37</p>
<p><b>Модуль 2</b> <b>«Практична соціальна психологія в готельно-ресторанному бізнесі»</b></p>			
<p>Тема 6 «Психологічне забезпечення ефективної командної роботи та благоприємного соціально-психологічного клімату в готельно-ресторанному бізнесі» Лекція 6</p> <p>Питання:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Психологічні засади діяльності організації в бізнесі.</li> <li>2. Поняття групи, види груп.</li> <li>3. Структура взаємовідносин у малій трудовій групі.</li> <li>4. Рольова та нормативна поведінка в групі.</li> <li>5. Соціально-психологічний клімат групи: діагностика та оптимізація.</li> </ol>	<p>Семінарське заняття 6 «Психологічне забезпечення ефективної командної роботи та благоприємного соціально-психологічного клімату в готельно-ресторанному бізнесі»</p> <p>Питання:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Психологічні засади діяльності організації в бізнесі.</li> <li>2. Поняття групи, види груп.</li> <li>3. Структура взаємовідносин у малій трудовій групі.</li> <li>4. Рольова та нормативна поведінка в групі.</li> <li>5. Соціально-психологічний клімат групи: діагностика та оптимізація.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проблема мобінгу в трудових колективах.</li> <li>2. Проблема прийняття групового рішення</li> <li>3. Діагностика та управління розвитком групи.</li> <li>4. Психологічні параметри оцінки ефективності діяльності трудового колективу.</li> <li>5. Виконання завдань з теми за вибором.</li> <li>6. Підготовка реферату або презентації до теми.</li> </ol>	<p>1, 5, 7, 10, 12, 14, 15, 16, 37</p>
<p>Тема 7. «Професійне і ділове спілкування у</p>	<p>Семінарське заняття 7 «Професійне і ділове</p>	<p>1. Ефекти соціальної</p>	<p>1, 5, 7, 10,</p>

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Інформаційні джерела (порядковий номер за переліком)
<p>готельно-ресторанному бізнесі» Лекція 7</p> <p>Питання:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поняття, сутність, функції спілкування.</li> <li>2. Види спілкування в готельно-ресторанному бізнесі.</li> <li>3. Механізми спілкування.</li> <li>4. Психологічні способи впливу в процесі спілкування.</li> <li>5. Діагностика, розвиток та корекція ділових відносин в закладах обслуговування.</li> </ol>	<p>спілкування у готельно-ресторанному бізнесі»</p> <p>Питання:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поняття, сутність, функції спілкування.</li> <li>2. Види спілкування в готельно-ресторанному бізнесі.</li> <li>3. Механізми спілкування.</li> <li>4. Психологічні способи впливу в процесі спілкування.</li> <li>5. Діагностика, розвиток та корекція ділових відносин в закладах обслуговування.</li> </ol>	<p>перцепції.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Експериментальні дослідження атракції.</li> <li>3. Точність міжособистісної перцепції як проблема практичної психології.</li> <li>4. Взаємовідносини суб'єктів бізнесу: конкуренція і партнерство, довіра і недовіра.</li> <li>5. Психодіагностика експресивної поведінки клієнтів та партнерів по спілкуванню у бізнесі.</li> <li>6. Виконання завдань з теми за вибором.</li> <li>7. Підготовка реферату або презентації до теми.</li> </ol>	<p>12, 15, 16, 21, 28, 29, 33, 37</p>
<p>Тема 8 «Комунікативна компетентність працівників готельно-ресторанного бізнесу» Лекція 8</p> <p>Питання:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Головні принципи та правила компетентного професійного спілкування в сфері обслуговування.</li> <li>2. Вміння слухати в роботі працівника сфери обслуговування.</li> <li>3. Ефективний зворотній зв'язок.</li> <li>4. Методи діагностики та підвищення компетенції у спілкуванні.</li> </ol>	<p>Семінарське заняття 8 «Комунікативна компетентність працівників готельно-ресторанного бізнесу»</p> <p>Питання:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Головні принципи та правила компетентного професійного спілкування в сфері обслуговування.</li> <li>2. Вміння слухати в роботі працівника сфери обслуговування.</li> <li>3. Ефективний зворотній зв'язок.</li> <li>4. Методи діагностики та підвищення компетенції у спілкуванні.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Підходи до визначення компетентності у спілкуванні та технологій її формування.</li> <li>2. Маніпуляції як вид психологічного впливу.</li> <li>3. Прийоми встановлення контакту та зняття емоційної напруги.</li> <li>4. Виконання практичного завдання №5: «Надання безоціночного зворотного зв'язку».</li> <li>5. Підготовка реферату або презентації до теми.</li> </ol>	<p>1, 5, 7, 10, 12, 15, 16, 21, 28, 29, 30, 33, 37</p>
<p>Тема 9 «Психологічний аналіз конфліктів в готельно-ресторанному бізнесі»</p> <p>Питання:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поняття про конфлікт та конфліктні ситуації в сфері обслуговування.</li> <li>2. Психологічні класифікації видів конфлікту в сфері обслуговування.</li> <li>3. Поведінка людини в</li> </ol>	<p>Семінарське заняття 9 «Психологічний аналіз конфліктів в готельно-ресторанному бізнесі»</p> <p>Питання:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поняття про конфлікт та конфліктні ситуації в сфері обслуговування.</li> <li>2. Психологічні класифікації видів конфлікту в сфері обслуговування.</li> <li>3. Поведінка людини в</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Елементи аналізу конфлікту.</li> <li>2. Джерела конфлікту в сфері обслуговування.</li> <li>3. Динаміка конфлікту.</li> <li>4. Діагностика стилю конфліктної поведінки людини в сфері обслуговування.</li> <li>5. Медіація як спосіб мирного врегулювання конфліктів в готельно-ресторанному бізнесі.</li> </ol>	<p>1, 5, 7, 10, 12, 15, 16, 17, 21, 28, 29, 30, 33, 36, 37</p>

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Інформаційні джерела (порядковий номер за переліком)
конфлікті. 4. Практичні аспекти діагностики та управління конфліктами в діловій сфері життя людини.	конфлікті. 4. Практичні аспекти діагностики та управління конфліктами в діловій сфері життя людини.	6. Виконання практичного завдання з теми за вибором. 5. Підготовка реферату або презентації до теми.	
Тема 10 «Соціально-психологічні ресурси збереження і відновлення психічного здоров'я людини» Питання: 1. Поняття про психічне здоров'я та його критерії. 2. Ресурсний підхід до забезпечення підтримки й оновлення психологічного здоров'я. 3. Стрес в готельно-ресторанному бізнесі та стратегії його подолання. 4. Проблема емоційного вигорання працівників сфери обслуговування.	Семінарське заняття 10 «Соціально-психологічні ресурси збереження і відновлення психічного здоров'я людини» Питання: 1. Поняття про психічне здоров'я та його критерії. 2. Ресурсний підхід до забезпечення підтримки й оновлення психологічного здоров'я. 3. Стрес в готельно-ресторанному бізнесі та стратегії його подолання. 4. Проблема емоційного вигорання працівників сфери обслуговування.	Підготовка доповіді або презентації за темою: 1. Концепція розвитку охорони психічного здоров'я в Україні на період до 2030 року. 2. Перша психологічна допомога людині, яка постраждала від травматизації. 3. Вчення про стрес та життєстійкість особистості. 4. Типи копінг-стратегій для подолання стресу. 5. Методики дослідження та попередження перфекціонізму, трудоголізму та прокрастинації особистості. Виконання практичного завдання № 7: Розробка програми, спрямованої на збереження психічного здоров'я працівників готельно-ресторанного бізнесу.	8, 13, 18, 19, 22, 23, 26, 31, 32, 34, 35, 38

## **Розділ 5. СИСТЕМА ПОТОЧНОГО І ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ**

Система поточного і підсумкового контролю має за мету оцінювання рівня сформованості тих чи інших компетентностей та досягнення програмних результатів навчання за навчальною дисципліною «Практична психологія в готельно-ресторанному бізнесі».

Компетентність як інтегрований результат індивідуальної навчальної діяльності студентів, формується на основі оволодіння ними змістовими (знання), процесуальними (уміння) і мотиваційними компонентами, його рівень виявляється в процесі оцінювання. Визначення рівня сформованості дисциплінарних компетентностей (результатів навчання) здійснюється за певним розділом (темою) робочої програми навчальної дисципліни; практичними заняттями (контрольна робота, перевірка та захист індивідуального завдання, тестування тощо).

Об'єктами контролю є: робота студентів на лекціях, практичних, заняттях, якість та своєчасність виконання індивідуальних і домашніх завдань, поточних модульних робіт. Контрольні заходи здійснюються науково-педагогічними працівниками і включають поточний і підсумковий контроль.

Поточний контроль здійснюється при проведенні лекцій, практичних, перевірки виконання індивідуальних і домашніх завдань та має на меті перевірку рівня засвоєння студентом навчального матеріалу навчальної дисципліни та оцінювання набутих компетентностей.

Під час проведення лекцій застосовуються такі методи контролю, як усне опитування студентів з питань, визначених планом лекцій та пов'язаних з матеріалом попередніх лекцій, дискусійне обговорення проблемних питань з теми лекції та інше.

При проведенні практичних занять – контроль здійснюється при розв'язуванні окремими студентами біля дошки та «малими групами» комплексу практичних задач і проблемних ситуацій та інше.

Поточний контроль виконання студентами індивідуальних і домашніх завдань здійснюється за допомогою перевірки науково-педагогічним працівником результатів розв'язання практичних завдань.

Поточний контроль, який застосовується під час проведення поточних модульних робіт, здійснюється при перевірці виконання відповідних тестів в письмовій формі або за допомогою відповідного програмного забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу, при перевірці виконання практичних ситуацій в письмовій формі тощо.

Підсумкове оцінювання знань студентів з навчальної дисципліни здійснюється у формі підсумкового модульного контролю (ПМК, залік).

Підсумкова оцінка з навчальної дисципліни при формі контролю у формі заліку (ПМК) дорівнює сумі всіх балів, які студент отримує за поточну успішність та виконання поточних модульних робіт.

З метою мотивації студентів до активного та якісного виконання усіх видів навчальної роботи протягом семестру до загальної підсумкової оцінки

можуть бути додані бали у розмірі до 10 % від загальної підсумкової оцінки, коефіцієнт мотивації (0,1). Мотивація студентів застосовується за умови виконання ними всіх видів навчальної роботи, які передбачені робочим навчальним планом підготовки студентів і робочою програмою з навчальної дисципліни незалежно від результатів виконання.

Застосування та конкретне значення коефіцієнту мотивації пізнавальної діяльності студентів визначається науково-педагогічним працівником кафедри враховуючи активність студента при вивченні навчальної дисципліни (відвідування навчальних занять, виконання видів навчальної діяльності, виконання поточних модульних робіт, участь у науково-дослідній роботі тощо).

Загальна підсумкова оцінка з навчальної дисципліни при формі контролю у формі заліку (ПМК) дорівнює сумі всіх балів, які студент отримує за поточну успішність та виконання поточних модульних робіт (не більше 100 балів).



Таблиця 5. Розподіл балів, що отримують студенти за результатами вивчення навчальної дисципліни «Практична психологія в готельно-ресторанному бізнесі»

Назва модулю, теми	Вид навчальної роботи						Кількість балів
	відвідування занять	захист виконаного практичного завдання	обговорення матеріалу занять	виконання навчальних завдань	доповіді з презентаціями та їх обговорення	тестування	
<i>Модуль 1. «Практична психологія особистості в готельно-ресторанному бізнесі»</i>							
Тема 1. Предмет, завдання та методи практичної психології готельно-ресторанного бізнесу.	2	1	1	1	2	1	8
Тема 2. Пізнавальні процеси як психічні механізми забезпечення діяльності людини в готельно-ресторанному бізнесі	2	1	1	1	2	1	8
Тема 3. Емоційно-вольова сфера людини та її прояви в готельно-ресторанному бізнесі	2	1	1	1	2	1	8
Тема 4. Індивідуально-психологічні властивості суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу	2	1	1	1	2	1	8
Тема 5. Психологічний аналіз готельно-ресторанного бізнесу як професійної діяльності	1	1	2	1	2	1	8
Поточний контроль							10
<i>Модуль 2. «Практична соціальна психологія в готельно-ресторанному бізнесі»</i>							
Тема 6. Психологічне забезпечення ефективної командної роботи та благоприємного соціально-психологічного клімату в готельно-ресторанному бізнесі	2	1	1	1	2	1	8

Назва модулю, теми	Вид навчальної роботи						Кількість балів
	вдвідування занять	захист виконаного практичного завдання	обговорення матеріалу занять	виконання навчальних завдань	доповіді з презентаціями та їх обговорення	тестування	
Тема 7. Професійне і ділове спілкування у готельно-ресторанному бізнесі	2	1	1	1	2	1	8
Тема 8. Комунікативна компетентність працівників готельно-ресторанного бізнесу.	2	1	1	1	2	1	8
Тема 9. Психологічний аналіз конфліктів в готельно-ресторанному бізнесі	2	1	1	1	2	1	8
Тема 10. Соціально-психологічні ресурси збереження і відновлення психічного здоров'я людини.	1	1	2	1	2	1	8
Поточний контроль							10
Підсумковий контроль	Залік (ПМК)						
Разом							100

Таблиця 6. Шкала оцінювання знань студентів за результатами підсумкового контролю з навчальної дисципліни «Практична психологія в готельно-ресторанному бізнесі»

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	Відмінно
82-89	B	Дуже добре
74-81	C	Добре
64-73	D	Задовільно
60-63	E	Задовільно достатньо
35-59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Таблиця 7. Система нарахування додаткових балів\* за видами робіт з вивчення навчальної дисципліни «Практична психологія в готельно-ресторанному бізнесі»

Форма роботи	Вид роботи	Бали
1. Навчальна	1. Участь в предметних олімпіадах: університетських, міжвузівських, всеукраїнських, міжнародних	5
	2. Участь в конкурсах на кращого знавця дисципліни: університетських, міжвузівських, всеукраїнських, міжнародних	5
	3. Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань підвищеної складності	5
2. Науково-дослідна	1. Участь в наукових студентських клубах	5
	2. Участь в конкурсах студентських робіт: університетських, міжвузівських, всеукраїнських, міжнародних	5
	3. Участь в наукових студентських конференціях: університетських, міжвузівських, всеукраїнських, міжнародних	5
	Разом	30

\*За додаткові види навчальних робіт студент може отримати не більше 30 балів.

Додаткові бали додаються до загальної підсумкової оцінки за вивчення навчальної дисципліни, але загальна підсумкова оцінка не може перевищувати 100 балів.

## Розділ 6. ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОМП'ЮТЕРНОЇ ПІДТРИМКИ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1. Загальне програмне забезпечення:

Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

2. Спеціалізоване програмне забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу з навчальної дисципліни: Дистанційний курс «Практична психологія в готельно-ресторанному бізнесі», якій розміщено у програмній оболонці Moodle на платформі дистанційного навчання ПУЕТ: Тодорова І. С. Практична психологія в готельно-ресторанному бізнесі: Дистанційний курс [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://vns.puet.edu.ua/>

## Розділ 7. РЕКОМЕНДОВАНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

### Основні

1. Ануфрієва Н. М., Зелінська Т. М., Єрмакова Н. О. Соціальна психологія : навч. посіб. / 3-є вид. Київ : Каравела, 2016. 370 с.
2. Дуткевич Т. В., Савицька О. В. Практична психологія: Вступ у спеціальність : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2010. 256 с.
3. Загальна психологія: практикум : навч. посіб. / В.В. Волошина, Л.В. Долинська, С.О. Ставицька та ін. 6-е вид. Київ : Каравела, 2016. 280 с.
4. Загальна психологія: хрестоматія : навч. посіб. / О. В. Скрипченко, Л. В. Долинська, З. В. Огороднійчук та ін. 3-є вид. К. : Каравела, 2016. 640 с.
5. Зелінська Т. М., Михайлова І. В. Практикум із соціальної психології : навч. посіб. Київ : Каравела, 2016. 272 с.
6. Легка Л. М., Семенча Л. Г. Організація діяльності психологічних служб : навч. посіб. Львів : “Новий Світ-2000”, 2018. 372с.
7. Максименко С. Д. Загальна психологія : навч. посіб. / 3-є вид. Київ: Центр учбової літератури, 2016. 272 с.
8. Пахоль Б. Є. Професійне благополуччя: огляд ключових концепцій і наукових досліджень феномену. *Український психологічний журнал: збірник наукових праць* / головн.ред. І. В. Данилюк : КНУ імені Тараса Шевченка. К., 2017. N 2 (4). С. 107-140.
9. Практична психологія : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. М. С. Корольчук, В. М. Корольчук, Г. М. Ржевський та ін. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. 728 с.
10. Приходько Ю. О., Юрченко В. І. Психологічний словник-довідник : навч. посіб. / 3-тє вид. Київ : Каравела, 2016. 320 с.
11. Психологічна служба : підруч. / В. Г. Панок, А. Г. Обухівська, В. Д. Острова та ін.; за наук. ред. В.Г. Панка. Київ : Ніка-Центр, 2016. 362 с.
12. Психологія : підруч. / Ю. Л. Трофімов, В. В. Рибалка, П. А. Гончарук та ін. / За ред. Трофімова Ю. Л. 6-е вид. Київ : Либідь, 2008. 560 с.
13. Профілактика порушень адаптації молоді до повсякденних стресів і кризових життєвих ситуацій : навч. посіб. / Нац. акад. пед. наук України, Ін-т соц. та політ. психології ; за наук. ред. Т. М. Титаренко. К. : Міленіум, 2011.

14. Тодорова І. С., Тітов І. Г. Психодіагностика : навч.-метод. посіб. для самот. вивч. дисципліни за кредитно-модульною системою. Полтава : РВЦ ПУСКУ, 2008. 330 с.

15. Тодорова І. С., Павленко В. І. Психологія та педагогіка : навч. посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 228 с.

#### Додаткові

16. Бочелюк В. Й., Пучина О. В. Організаційна психологія на підприємстві : навч. посібник. Київ : Скіф, 2012. 272 с.

17. Долинська Л.В., Матяш-Заяц Л. П. Психологія конфлікту : навч. посібник. Київ : Каравела, 2010. 304 с.

18. Заїка В. М. Особливості трансформації особистості людини в ході вирішення життєвої кризи. Методичні матеріали / За ред. Л.Г. Перетяцько. Вид. 3-є, доп. Полтава, 2006. 100 с.

19. Митник О. Я., Середюк Т. В. Організація психологічної служби : навч.-метод. посіб. Київ : Вид. Дім «Слово», 2017. 128 с.

20. Мудрик А.Б. Трудоголізм як професійна адикція особистості *Психологічні перспективи*. Луцьк, 2017. Вип. 29. С. 175-186.

21. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія професійної комунікації : навч. посіб. Чернівці : Книги - ХХІ, 2010. 528 с.

22. Особистісно-професійне зростання: психологічні тренінги : навч.-метод. посіб. / За ред. Л. В. Долинської, О. В. Темрук. Київ : Каравела, 2017. 560 с.

23. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери : методичні рекомендації / за заг. ред. М. А. Авраменка. Лютіж, 2008. 53 с.

24. Психологія реклами : навч. посібник / О. В. Зазимко, М. С. Корольчук, В. М. Корольчук та ін. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. 384 с.

25. Розов В. І. Адаптивні антистресові психотехнології : Навч. посібн. Київ: Кондор, 2017. 276 с.

26. Титаренко Т. М. Психологічне здоров'я особистості: засоби самопомоги в умовах тривалої травматизації : монографія. Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2018. 160 с. URL : <https://core.ac.uk/download/pdf/160006893.pdf>.

27. Тодорова І. С., Бульченко Д. В. Розвиток креативно-інноваційного потенціалу майбутніх менеджерів. *Психологія і особистість*. 2017. № 1 (11). С. 258-267.

28. Харцій О.В. Візуальна психодіагностика: модульний варіант : навч. посіб. Львів : Магнолія, 2017. 224 с.

29. Чалдині Р. Психологія впливу / пер. з англ. Харків, 2015. 368 с.

30. Юрі В. Сила позитивного Ні. Як сказати «Ні», але зберегти угоду і стосунки / пер. с англ. Київ : Книголав, 2017. 320 с.

#### Інформаційні ресурси Інтернету

31. Академія стійкості. URL: <https://resilience.k-s.org.ua/pro-akademiyu/>

32. Дистанційний курс «Психологія стресу та способи боротьби з ним». Платформа масових відкритих онлайн-курсів Prometheus. URL : [https://courses.prometheus.org.ua/courses/KUBG/Psy101/2014\\_T1/about](https://courses.prometheus.org.ua/courses/KUBG/Psy101/2014_T1/about)

33. Діалог та медіація: Шлях до порозуміння. Платформа масових відкритих онлайн-курсів Prometheus. URL : [https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-1:Prometheus+MEDIATE101+2020\\_T1/about](https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-1:Prometheus+MEDIATE101+2020_T1/about)

34. Карамушка Л. М., Бондарчук О. І., Грубі Т. В. *Методики дослідження перфекціонізму, трудоголізму та прокрастинації особистості : метод. посіб.* Кам'янець-Подільський : ПП «Аксиома», 2019. 80 с. URL: [http://umo.edu.ua/images/content/aspirantura/zabezp\\_discipl.pdf](http://umo.edu.ua/images/content/aspirantura/zabezp_discipl.pdf)

35. Концепція розвитку охорони психічного здоров'я в Україні на період до 2030 року. Схвалено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2017 р. № 1018-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1018-2017-%D1%80>

36. Протидія та попередження булінгу (цькування) в закладах освіти.

*Платформа масових відкритих онлайн-курсів Prometheus.* URL:

[https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:MON+AB101+2019\\_T2/about](https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:MON+AB101+2019_T2/about)

37. Психологія управління в організації : навчальний посібник / М. Д. Прищак, О. Й. Лесько. [2-ге вид., перероб. і доп.]. Вінниця, 2016. 150 с. URL:

<https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/iebmpd/->

[prishak\\_psihologiya\\_upravlinnya\\_v\\_organizaciyi/index.html](https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/iebmpd/-prishak_psihologiya_upravlinnya_v_organizaciyi/index.html)

38. Титаренко Т. М. Психологічне здоров'я особистості: засоби самопомоги в умовах тривалої травматизації : монографія. Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2018. 160 с. URL : <https://core.ac.uk/download/pdf/160006893.pdf>.