

**Чернівецький національний університет імені Юрія
Федьковича**

(повне найменування закладу вищої освіти)

Факультет педагогіки, психології та соціальної роботи

(назва інституту/факультету)

Кафедра психології

(назва кафедри)

СИЛАБУС

навчальної дисципліни

Психологія у сфері гостинності

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

обов'язкова

(вказати: обов'язкова)

Освітньо-професійна програма *Готельно-ресторанний сервіс та туроперейтинг*

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: на яких мовах читається дисципліна)

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

Профайл викладача (-ів) <http://www.psychology.chnu.edu.ua/pro-nas/spivrobotnyky-kafedry/114-harkavenko.html>

Контактний тел. **0509568857**

E-mail: n.harkavenko@chnu.edu.ua

Сторінка курсу в Moodle <https://moodle.chnu.edu.ua/enrol/index.php?id=7121>

Консультації Очні та онлайн-консультації: за попередньою домовленістю.

1. Мета навчальної дисципліни полягає у забезпеченні фахівця з готельно-ресторанного сервісу та турсервісу 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 шляхи їх вирішення</i> | 10 | 4 | 1 | - | - | 5 |
| <i>Тема 9. Психологічні аспекти управління персоналом у галузі гостинності</i> | 8 | 2 | 1 | - | - | 5 |
| <i>Тема 10. Розвиток навичок лідерства та комунікації в галузі гостинності</i> | 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 | зараховано |
| 80-89 | B | добре | |
| 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 плагіату у ЧНУ ім. Ю. Федьковича», що розміщується на сайті університету за посиланням: https://drive.google.com/file/d/16eJk4gKG5oJII2ot4UeSq2_BSGadrPl/view. 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.