

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»**

**Навчально-науковий інститут денної освіти**

**Кафедра педагогіки та суспільних наук**

**СИЛАБУС**

навчальної дисципліни

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

на 2022-2023 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	2 курс, 1 семестр
Освітня програма/спеціалізація	«Готельно-ресторанна справа»
Спеціальність	242 Готельно-ресторанна справа
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Ступінь вищої освіти	Бакалавр

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну,  
науковий ступінь і вчене звання  
посада

**Тодорова Ірина Степанівна**  
к.психолог.н., доцент  
доцент кафедри педагогіки та суспільних наук

Контактний телефон	+38-097-550-6964
Електронна адреса	todoro@meta.ua
Розклад навчальних занять	<a href="http://schedule.puet.edu.ua/">http://schedule.puet.edu.ua/</a>
Консультації	очна: <a href="http://www.culture.puet.edu.ua/">http://www.culture.puet.edu.ua/</a> он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	<a href="https://el.puet.edu.ua/">https://el.puet.edu.ua/</a>

**Опис навчальної дисципліни**

<b>Мета вивчення навчальної дисципліни</b>	Набуття майбутніми фахівцями теоретичних знань і практичних навичок щодо аналізу механізмів психологічних виявів особистості, соціальної групи та спілкування; формування здатності виявляти та вирішувати психологічні проблеми, які виникають у професійній діяльності у готельно-ресторанному бізнесі.
<b>Тривалість</b>	3 кредити ЕКТС/90 годин (лекції 16 год., практичні заняття 20 год., самостійна робота 54 год.)
<b>Форми та методи навчання</b>	Лекції та практичні заняття в аудиторії та виїзні, самостійна робота поза розкладом
<b>Система поточного та підсумкового контролю</b>	Поточний контроль: відвідування занять; виконання та захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; розв'язання навчальних задач та кейсів; доповіді з рефератами та їх обговорення; самостійна робота; тестування; поточна модульна робота Підсумковий контроль: залік (ПМК)
<b>Базові знання</b>	Наявність широких знань з готельно-ресторанної справи, безпеки життєдіяльності, комп'ютерної грамотності.
<b>Мова викладання</b>	Українська

**Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна,  
програмні результати навчання**

<b>Програмні результати навчання</b>	<b>Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач</b>
<p>РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг</p> <p>РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.</p> <p>РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.</p>	<p>ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.</p> <p>ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p>

**Тематичний план навчальної дисципліни**

<b>Назва теми</b>	<b>Види робіт</b>	<b>Завдання самостійної роботи у розрізі тем</b>
<b>Модуль 1. Практична психологія особистості готельно-ресторанному бізнесі</b>		
Тема 1. Предмет, завдання та методи практичної психології готельно-ресторанного бізнесу.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування з теми в дистанційному курсі.	Підготовка доповіді або презентації за темою семінару. Складання словника понять, мапи основних положень теми. Підготовка до дискусії за темою «У чому виявляється психологічна культура працівника готельно-ресторанного бізнесу?» Розв'язання задач з теми за вибором.
Тема 2. Пізнавальні процеси як психічні механізми забезпечення діяльності людини в готельно-ресторанному бізнесі.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування з теми в дистанційному курсі.	Підготовка доповіді або презентації за темою семінару. Складання словника понять, мапи основних положень теми. Виконання практичного завдання № 1: «Когнітивний аналіз реклами підприємств готельно-ресторанного бізнесу». Розв'язання задач з теми за вибором.
Тема 3. Емоційно-вольова сфера людини та її прояви в готельно-ресторанному бізнесі.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування з теми в дистанційному курсі.	Підготовка доповіді або презентації за темою семінару. Виконання практичного завдання № 2: «Дослідження емоцій людини в процесі обслуговування». Виконання завдань з теми за вибором. Опанування на засадах неформальної освіти дистанційним курсом «Психологія стресу та способи боротьби з ним» на платформі Prometheus: <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>
Тема 4. Індивідуально-психологічні властивості суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування з теми в дистанційному курсі.	Підготовка доповіді або презентації за темою семінару. Виконання практичного завдання № 3: «Складання психологічної характеристики людини». Складання словника понять, мапи основних положень теми.

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
		Розв'язання задач з теми за вибором.
Тема 5. Психологічний аналіз готельно-ресторанного бізнесу як професійної діяльності.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування з теми в дистанційному курсі; поточна модульна робота	Підготовка доповіді або презентації за темою семінару. Виконання практичного завдання № 4: «Психологічний аналіз майбутньої професійної діяльності у сфері готельно-ресторанного бізнесу». Складання словника понять, мапи основних положень теми. Розв'язання задач з теми за вибором.
<b>Модуль 2. Практична соціальна психологія готельно-ресторанному бізнесі</b>		
Тема 6. Психологічне забезпечення ефективної командної роботи та благоприємного соціально-психологічного клімату в готельно-ресторанному бізнесі.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування з теми в дистанційному курсі.	Підготовка доповіді або презентації за темою семінару. Розробка програми дослідження соціально-психологічного клімату в закладі готельно-ресторанного бізнесу. Складання словника понять, мапи основних положень теми. Виконання завдань з теми за вибором.
Тема 7. Професійне і ділове спілкування у готельно-ресторанному бізнесі.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування з теми в дистанційному курсі.	Підготовка доповіді або презентації за темою семінару. Складання словника понять, мапи основних положень теми. Самоцінювання розвитку комунікативних вмінь за тестом. Виконання завдань з теми за вибором.
Тема 8. Комунікативна компетентність працівників готельно-ресторанного бізнесу.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування з теми в дистанційному курсі.	Підготовка доповіді або презентації за темою семінару. Складання словника понять, мапи основних положень теми. Виконання практичного завдання № 5: «Надання безоціночного зворотного зв'язку».
Тема 9. Психологічний аналіз конфліктів в готельно-ресторанному бізнесі.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування з теми в дистанційному курсі.	Підготовка доповіді або презентації за темою семінару. Складання словника понять, мапи основних положень теми. Виконання практичного завдання № 6: «Аналіз конфліктної ситуації». Виконання завдань з теми за вибором.
Тема 10. Соціально-психологічні ресурси збереження і відновлення психічного здоров'я людини.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування з теми в дистанційному курсі; поточна модульна робота.	Підготовка доповіді або презентації за темою семінару. Складання словника понять, мапи основних положень теми. Розробка програми, спрямованої на збереження психічного здоров'я працівників підприємства готельно-ресторанного бізнесу.

## Інформаційні джерела

1. Бузок А.К. Теорія и технологія розв'язання психологічних проблем : навч.-практ. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2017. 190 с.
2. Загальна психологія: практикум : навч. посіб. / В.В. Волошина, Л.В. Долинська, С.О. Ставицька та ін. 6-е вид. Київ : Каравела, 2016. 280 с.
3. Зелінська Т. М., Михайлова І. В. Практикум із соціальної психології : навч. посіб. Київ : Каравела, 2016. 272 с.
4. Карамушка Л. М., Бондарчук О. І., Грубі Т. В. Методики дослідження перфекціонізму, трудоголізму та прокрастинації особистості : методичний посібник. Кам'янець-Подільський : ПП «Аксиома», 2019. 80 с.
5. Клейнман П. Психологія 101: факти, теорія, статистика, тести й таке інше! : [пер. с англ.]. Харків: Книжковий клуб, 2021. 240 с.
6. 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>
7. Легка Л. М., Семенча Л. Г. Організація діяльності психологічних служб : навч. посіб. Львів : “Новий Світ-2000”, 2018. 372с.
8. Максименко С. Д. Загальна психологія : навч. посіб. / 3-є вид. Київ: Центр учбової літератури, 2016. 272 с.
9. Москалець В. П. Загальна психологія : підручник. Київ : Ліра, 2020. 564 с
10. Основи практичної психології : підруч. для студ. вищ. навч. закл. / В. Г. Панок, Т. М. Титаренко, Н. В. Чепелева, В. Рибалка, В. Маценко / За ред. В.Г.Панка. 3-є вид. Київ : Либідь, 2006. 536 с
11. 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.
12. Тодорова І. С., Павленко В. І. Психологія та педагогіка : навч. пос. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 228 с.

### Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

### Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

**Політика щодо термінів виконання, перескладання завдань поточного контролю; допуску до підсумкового контролю:** усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін; завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75 % від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання модулів відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний). Порядок допуску студентів до екзаменаційної сесії: [http://puet.edu.ua/sites/default/files/poryadok\\_dopusku\\_studentiv\\_do\\_zalikovo-ekzamenacijnoyi\\_sesiyi.pdf](http://puet.edu.ua/sites/default/files/poryadok_dopusku_studentiv_do_zalikovo-ekzamenacijnoyi_sesiyi.pdf). Дострокова здача підсумкового контролю – згідно ДПСЯ М- 9-8.1-211-54-19 «Порядок надання студенту дозволу на дострокову здачу заліково-екзаменаційної сесії» ( [http://puet.edu.ua/sites/default/files/poryadok\\_nadannya\\_dozvolu\\_na\\_dostrokovu\\_ekz\\_sesiyu.pdf](http://puet.edu.ua/sites/default/files/poryadok_nadannya_dozvolu_na_dostrokovu_ekz_sesiyu.pdf) ).

**Політика щодо академічної доброчесності:** відповідно до «Положення про запобігання випадкам академічного плагіату» ( [http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya\\_pro\\_zapobigannya\\_vypadkiv\\_akademichnogo\\_plagiatu.pdf](http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya_pro_zapobigannya_vypadkiv_akademichnogo_plagiatu.pdf) ) під час роботи над матеріалом курсу не допустимо порушення академічної доброчесності.

**Політика щодо відвідування:** відвідування занять є обов'язковим компонентом, але за об'єктивних причин (воєнний стан в Україні, хвороба, працевлаштування, стажування) можливе відвідування занять дистанційно на платформі Moodle.

**Політика визнання та зарахування результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти:** [http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya\\_pro\\_zarahuvannya\\_rezultatuv\\_neformalnoyi\\_osvity\\_0.pdf](http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya_pro_zarahuvannya_rezultatuv_neformalnoyi_osvity_0.pdf).

Графічне подання інформації щодо політики визнання та зарахування результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти: <http://puet.edu.ua/uk/neformalna-osvita>.

### Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

<b>Види робіт</b>	<b>Максимальна кількість балів</b>
Модуль 1 (теми 1-5): відвідування занять (9 балів); захист виконаних практичних завдань (5 балів); обговорення матеріалу занять (6 балів); виконання навчальних завдань (5 балів); доповіді з презентаціями та їх обговорення (10 балів); тестування (5 балів); поточна модульна робота (10 балів)	50
Модуль 2 (теми 6-10): відвідування занять (9 балів); захист виконаних практичних завдань (5 балів); обговорення матеріалу занять (6 балів); виконання навчальних завдань (5 балів); доповіді з презентаціями та їх обговорення (10 балів); тестування (5 балів); поточна модульна робота (10 балів)	50
Разом	100

**Примітка:** Додаткові види навчальних робіт (участь у науковій роботі за тематикою дисципліни, олімпіаді, конференції тощо) нараховуються додаткові 10 балів до загальної підсумкової оцінки, але загальна підсумкова оцінка не може перевищувати 100 балів.

#### **Шкала оцінювання здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни**

<b>Сума балів за всі види навчальної діяльності</b>	<b>Оцінка за шкалою ЄКТС</b>	<b>Оцінка за національною шкалою</b>
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 навчальної дисципліни