

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА**



Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Психологія професійної діяльності у сфері гостинності

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Затверджено на засіданні
кафедри
Протокол № 1 від 29.08.2023р.

м. Івано-Франківськ – 2023

ЗМІСТ

1. Загальна інформація
2. Опис дисципліни
3. Структура курсу
4. Система оцінювання курсу
5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу
6. Ресурсне забезпечення
7. Контактна інформація
8. Політика навчальної дисципліни

1. Загальна інформація

Назва дисципліни	Психологія професійної діяльності у сфері гостинності
Освітньо-професійна програма	Готельно-ресторанна справа
Спеціалізація	–
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Освітній рівень	Бакалавр
Статус дисципліни	Основна
Курс/семестр	1/2
Розподіл за видами занять та годинами навчання	Лекції – 16 год. Семінарські заняття – 14 год. Самостійна робота – 60 год.
Мова викладання	Українська
Посилання на сайт дистанційного навчання	d-learn.pro/developer/

2. Опис дисципліни

Мета курсу: формування системи знань про психологічні особливості професійної діяльності фахівця у сфері гостинності.

Цілі курсу: вивчення психологічних закономірностей професійної діяльності фахівця готельно-ресторанної справи в залежності від соціально-психологічних, психологічних та індивідуально-психологічних чинників з метою підвищення ефективності професійної діяльності та формування професійно-значущих властивостей та якостей фахівця у сфері гостинності.

Компетентності:

ЗК 1. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, вести здоровий спосіб життя.

ЗК 3. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 4. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 7. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

ФК 4. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

Програмні результати навчання:

РН 8. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.

3. Структура курсу

№	Тема	Результати навчання	Завдання
1.	Психологія професійної	Знання про предмет, мету, категорії і основні завдання психології професійної діяльності та її	Питання, тести, практична робота

	діяльності як галузь психологічної науки.	практичного застосування у діяльності фахівця сфери гостинності. Знати основні джерела зародження наукових знань про психологічні особливості трудової діяльності. Знати основні методи дослідження психології професійної діяльності та особливості їх застосування.	
2.	Психологічний аналіз професійної діяльності.	Знати загальну характеристику професійної діяльності. Розуміння сутності поняття професії як системи соціальних відносин. Знати основні класифікації професій та їх психологічні характеристики. Володіти основними схемами психологічного вивчення професійної діяльності. Знати основні шляхи гармонізації людини і професії. Вміти аналізувати психологічні характеристики професійної діяльності як передумови досягнення її результативності та ефективності.	Питання, тести, практична робота
3.	Особистість як суб'єкт професійної діяльності.	Знання основних структурних компонентів особистості як суб'єкта професійної діяльності. Знання індивідуально-типологічних особливостей особистості та їх впливу на успішність професійної діяльності. Розуміння сутності феномену криз професійного становлення. Знати основні проблеми професійних деструкцій та володіти відповідними методами щодо їх профілактики та вирішення. Володіти відповідними техніками щодо профілактики психічного/емоційного вигорання фахівців сфери гостинності. Самодіагностика особистісних властивостей і якостей, необхідних для ефективного і продуктивного виконання професійної діяльності.	Питання, тести, практична робота
4.	Мотивація професійної діяльності.	Розуміння сутності основних мотиваційних феноменів. Знати основні психологічні теорії мотивації та особливості їх застосування у професійній діяльності. Знання особливостей мотивування та стимулювання персоналу у сфері гостинності. Знати особливості та специфіку формування потребнісно-	Питання, тести, практична робота

		мотиваційної сфери особистості фахівця готельно-ресторанного бізнесу.	
5.	Функціональні стани суб'єкта професійної діяльності.	Знання сутності, природи, видів функціональних станів людини у професійній діяльності. Володіти основними методами та засобами управління функціональними станами суб'єкта професійної діяльності. Знання сутності та природи працездатності і стомлення фахівця як основних видів функціонального стану. Розуміння основних закономірностей динаміки працездатності фахівців готельно-ресторанного господарства. Володіння основними способами і прийомами забезпечення високої працездатності та попередження її порушення у працівників готельно-ресторанного господарства.	Питання, тести, практична робота
6.	Конфліктні ситуації та стрес у професійній діяльності.	Знання сутності, основних причин та етапів розгортання конфлікту. Вміти аналізувати показники психологічного клімату у трудовому колективі. Володіти методами та практиками вирішення конфлікту у сфері гостинності. Вміння управляти конфліктами у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Знання сутності та природи, різновидів стресу. Володіти основними психотехніками регуляції психологічного стресу.	Питання, тести, практична робота
7.	Морально-етичні засади професійної діяльності.	Знання професійної етики як виду етики, її особливості. Розуміння основні завдань, функцій та категорій професійної етики. Знання особливостей професійної та корпоративної етики у сфері гостинності. Володіння культурою та етикою ділового спілкування.	Питання, тести, практична робота

4. Система оцінювання курсу

Загальна система оцінювання курсу	<p>Структура розподілу балів у ході аудиторно-самостійної роботи студентів (лютий – червень):</p> <p>1) присутність на лекційному та семінарському занятті – 1 бал;</p> <p>2) усні відповіді на семінарських заняттях з використанням візуалізованих презентацій своїх відповідей, підготовка есе, доповідей – максимально 5 балів (обов'язковими є три оцінки із семи семінарських занять);</p> <p>3) одна письмова робота (в межах семінарських занять) – максимально 20 балів.</p>
-----------------------------------	---

	<p>4) контроль за самостійною роботою – здійснюється у формі комп’ютерного тестування у поза аудиторний час із наперед визначених робочою програмою тем. Максимальна кількість балів – 50.</p> <p>Підсумковий контроль – залік: Залік виставляється на останньому семінарському занятті як підсумок виконання запланованих робочою програмою завдань. Мінімальна кількість балів – 50. Максимальна кількість балів – 100.</p>
Вимоги до письмової роботи	<p>Обов’язковим є написання однієї письмової (контрольної) роботи. Результат роботи оцінюється максимально 20 балів.</p> <p>Робота 1 – охоплює матеріал лекційних тем 1-2-3-4-5-6-7. Кількість запитань: 4. Кожне питання – максимально 5 балів. Запитання відкритого типу (без варіантів відповідей). Час виконання: 80 хв. (в межах семінарського заняття).</p>
Семінарські заняття	<p>Семінарські заняття покликані утвердити у студентів конкретні знання з дисципліни, сприяти розвитку аналітичного мислення, формувати навички розробок презентацій з обраних тем, публічних виступів, умінню проводити дискусії на актуальні, визначені теми, займати чітку професійну та громадянську позицію.</p> <p>Робота на семінарських заняттях оцінюється за наступними критеріями:</p> <ul style="list-style-type: none"> - присутність та повний конспект відповідей на семінарські питання - 1 бал; - участь в опрацюванні семінарських питань (доповнення, відповіді на запитання викладача, висловлення своєї обґрунтованої точки зору під час обговорення проблемних питань, тощо) - 1 бал; - виступ із доповіддю на питання, яке визначене планом семінарського завдання - 1 бал (за умови, що відповідь буде змістовною та відповідати плановому питанню); - якщо при виступі проявлена ґрунтовна підготовка, висловлюється власна точка зору щодо означеної проблеми, яка підкріплюється відповідною аргументацією, використовується попередньо розроблена презентація, подані правильні відповіді на уточнюючі запитання викладача та студентів - 2 бали. <p>Таким чином участь в роботі семінарських занять може забезпечити отримання до 5 балів за одне заняття.</p> <p>В межах 7 запланованих семінарських занять є обов’язковими три усні відповіді, які оцінюються як кожна окремо по 5 балів.</p>
Умови допуску до підсумкового контролю	<p>Належне виконання:</p> <p>1) змісту питань планів семінарських занять. Для цього необхідно готувати конспекти семінарських занять. Вітається якісна підготовка візуалізованих презентацій для відповідей на семінарські питання, а також різноманітних есе, доповідей, повідомлень, тощо.</p> <p>Візуалізована презентація на семінарське питання не повинна перевищувати 15 слайдів. Однак слід пам’ятати, що візуалізована презентація тільки доповнює підготовлену основну відповідь студента.</p>

	<p>2) однієї письмової (контрольної) роботи протягом семестру. Виконання цих завдань передбачає якісну, системну, цілеспрямовану навчальну діяльність студента у підготовці до написання роботи.</p> <p>Студент допускається до підсумкового контролю (залік) за умови відпрацювання усіх «заборгованостей» та набору 50 і більше балів (максимально – 100).</p>
--	--

5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу

Види навчальної роботи	Навчальні тижні																	Разом
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
Лекції	1	1	1	1	1	1	1	1										8
Семінарські заняття								1	6	1	6	1		6	1			22
Самостійна робота																	50	50
Контрольна робота													20					20
Всього	1	1	1	1	1	1	1	2	6	1	6	1	20	6	1	50		100

6. Ресурсне забезпечення

<p>Матеріально-технічне забезпечення: мультимедіа</p> <p style="text-align: center;">Рекомендована література</p> <p style="text-align: center;">основна</p> <ol style="list-style-type: none"> В. Г. Воронкова Етика ділового спілкування: навч. посібник / В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, В.В. Мельник. – Львів: Магнолія 2019. – 312 с. Матвійчук Т. Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник / Т. Ф. Матвійчук. – Львів, «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. – 76 с. Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: конспект лекцій. Одеса, Одеський державний екологічний університет, 2020. 130 с. Наугольник Л. Б. Психологія стресу: підручник Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 324 с. Практикум з психології професійної діяльності /упоряд. і ред. В. С. Біскуп, Т. Л. Надвична. Тернопіль: ЗУНУ, 2022. 65 с. Психологія професійної діяльності [Текст] : підручник / авт.-упоряд. В. С. Біскуп, А. Н. Гірняк, Г. С. Гірняк [та ін.]; за ред. С. К. Шандрука. – Тернопіль : ЗУНУ, 2022. – 256 с. Психологія праці та інженерна психологія : навчальний посібник. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2022. 240 с. Психологія праці та інженерна психологія: інструктивно-методичні матеріали / укладач Кириченко В.В. – Житомир : ЖДУ імені Івана Франка, 2020. – 81 с. Чумак В. Психологія праці: навч. посібник. Харків, 2017. 159 с. <p style="text-align: center;">допоміжна</p> <ol style="list-style-type: none"> Березовська Л. І. Психологія праці як складова частина психології діяльності. Психологія діяльності: навч.-метод. посіб.: у 2 кн. Мукачево: МДУ, 2015. Кн.1. 148 с. Буняк Н.А. Загальна психологія: лекції. – Тернопіль: вид-во ТНТУ ім. І. Пулюя, 2017. – 300 с. Мазяр О. В., Кириченко В. В. Психологія праці: модульний курс: навч. посібник. Житомир, 2015. 190 с.
--

4. Психологія професійної діяльності та психологічна діагностика організацій : Курс лекцій. / укладач О.С. Юрков. Мукачево : МДУ, 2017. 116 с.
5. Психологія праці та інженерна психологія : навчальний посібник для студентів денної і заочної форм навчання спеціальності 053 «Психологія» 2-ге вид, перероб. і доп. / укладач О.С. Юрков. Мукачево : МДУ, 2018. 187 с.
6. Тимофієва М.П. Психологія спілкування: навчально-методичний посібник для студентів вищих медичних закладів освіти України / Тимофієва М.П., Борисюк А.С., Павлюк О.І. – Чернівці, 2019. – 100 с.
7. Професійна і прикладна етика: навчальний посібник / [Аболіна Т.Г., Василькевич Я.З., Заболотна В.О., Коцур В.П., Рик С.М., Рогожа М.М.]; за заг. ред. Коцура В.П. Препринт. Переяслав-Хмельницький, 2016. 314 с.
8. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. посібник / Л. П. Малюк, Л. М. Варипаєва. – Х. : ХДУХТ, 2016. –146 с.

Інформаційні ресурси

1. Бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbu.gov.ua/>
2. Наукова бібліотека Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника. URL: <http://lib.pnu.edu.ua/>

7. Контактна інформація

Кафедра	Соціальної психології, вул. Шевченка, 57, ауд.504, URL: https://ksp.pnu.edu.ua/
Викладач Гостьові лектори	проф. Гоян Ігор Миколайович
Контактна інформація викладача	Пошта: ihor.hoian@pnu.edu.ua

8. Політика навчальної дисципліни

Академічна добросесність	Політика курсу «Психологія професійної діяльності у сфері гостинності» ґрунтується на принципах академічної добросесності, що забезпечує її прозорість та законність діяльності і здійснюється на основі відповідних нормативних документів: «Положення про запобігання академічного плагіату», «Положення про Комісію з питань етики та академічної добросесності», «Кодекс честі «Прикарпатський національний університет імені Стефаника».
Пропуски занять	Відпрацювання пропущених занять відбувається згідно графіку консультацій викладача з навчальної дисципліни, за винятком поважної причини у студента (документальне підтвердження).
Виконання завдання пізніше встановленого терміну	Завдання, виконані після зазначеного терміну для виконання, не перевіряються, тобто оцінюються в 0 балів, за винятком поважної причини у студента (документальне підтвердження).
Невідповідна поведінка під час заняття	Вирішується згідно чинного законодавства України, Статуту університету. Під час застосування форм дистанційного навчання є вимога щодо ввімкнення відеокамер під час онлайн-конференцій.

Комунікація із викладачем	Комунікація зі студентами у поза аудиторний час може здійснюватися із студентами через електронну пошту, соціальні мережі Viber чи Telegram.
Додаткові бали	Виставляються під час семінарських занять за участь із відповідною мультимедійною презентацією чи відповіді на додаткові питання.
Неформальна освіта	Є можливість отримати додаткові бали, пройшовши онлайн-курси за відповідними тематиками на платформах Coursera, Prometheus, Edera та інші, які мають узгоджуватися попередньо з викладачем.

Викладач

Гоян І.М.