

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІАКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

Факультет харчових технологій готельно-ресторанного та туристичного бізнесу  
Кафедра педагогіки та суспільних наук

## СИЛАБУС

навчальної дисципліни

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

на 2020-2021 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 ЄКТС/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 візні, 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

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ПРН 1. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.</li> <li>• ПРН 2. Здатність постійно навчатися і оволодівати сучасними знаннями.</li> <li>• ПРН 4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•ЗК 1. Здатність розуміти й опрацювати ідеї і думки на основі логічних аргументів і перевірених фактів.</li> <li>•ЗК 2. Здатність шляхом самостійного навчання освоювати нові області, використовуючи здобуті знання.</li> <li>•ЗК 4. Здатність застосовувати фахові та фундаментальні знання у професійній діяльності.</li> <li>•ЗК 5. Володіння навиками використання сучасного програмного забезпечення, Internet-ресурсів і роботи в комп'ютерних мережах, володіння</li> </ul>

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ПРН 5. Здатність до використання інформаційних і комунікаційних технологій, пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.</li> <li>• ПРН 6. Здатність працювати в колективі та в команді, володіти усною і письмовою державною та іноземною мовами.</li> <li>• ПРН 7. Формування системи цінностей та поваги до різноманітності й мультикультурності.</li> </ul>	<p>основними методами, способами та засобами отримання, зберігання, переробки й використання технологічної інформації у професійній діяльності.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•ЗК 6. Здатність використовувати організаторські навички для планування роботи колективу</li> <li>•ЗК 7. Здатність до усної та письмової ділової комунікації державною та іноземною мовами для спілкування у професійній та соціально-культурній сферах, володіння фаховою термінологією іноземною мовою. Здатність до усвідомленого поповнення і розширення комунікативних навичок у професійній сфері впродовж життя.</li> <li>•ЗК 8. Здатність розуміти та поважати представників інших культур, ефективно застосовуючи комунікаційні концепції.</li> </ul>

### Тематичний план навчальної дисципліни

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
<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. Підготуватися до дискусії на тему «У чому виявляється психологічна культура працівника готельно-ресторанного бізнесу?»
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. 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.
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». 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». 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. Виконання завдань з теми за вибором.
Тема 7. Професійне і ділове спілкування у	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять;	Підготовка доповіді або презентації за темою семінару.

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
готельно-ресторанному бізнесі.	виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування з теми в дистанційному курсі.	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. Виконання практичного завдання № 5: «Надання безопічного 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. 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. Розробка програми, спрямованої на збереження психічного здоров'я працівників підприємства готельно-ресторанного бізнесу.

### Інформаційні джерела

1. Ануфрієва Н. М., Зелінська Т. М., Єрмакова Н. О. Соціальна психологія : навч. посіб. / 3-є вид. Київ : Каравела, 2016. 370 с.
2. Бузук А.К. Теорія и технологія розв'язання психологічних проблем : навч.-практ. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2017. 190 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. Зелінська Т. М., Михайлова І. В. Практикум із соціальної психології : навч. посіб. Київ : Каравела, 2016. 272 с.
5. Іпатов Е. Ф., Левківський М. К., Павловський В. В. Психологія управління в бізнесі : навч. посібник / 2-е вид., доп., перер. Харків – Київ : НМЦВО, 2003. 320 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. Майерс Д. Социальная психология : учебник / Дэвид Майерс; пер. с англ. 7-е изд. СПб. : Питер, 2017. 800 с.
9. Максименко С. Д. Загальна психологія : навч. посіб. / 3-є вид. Київ: Центр учбової літератури, 2016. 272 с.
10. 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.
11. 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.
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 та перескладання: письмові практичні завдання мають бути здані для перевірки підчас практичного заняття з відповідної теми. Якщо завдання виконуються із порушенням термінів без поважних причин, то можуть оцінюватися на нижчу оцінку (до 50 % від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Поточні модульні роботи проводяться у формі тестів в письмовій формі або за допомогою відповідного програмного забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу у термін, передбачений робочою навчальною програмою, студент має 2 спроби для тестування. Якщо оцінка за поточні модульну роботу незадовільна (менш 60 % правильних відповідей), перескладання відбувається у формі усної співбесіди з теоретичних питань модулю.
- Політика щодо академічної доброчесності: студенти мають свідомо дотримуватися «Положення про академічну доброчесність» ([http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya\\_pro\\_akademichnu\\_dobrochesnist\\_2020.pdf](http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya_pro_akademichnu_dobrochesnist_2020.pdf)); не

допускати списування (один в одного, з власноруч написаного тексту, друкованого або електронного носія інформації тощо) під час виконання індивідуальних навчальних завдань та дидактичних тестів; якісно оформлювати посилання на джерела інформації при написанні доповідей, підготовки презентацій, тез тощо.

- **Політика щодо відвідування:** відвідування лекцій та практичних занять є обов'язковими, якщо студент пропустив заняття, або отримав незадовільну оцінку, він має відпрацювати пропущене, або нескладене шляхом вивчення матеріалів з відповідної теми в дистанційному курсі, виконання тематичного тесту для самоконтролю, написання конспекту з подальшим захистом під час індивідуальної консультації; за об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, стажування тощо) навчання може відбуватись в он-лайн формі (Moodle) за погодженням із провідним викладачем. Якщо заняття (за умов надзвичайної ситуації) проводиться дистанційно, студент має виходити на зв'язок із викладачем за розкладом занять та відповідно додаткової інструкції.
- **Політика зарахування результатів неформальної освіти:** [http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya\\_pro\\_poryadok\\_zarahunnya\\_rezultativ\\_neformalnoyi\\_osvity\\_2020.pdf](http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya_pro_poryadok_zarahunnya_rezultativ_neformalnoyi_osvity_2020.pdf)

### Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
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

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

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 навчальної дисципліни