

Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича

(повне найменування закладу вищої освіти)

Факультет педагогіки, психології та соціальної роботи

(назва інституту/факультету)

Кафедра психології

(назва кафедри)



“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Перший проректор

Василь БАЛУХ

«29» серпня 2023 року

РОБОЧА ПРОГРАМА навчальної дисципліни

ПСИХОЛОГІЯ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ

(вказати назву навчальної дисципліни (іноземною, якщо дисципліна викладається іноземною мовою))

обов'язкова

(вказати: обов'язкова)

Освітньо-професійна програма Готельно-ресторанний сервіс та туроперейтинг

(назва програми)

Спеціальність 242 "Туризм"

(вказати: код, назва)

Галузь знань 24 "Сфера обслуговування"

(вказати: шифр, назва)

Рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

(вказати: перший (бакалаврський)/другий (магістерський)/третій (освітньо-науковий))

Факультет Географічний

(назва факультету/інституту, на якому здійснюється підготовка фахівців за вказаною освітньо-професійною програмою)

Мова навчання українська

(вказати: якими мовами читається дисципліна)

Чернівці 2023 рік

Робоча програма навчальної дисципліни **Психологія у сфері гостинності** складена відповідно до вимог її змісту (Ліцензійні умови провадження освітньої діяльності 2015 р.) та відповідає освітній програмі «Готельно-ресторанний сервіс та туроперейтинг», уведеній наказом по університету № 83 від 28.02.2023 р. (спеціальність 242 «Туризм», галузь знань 24 «Сфера обслуговування»).

Розробник: *Гаркавенко Ніна Власівна*, доцент кафедри психології, к. психол.н.

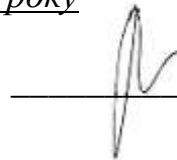
Погоджено
з гарантом ОП «Готельно-ресторанний сервіс
та туроперейтинг»



Галина КРУЛЬ

Затверджено на засіданні кафедри психології
Протокол № 1 від “29” серпня 2023 року

Завідувач кафедри психології



Ярослава АНДРЕЄВА

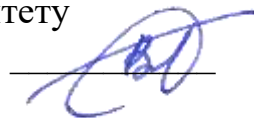
Голова навчально-методичної ради
географічного факультету



Наталя АНДРУСЯК

Схвалено навчально-методичною радою Чернівецького національного
університету імені Юрія Федьковича
Протокол № 1 від “29” серпня 2023 року

Голова навчально-методичної ради
Чернівецького національного університету
імені Юрія Федьковича



Василь БАЛУХ

1. Мета навчальної дисципліни полягає у забезпеченні фахівця з готельно-ресторанного сервісу та туроперейтингу теоретичними знаннями і набутті практичних вмінь із основ психології спілкування і діяльності, що розкривають закономірності взаємодії людей в групі та колективі, в процесі індивідуальної та групової взаємодії; основ конфліктології для подальшого застосування їх у практичній діяльності .

Пререквізити. Ефективність засвоєння курсу підвищує попереднє вивчення таких обов'язкових навчальних дисциплін: «Основи сфери гостинності», «Організація готельної справи», «Організація ресторанної справи» та паралельне вивчення освітніх компонент «Технологія послуг гостинності», «Технологія послуг харчування».

2. Результати навчання: У результаті вивчення навчальної дисципліни студент має набути таких *компетентностей*:

- ЗК3. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо
- ЗК9. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми
- ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії
- ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно
- СК13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації
- СК14. Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці

Програмні результати:

- ПРН10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).
- ПРН12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.
- ПРН14. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.
- ПРН15. Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань.
- ПРН16. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.
- ПРН20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.
- ПРН22. Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях.

Студенти також повинні:

знати і розуміти:

- базові поняття психології у сфері гостинності, види, структуру і закономірності спілкування;
- основні механізми спілкування, що впливають на його ефективність;
- особливості вербального та невербального спілкування, розуміння особливостей міміки, жестів, рухів, пози та здатність їх інтерпретувати;
- складові ефективної комунікації, основні правила культури спілкування;
- етикет ділового спілкування у закладах гостинності;
- типові труднощі і техніку міжособистісного спілкування;
- види конфліктів, причини їх виникнення та шляхи уникнення чи усунення.

вміти:

- характеризувати психологічні особливості спілкування у сфері гостинності;

- розвивати комунікативну компетентність в області ділового та професійного спілкування, переводити інформацію в іншу знакову систему;
- визначати найбільш ефективні засоби психологічного впливу на аудиторію, забезпечуючи ефективне застосування засобів вербальної та невербальної комунікації з аудиторією;
- підбирати засоби впливу на особистість в залежності від вікових та індивідуальних особливостей, дотримуватися мовного етикету відповідно до комунікативної ситуації;
- аналізувати конкретні комунікативні ситуації і застосовувати отримані знання для саморозвитку та подальшого професійного зростання;
- уникати конфліктних ситуацій, або в разі виникнення конфлікту пропонувати шляхи його вирішення.

3. Опис навчальної дисципліни

3.1. Загальна інформація

Назва навчальної дисципліни <i>Психологія у сфері гостинності</i>												
Форма навчання	Рік підготовки	Семестр	Кількість			Кількість годин						Вид підсумкового контролю
			кредитів	годин	змістових модулів	лекції	практичні	семінарські	лабораторні	самостійна робота	індивідуальні завдання	
Денна	3	6	3	90	2	30	15	-	-	45	-	залік

3.2. Структура змісту навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.
Теми лекційних занять	Змістовий модуль 1. Теоретичні основи психології					
<i>Тема 1. Вступ до психології як науки та її ролі у сфері гостинності</i>	9	2	2	-	-	5
<i>Тема 2. Психологічні аспекти гостинності</i>	9	2	2	-	-	5
<i>Тема 3. Розвиток соціальних навичок та їх роль у гостинності</i>	9	2	2	-	-	5
<i>Тема 4. Вивчення споживачів у галузі гостинності</i>	8	4	2	-	-	2
<i>Тема 5. Психологічні типи особистості та їх прояв у спілкуванні</i>	11	4	2	-	-	5
ЗМ1	46	14	10	-	-	22
	Змістовий модуль 2. Психологія спілкування та основи конфліктології					
<i>Тема 6. Психологічні закономірності спілкування і взаємодії людей</i>	10	4	1	-	-	5
<i>Тема 7. Психологія міжособистісного спілкування. Особистість у групі</i>	10	4	1	-	-	5
<i>Тема 8. Конфлікти у сфері гостинності та</i>	10	4	1	-	-	5

шляхи їх вирішення						
Тема 9. Психологічні аспекти управління персоналом у галузі гостинності	8	2	1	-	-	5
Тема 10. Розвиток навичок лідерства та комунікації в галузі гостинності	6	2	1	-	-	3
ЗМ2	44	16	5	-	-	23
ВСЬОГО	90	30	15	-	-	45

3.3. Теми практичних (семінарських занять) занять

№	Назва теми	Кількість годин	Кількість балів
1.	Вивчення впливу обстановки в готельному номері на емоційний стан гостя	2	2,5
2.	Дослідження взаємозв'язку між якістю обслуговування та задоволеністю клієнтів у готельному бізнесі	2	2,5
3.	Вивчення впливу музики на настрій та поведінку клієнтів в ресторані	2	2,5
4.	Психологічні аспекти роботи з клієнтами у готельному бізнесі: вимоги та очікування	2	2,5
5.	Стрес та його вплив на роботу персоналу готелів та ресторанів	2	5
	ЗМ1	10	15
6.	Взаємодія з клієнтами: навички ефективного спілкування та вирішення конфліктів	1	2,5
7.	Розвиток професійних навичок у готельному та ресторанному бізнесі: мотивація, самоменеджмент, саморозвиток	1	5
8.	Психологічний аспект відпочинку та релаксації для гостей: як зробити їх перебування найбільш комфортним та приємним	1	2,5
9.	Психологія побудови команди в готельному та ресторанному бізнесі: як підвищити продуктивність та ефективність роботи команди	1	2,5
10.	Психологічний аспект роботи з гостями з різними культурними та етнічними особливостями: як враховувати їхні потреби та очікування	1	2,5
	ЗМ2	5	15
	ВСЬОГО	15	30

3.4. Зміст завдань для самостійної роботи

Для засвоєння теоретичного матеріалу навчальної дисципліни «Психологія у сфері гостинності», крім аудиторних занять (лекційних, семінарських, практичних), значну увагу приділено самостійній роботі студентів (особливо на заочній формі навчання), на яку відведено 2/3 від загальної кількості кредитів. До **форм** самостійної роботи віднесено вивчення додаткової літератури; підготовка до семінарських і практичних занять; підготовка до проміжного та підсумкового контролю; самостійне опрацювання запропонованих тем та питань. Перевірка знань здійснюється шляхом включення питань самостійної роботи до тестових завдань чи змістових модулів дисципліни.

№	Назва теми	Кількість годин
1.	Роль психології у галузі гостинності	3
2.	Історія розвитку психології у сфері гостинності	2
3.	Емоційна інтелігентність працівників галузі гостинності	2
4.	Стресостійкість у сфері гостинності	2
5.	Комунікативні навички	2
6.	Ставлення до клієнтів та етичні стандарти у сфері гостинності	3
7.	Засоби розвитку соціальних навичок	3
8.	Типологія споживачів у сфері готельно-ресторанного бізнесу	2
9.	Методика вивчення споживачів у сфері гостинності	3
10.	Психотипи особистості у сфері гостинності.	2
11.	Характеристика психотипів гостей підприємств гостинності	2
12.	Характеристика психотипів працівників закладів гостинності	2
13.	Роль першого враження у виникненні психічного контакту. Взаємна оцінка та взаєморозуміння.	3
14.	Невербальні засоби спілкування, їхня роль у професійній діяльності	3
15.	Класифікація конфліктів в залежності від конфліктуючих сторін: міжіндивідуальні, міжгрупові.	3
16.	Форми конфліктів між індивідом і групою: керівник - колектив; член колективу - колектив; лідери - угруповання	3
17	Способи і шляхи примирення сторін	2
	ВСЬОГО	45

4. Методи навчання

Під час викладання даної навчальної дисципліни використовуються такі методи навчання:

- ✓ словесні методи (лекція, розповідь, бесіда, консультація, дискусія, проблемна ситуація тощо),
- ✓ практичні заняття (підготовка презентацій та семінарів, виконання практичних завдань),
- ✓ наочні методи (презентації, відеоматеріали тощо),
- ✓ онлайн-навчання (мультимедійні, дистанційні),
- ✓ самостійна робота за програмою навчальної дисципліни.

5. Критерії оцінювання результатів навчання з навчальної дисципліни

Критерієм успішного проходження здобувачем освіти підсумкового оцінювання може бути досягнення ним мінімальних порогових рівнів оцінок за кожним запланованим результатом навчання навчальної дисципліни.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90-100	A	відмінно	

80-89	B	добре	зараховано
70-79	C		
60-69	D	задовільно	
50-59	E		
35-49	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Політика оцінювання

- *Політика щодо дедлайнів та перескладання:* Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (за умови дотримання всіх вимог до виконання робіт – 50% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

- *Політика щодо академічної доброчесності.* Вимоги до академічної доброчесності визначаються «Положенням про виявлення та запобігання академічному плагиату у ЧНУ ім. Ю. Федьковича», що розміщується на сайті університету за посиланням: <http://surl.li/klpho>. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі їхнього виконання.

- *Політика щодо відвідування:* Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, за яке нараховуються бали. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

6. Засоби оцінювання.

Засобами оцінювання та демонстрування результатів є:

- стандартизовані тести;
- контрольні роботи;
- усне опитування;
- захист і презентація результатів виконаних практичних завдань (наскрізні проекти; індивідуальні та командні проекти; дослідницько-творчі та ін.);
- доповідь із презентацією з теоретичних питань.

7. Форми поточного і підсумкового контролю

Усний контроль: усне опитування, індивідуальне, групове та фронтальне опитування, взаємний контроль, усна доповідь.

Письмовий контроль: письмове опитування, письмове завдання, реферативна робота, термінологічний диктант, тестування, самостійна та контрольна (зокрема, модульна) робота, підсумкова контрольна робота.

Поточний контроль: опитування (усне, письмове, індивідуальне, групове, фронтальне), взаємний контроль, усна (письмова) доповідь, письмове завдання, термінологічний диктант, тематичне тестування.

Проміжний контроль: тестування, самостійна або контрольна робота, модульна контрольна робота.

Підсумковий контроль: залік.

Можливі форми роботи (індивідуально обираються викладачем, відповідно до цілей, умов проведення, черговості заняття) – **засоби оцінювання** :

- термінологічний диктант – 2 бали;
- усне опитування – 3 бали;
- письмове опитування – 2-3 бали;
- фронтальне опитування – 1 бал;
- індивідуальні завдання – 2 бали;
- самостійна робота (1 раз із теми) – 3 бали;
- модульна контрольна робота (1 на модуль) – 5 балів;
- реферати (1 на семестр) – 5 балів;
- есе (1-3 на семестр) – 5 балів;
- доповіді (1 раз з теми) – 3-4 бали.

Поточний контроль здійснюється під час практичних і семінарських занять і має на меті перевірку знань здобувачів вищої освіти з окремих тем шляхом виконання конкретних завдань (практичних робіт, презентацій, усних відповідей чи тематичних тестувань). Кількість передбачених балів за різні види робіт зазначені у силабусі, робочій програмі, в системі дистанційного навчання Moodle, куди за умови онлайн-навчання студенти завантажують роботи, і де здійснюється тестовий контроль, та оголошуються під час занять (або виставляються в Moodle). Самостійна робота враховується при складанні тестових запитань до тем і підсумкового модульного контролю.

Тестові завдання різних форм розроблені до кожної теми і покликані перевірити рівень засвоєння теоретичного матеріалу, здатності осмислити і відтворити зміст даної частини дисципліни.

Загалом весь матеріал поділений на два змістових модуля, які передбачають поступове накопичення балів упродовж семестру: ЗМ1 і ЗМ2 – по 30 балів), підсумкові тести (залік) – 40 балів, що в сумі складає 100 балів за семестр.

Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та практична робота				Підсумковий тест (теор.)	Сума
Модуль №1		Модуль №2			
Теорет. матеріал	Практичний	Теорет. матеріал	Практичний		
15	15	15	15	40	100

8. Рекомендовані літературні та інформаційні джерела курсу

Основна література

1. Ткаченко О.В. Професійна етика та психологія спілкування в ресторанному господарстві : Навчальний посібник. Київ : Світ книг, 2020. 98 с.
2. Малюк Л.П., Варипаєва Л.М. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі : Навчальний посібник. Харків : ХДУХТ, 2016. 146 с.
3. Ткаченко О.В., Зелінська З.П. Основи психології та етикет професійного спілкування в туризмі : Навчальний посібник. Київ : Світ книг, 2020. 200 с.
4. Матвійчук Т. Ф. Психологія : навч.-метод. посіб. Львів : Галич-Прес, 2018. 76 с.