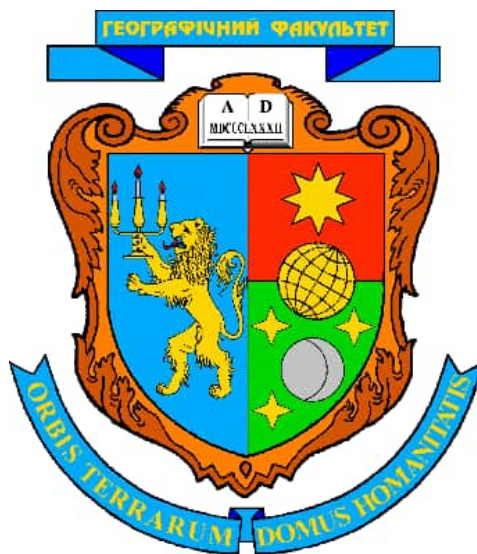


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Львівський національний університет імені Івана Франка
Географічний факультет

Марта Мальська
Галина Бригілевич
Ольга Біланюк

Психологія обслуговування:
методичні вказівки



Львів 2024

М. Мальська, Г. Бригілевич., О. Біланюк. Психологія обслуговування: методичні вказівки для студентів першого (бакалаврського) рівня підготовки спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» – Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2024. – 27 с.

У методичних вказівках подано си́лабус курсу «Психологія обслуговування», перелік тем, рекомендовану літературу, систему оцінювання знань студентів, тематику практичних та семінарських занять, теми і завдання для самостійної роботи студентів, контрольні запитання та завдання, перелік запитань на залік.

Для студентів, які здобувають фах першого (бакалаврського) рівня спеціальності «Готельно-ресторанна справа» ВНЗ України.

Рекомендовано до друку Вченою радою географічного факультету
Львівського національного університету імені Івана Франка
Протокол №7 від 26 червня 2024 р.

© ЛНУ імені Івана Франка

© Марта Мальська

© Галина Бригілевич

© Ольга Біланюк

Зміст

1. Загальні особливості курсу.....	4
1.1. Опис навчальної дисципліни.....	5
1.2. Схема курсу.....	10
1.3. Література для вивчення дисципліни.....	12
2. Семінарські заняття.....	15
2.1. Питання на семінарські заняття	
2.2. Контрольні запитання та завдання	
2.3. Завдання для самостійної роботи студента	
3. Практична частина.....	20
4. Перелік запитань на залік.....	21
5. Теми для самостійної роботи студентів.....	22

1. Загальні особливості курсу

Навчальний курс «Психологія обслуговування» призначений для підготовки висококваліфікованих фахівців, що будуть володіти універсальними професійними компетентностями для діяльності у сфері обслуговування, відповідатимуть потребам сучасного ринку праці та будуть здатні підвищувати рівень послуг, створюватимуть та підтримуватимуть у світі позитивний імідж України.

У рамках вивчення дисципліни аналізуються основні поняття психології особистості, інструментарій комунікації в сучасному бізнес-середовищі, концепції ділового етикету та протоколу в сфері обслуговування; особливості інклюзивного сервісу, формування іміджу підприємства гостинності тощо. Особливим є формування у майбутніх фахівців професійної комунікаційної компетентності опанування різних типів дискурсів, тактик та стратегій спілкування, вміння аналізувати чинники та засоби комунікації, вміння встановлювати та підтримувати необхідні контакти з клієнтами, також на вивчення психологічних особливостей.

Загалом *психологія обслуговування* – це знання основних психологічних закономірностей, які дають змогу в різних ситуаціях знаходити правильні рішення та допомагають розвивати якості, необхідні в сфері обслуговування.

Дисципліна «Психологія обслуговування» є нормативною дисципліною освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», галузі знань 24 «Сфера обслуговування», яка викладається в VIII семестрі обсягом 4 кредитів (за Європейською Кредитно-Трансферною Системою ECTS).

Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 4	Галузь знань <i>24 Сфера обслуговування</i>	<i>Нормативна</i>	
Модулів – 2	Спеціальність: <i>241 Готельно-ресторанна справа</i>	Рік підготовки	
Змістових модулів – 2		<i>4-й</i>	-
Індивідуальне науково-дослідне завдання - 1		Семестр	
Загальна кількість годин – 120		<i>8-й</i>	-
		Лекції	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4 самостійної роботи студента – 12	Освітньо-кваліфікаційний рівень: <i>бакалавр</i>	<i>12 год.</i>	-
		Практичні	
		<i>12 год.</i>	-
		Самостійна робота	
		<i>96 год.</i>	-
	Вид контролю: <i>залік</i>		

Обсяг курсу:

Денна форма навчання: 120 годин, з них 12 години аудиторних – 12 лекційні години, 12 год. семінарських і практичних занять; 96 год. самостійної роботи.

Мета та цілі курсу:

Метою викладання навчальної дисципліни «Психологія обслуговування» є формування у майбутніх фахівців уявлення про теоретичні та методологічні аспекти процесу спілкування та обслуговування, придбання навичок ефективного спілкування, запобігання конфліктам і оптимізації професійної діяльності.

Завданнями вивчення дисципліни є теоретична та практична підготовка фахівців з таких питань:

- ✓ розуміння професійної необхідності вивчення психологічних особливостей спілкування;
- ✓ формування вміння розпізнавати та правильно оцінювати найхарактерніші соціально-психологічні ситуації професійної діяльності;
- ✓ розвиток уміння аналізувати конкретні ситуації;
- ✓ розпізнавати типи співрозмовників, обговорювати різні проблеми з урахуванням психологічних особливостей професійних ситуацій;
- ✓ ділового етикету та спілкування;
- ✓ техніки ефективного спілкування;
- ✓ культури та якості обслуговування;
- ✓ ділового іміджу;
- ✓ національних особливостей ділового етикету;
- ✓ культури поведінки;
- ✓ ділового письмового й усного спілкування;

формування іміджу підприємства.

Очікувані результати навчання:

Знати:

- ✓ предметну сферу і методологічну основу психології обслуговування;
- ✓ особливості процесу спілкування в різних типах організацій;
- ✓ психологічні засади ефективного просування послуг;
- ✓ своєрідність конфліктів та способи їхнього розв'язання в сфері обслуговування.

Вміти:

- ✓ розпізнавати та правильно оцінювати найхарактерніші соціально-психологічні ситуації професійної діяльності;
- ✓ аналізувати конкретні ситуації;

Психологія обслуговування

- ✓ розпізнавати типи обслуговуваних клієнтів;
- ✓ обговорювати проблеми з урахуванням психологічних особливостей професійних ситуацій;
- ✓ застосовувати засоби комунікації для створення позитивного іміджу компанії.

Компетенції згідно освітньої програми:

Загальні компетентності:

- ✓ 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.
- ✓ Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.
- ✓ Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.
- ✓ Здатність працювати в команді.
- ✓ Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.
- ✓ Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.
- ✓ Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

Спеціальні (фахові) компетентності

- ✓ Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.
- ✓ Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.
- ✓ Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.
- ✓ Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.
- ✓ Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.
- ✓ Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням.
- ✓ інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів.
- ✓ Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.

Психологія обслуговування

- ✓ Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.

Програмні результати навчання:

- ✓ Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.
- ✓ Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук.
- ✓ Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово.
- ✓ Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.
- ✓ Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.
- ✓ Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.
- ✓ Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.
- ✓ Організовувати роботу в закладах готельного і ресторанного господарства, відповідно до вимог охорони праці та протипожежної безпеки.
- ✓ Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.
- ✓ Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.
- ✓ Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної.
- ✓ соціальної, правової держави.
- ✓ Розуміти і реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності вільного демократичного суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

Критерії оцінювання:

Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за таким співвідношенням:

- ✓ практичні та семінарські заняття: 70 % семестрової оцінки; максимальна кількість балів – 70;
- ✓ контрольні заміри знань: 30 % семестрової оцінки; максимальна кількість балів – 30.

Підсумкова максимальна кількість балів – 100.

Політика виставлення оцінок включає у себе такі позиції:

Академічна доброчесність: очікується, що роботи студентів будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел, списування, втручання в роботу інших студентів становлять, але не обмежують, приклади можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату чи обману.

Відвідання занять: важлива складова навчання. Очікується, що всі студенти відвідають лекції, семінарські та практичні заняття курсу. У будь-якому випадку студенти зобов'язані дотримуватися усіх строків визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених курсом.

Виставлення балів: Враховуються бали набрані на поточному тестуванні, самостійній роботі та бали підсумкового тестування. При цьому обов'язково враховуються присутність на заняттях та активність студента під час практичного заняття; недопустимість пропусків та запізнь на заняття; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття в цілях не пов'язаних з навчанням; списування та плагіат; несвоєчасне виконання поставленого завдання і т. ін.

Опитування

Анкету-оцінку з метою оцінювання якості курсу буде надано по завершенні курсу.

Схема курсу

Тиж.	Тема, план, короткі тези	Форма діяльності	Термін виконання
1.	Тема 1. Предмет і завдання курсу «Психологія обслуговування». Психологія особистості. Поняття комунікація. Засоби комунікації. Різновиди бар'єрів що виникають в процесі спілкування. Індивід, індивідуальність, особистість. Індивідуально-психологічні властивості особистості в системі трудових відносин.	Лекція, дискусія	Відповідно до розкладу
2.	Тема 1. Предмет і завдання курсу «Психологія обслуговування». Психологія особистості.	Семінарське заняття №1	Відповідно до розкладу
3.	Тема 2. Культура та якість обслуговування у закладах сфери гостинності. Культура обслуговування. Якість обслуговування. Управління якістю. Корпоративна соціальна відповідальність.	Лекція, дискусія	Відповідно до розкладу
4.	Тема 2. Культура та якість обслуговування у закладах сфери гостинності.	Семінарське заняття №2	Відповідно до розкладу
5.	Тема 3. Діловий етикет. Діловий протокол у сфері обслуговування. Діловий етикет: поняття, види, принципи. Поняття ділового протоколу. Національні манери вітання, їх характеристика.	Лекція, дискусія	Відповідно до розкладу

Психологія обслуговування

	Діловий одяг: поняття дрес-коду. Ділова атрибутика. Особливості ділового етикету в зарубіжних країнах.		
6.	Тема 3. Діловий етикет. Діловий протокол у сфері обслуговування.	Семінарське заняття №3	Відповідно до розкладу
7.	Тема 4. Особливості інклюзивного сервісу на підприємствах сфери гостинності. Фактори та особливості організації обслуговування людей з особливими потребами. Сучасні тенденції обслуговування. Основи безбар'єрності.	Лекція, дискусія	Відповідно до розкладу
8.	Тема 4. Особливості інклюзивного сервісу на підприємствах сфери гостинності.	Семінарське заняття №4	Відповідно до розкладу
9.	Тема 5. Конфліктологія. Управління конфліктами. Принципи, методи та функції конфліктології у суспільстві. Стили поведінки в конфліктах та їх характеристика. Сутність управління конфліктом та його діагностика. Поняття «управління конфліктом». Головна мета управління конфліктами. Технології регулювання конфлікту. Управлінські рішення в конфліктних ситуаціях.	Лекція, дискусія	Відповідно до розкладу
10.	Тема 5. Конфліктологія. Управління конфліктами.	Семінарське заняття №5	Відповідно до розкладу

11.	Тема 6. Особливості формування підприємства гостинності. Клієнтоорієнтований сервіс. Менеджмент вражень. Маркетинг вражень. Формування співробітниками емоційної компетентності.	Лекція, дискусія	Відповідно до розкладу
12.	Тема 6. Особливості формування підприємства гостинності.	Семінарське заняття №6	Відповідно до розкладу

Література для вивчення дисципліни:

Основна:

1. Гірняк Л.І., Сопіга В.Б., Формування культури та якості обслуговування у готельно-ресторанних підприємствах. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія Міжнародні економічні відносини та світове господарство. Випуск 21. Частина 1. Ужгород. 2018. 50-55 с.
2. Грабовська С.Л. Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації. Львів: Видавництво ЛНУ імені Івана Франка, 2014. 544 с.
3. Гриценко Т., Гриценко С., Іщенко Т. Етика ділового спілкування : Навчальний посібник. Київ : Центр навчальної літератури, 2019. 344 с.
4. Зайцева О.І., Фурсов А.М. Маркетинг вражень як інструмент реалізації клієнтоорієнтованого підходу в діяльності готельних підприємств. Вісник Хмельницького національного університету. Серія економічні науки, 2019. №4 Том 1. 95 – 99 с.
5. Максименко С.Д. Загальна психологія: навчальний посібник Київ: Центр учбової літератури. 2018, 271 с.
6. Мальська М.П. Просторові системи послуг (теорія, методологія, практика): Монографія. Київ: Знання, 2009. – 363 с.
7. Мальська М.П., Бригілевич Г.М. Управління якістю послуг у сфері гостинності // Туризм і гостинність: стан, проблеми, перспективи: збірник

- тез доповідей VII міжнародної науково-практичної конференції (18 травня 2023 р.). Черкаси: Вид-ць Юлія Чабаненко. 2023 р. С. 169-171.
8. Мальська, М. П. Управління персоналом у туризмі: теорія та практика : навчальний посібник / М. П. Мальська, О. Ю. Бордун, І. З. Жук . – Київ : Центр учбової літератури, 2018 . – 233 с.
 9. [Мальська М.П., Бордун О.Ю. Організація та планування діяльності туристичних підприємств: Теорія та практика: Навч.посіб.– К.:Центр учбової літератури , 2011.– 310 с.](#)
 10. Мілашовська О.І., Паш В.Й., Соскіда І.М. Організація обслуговування людей з особливими потребами на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Економіка і регіон. Випуск №3 (90). – Національний університет ім. Ю. Кондратюка, 2023. – 61-66 с.
 11. Мірошніченко Д.А., Зленко А.М. Діловий етикет: навчальний посібник для самостійного вивчення дисципліни. – Бориспіль: Ризографіка, 2019. 216 с.
 12. Молоткіна В.К. Організація сучасної ділової комунікації: Навчально-методичний посібник. – Переяслав-Хмельницький: Видавництво КСВ, 2018. – 267 с.
 13. Моргулець О.Б. Менеджмент у сфері послуг. Навчальний посібник. – Київ: Центр учбової літератури , 2012. 384 с.
 14. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. – Ужгород: Видавництво УжНУ Говерла, 2020. 360 с.
 15. Столяренко О.Б. Психологія особистості: навчальний посібник. – Київ: Центр учбової літератури, 2012. – 280 с.
 16. Хитра О.В. Особливості застосування менеджменту вражень у туристичному бізнесі. Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі. Випуск №3, 2021. С. 49-60.

Додаткова:

1. Алексеєнко-Лемовська Л. Психологічні аспекти управління в галузі туризму: роль ефективного ділового спілкування. International Science Journal of Education & Linguistics. Vol. 3, No. 1, 2024, pp. 26-34. doi: 10.46299/j.isjel.20240301.04.
2. Бригілевич Г.М. Інноваційні аспекти стратегічного розвитку підприємств індустрії гостинності // Гостинність, сервіс, туризм: досвід, проблеми, інновації: тези доповідей X Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції (м. Київ, 6-7 квітня, 2023 р.). Київ: видавничий центр КНУКіМ, 2023. С. 405-408.

3. Бригілевич Г.М. Стратегія як інструмент антикризового управління туристичним підприємством // Наукові інновації та передові технології: журнал. №11(25) 2023. С. 57-64. Київ-2023. Режим доступу: [https://doi.org/10.52058/2786-5274-2023-11\(25\)-57-64](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2023-11(25)-57-64)
4. Карлгаард Р. Людський фактор. Секрети тривалого успіху видатних компаній. Київ: Книголав, 2017. – 336 с.
5. Любіцева О. Психологія і туризм: напрями наукових досліджень. Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. «Психологія та туризм» (м. Київ, 27 квітня 2022 р.) К.: ТОВ «Геопринт», 2022. 219 с. С.12-15.
6. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: навчальний посібник. Львів : Видавництво «Знання», 2006. 291с.
7. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет: навчальний посібник. Київ: Знання, 2006. 391 с.

Інформаційні ресурси:

1. Закон України Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні № 875-ХІІ від 06.11.2022. URL: <http://surl.li/bhmpf>
2. Освіта UA. URL: <https://osvita.ua/vnz/reports/psychology/10026/>
3. Все про туризм. Туристична бібліотека. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/protosavicka.htm

2. Семінарські заняття

Семінарське заняття 1

Предмет і завдання курсу «Психологія обслуговування». Психологія особистості.

1. Поняття комунікація. Засоби комунікації.
2. Різновиди бар'єрів що виникають в процесі спілкування.
3. Індивід, індивідуальність, особистість.
4. Типи темпераменту.
5. Індивідуально-психологічні властивості особистості в системі трудових відносин.

Тест на визначення типу темпераменту «Опитувальник Г. Айзенка»

Вправа «Комунікаційні потоки в організації сфери гостинності»

Контрольні запитання та завдання.

1. Що таке комунікація? Які Ви знаєте види комунікації?
2. Як взаємопов'язані комунікація та спілкування?
3. Як Ви розумієте під поняттям психологія особистості?
4. Що означають поняття індивід, індивідуальність, особистість?
5. Назвіть основні аспекти дослідження особистості?
6. Які теорії особистості Ви знаєте?
7. Охарактеризуйте типи темпераменту?
8. Яку роль мають індивідуально-психологічні властивості особистості в роботі?

Семінарське заняття 2

Культура та якість обслуговування у закладах сфери гостинності.

1. Культура обслуговування.
2. Якість обслуговування.
3. Управління якістю.
4. Корпоративна соціальна відповідальність.

Вправа «Опанування методикою для визначення привабливості культури організації»

Контрольні запитання та завдання.

1. Що таке культура обслуговування?
2. Що таке якість обслуговування та її вплив на імідж компанії?
3. Які складові відносяться до культури обслуговування?
4. Наведіть перелік ознак які вказують на культурологічні проблеми в колективі?
5. Які фактори впливають на якість обслуговування в готельно-ресторанному господарстві?
6. Що передбачає культура та якість обслуговування в сфері гостинності?
7. Назвіть причини незадовільної якості обслуговування?
8. Що таке корпоративна соціальна відповідальність?
9. Назвіть переваги соціально відповідального підприємства?

Семінарське заняття 3

Діловий етикет. Діловий протокол у сфері обслуговування.

1. Діловий етикет: поняття, види, принципи.
2. Поняття ділового протоколу.
3. Національні манери вітання, їх характеристика.
4. Діловий одяг: поняття дрес-коду.
5. Ділова атрибутика.
6. Особливості ділового етикету в зарубіжних країнах.

Контрольні запитання та завдання.

1. Дайте визначення ділового етикету?
2. Які різновиди етикету Ви знаєте?
3. Які завдання на функції виконує діловий етикет?
4. Назвіть принципи ділового етикету.
5. Які особливості ділового етикету у сфері обслуговування можете назвати?
6. Сформулюйте визначення ділового протоколу та назвіть його основні принципи.
7. Які правила вітання Вам відомі?
8. Які відмінності правила вітання діють у сфері обслуговування?
9. Назвіть основні принципи та форми звертання у діловому спілкуванні.
10. Які універсальні правила та принципи поведінки в організації Вам відомо?
11. Що таке корпоративні етичні кодекси?
12. Які етичні та етикетні правила роботи із клієнтами Ви знаєте?
13. Дайте визначення поняття дрес-коду. Розкажіть про стилі ділового одягу.

Завдання для самостійної роботи студентів.

1. Особливості етикету Європейських країн (можна обрати одну з країн).
2. Особливості давньоіндійського етикету.
3. Особливості давньокитайського етикету.
4. Особливості національного вітання та етикету в Україні.
5. Особливості дипломатичного етикету.
6. Основні принципи та особливості ділового етикету.
7. Основні принципи та особливості міжнародного протоколу.

Форма індивідуальної роботи – есе.

1. Діловий етикет в країнах Європи (сучасний період).
Особливості ділового етикету в сучасній Україні.

Семінарське заняття 4

Особливості інклюзивного сервісу на підприємствах сфери гостинності.

1. Фактори та особливості організації обслуговування людей з особливими потребами.
2. Сучасні тенденції обслуговування.
3. Основи безбар'єрності.

Контрольні запитання та завдання.

1. Які Ви знаєте особливості при обслуговуванні людей з особливими потребами?
2. Які питання регулюють законодавчі акти в Україні щодо обслуговування людей з особливими потребами?
3. Назвіть фактори взаємодії системи інклюзивного сервісу?
4. Перечисліть рекомендації щодо реалізації системи інклюзивного сервісу.
5. Які Ви знаєте інноваційні форми обслуговування?
6. Що Ви можете розказати про впровадження сучасних інноваційних форм обслуговування?
7. Які інновації в сфері обслуговування є найбільш продуктивними при обслуговуванні людей з особливими потребами?
8. Що таке безбар'єрність?
9. Як правильно створити безбар'єрне середовище в закладах гостинності?

10.Що Ви знаєте про підтримку бербар'єрності законодавством України?

Семінарське заняття 5
Конфліктологія. Управління конфліктами.

1. Принципи, методи та функції конфліктології у суспільстві.
2. Стили поведінки в конфліктах та їх характеристика.
3. Сутність управління конфліктом та його діагностика.
4. Поняття «управління конфліктом».
5. Головна мета управління конфліктами.
6. Технології регулювання конфлікту.
7. Управлінські рішення в конфліктних ситуаціях.

*Розбір Моделі стратегії поведінки особистості у конфлікті Томаса-Кілмена.
Вправа «Визначення типів та причин конфліктів»*

Контрольні запитання та завдання

1. Що таке конфлікт?
2. Причини виникнення конфліктів?
3. Які ви знаєте принципи управління конфліктами?
4. Назвіть методи управління конфліктами.
5. Що є передумовою виникнення конфлікту?
6. Як Ви розумієте поняття діагностика конфлікту?
7. Які Ви знаєте стратегії конфліктної поведінки?
8. Назвіть моделі поведінки в процесі переговорів.
9. Які технології регулювання конфлікту Ви знаєте?
- 10.Які на Вашу думку управлінські рішення є ефективними в конфліктних ситуацій?
- 11.Чим варто керуватися, щоб визначити ефективну процедуру примирення для залагодження конфлікту в організації?

Семінарське заняття 6

Особливості формування іміджу підприємства гостинності.

1. Клієнтоорієнтований сервіс.
2. Менеджмент вражень.
3. Маркетинг вражень.
4. Формування співробітниками емоційної компетентності.
5. Вплив позитивного іміджу підприємства на залучення клієнтів та споживачів.

Вправа "Впливовий аргумент"

«Опанування роботи з методиками визначення психологічного клімату в організації».

Контрольні запитання та завдання.

1. У чому полягає суть клієнтоорієнтованості та його переваги?
2. Назвіть принципи клієнтоорієнтованості.
3. Які цілі менеджменту в сфері послуг?
4. Сутність і види комунікацій в управлінні підприємством сфери обслуговування?
5. Що Ви розумієте під поняттям економіки вражень?
6. Що таке маркетинг вражень?
7. Що таке емоційна компетентність?
8. Як Ви розумієте поняття позитивний психологічний клімат?

3. Практична частина

Індивідуальне науково-дослідне завдання 1.

Національні особливості ділового етикету досліджуваної країни.

Завдання для практичної роботи:

1. Підготувати доповідь із презентацією про особливості інклюзивного сервісу в готельно-ресторанних закладах.
2. Особливості ділового етикету однієї з країн Європи.
3. Індивідуально-психологічні властивості особистості в системі трудових відносин.

Звітність:

Презентаційний матеріал з доповіддю на занятті.

4. Перелік запитань на залік

1. Поняття психології особистості.
2. Комунікація, як засіб спілкування.
3. Види спілкування.
4. Функції спілкування та їх характеристика.
5. Характеристика бар'єрів що виникають в процесі спілкування.
6. Професійна придатність і професійний психологічний відбір у сфері обслуговування.
7. Екстраверсія та інтроверсія: поняття та характеристика.
8. Характер та особливості прояву особистості в колективі.
9. Невербальні засоби спілкування.
10. Використання засобів вербального спілкування.
11. Комунікаційний процес в готельно-ресторанному бізнесі.
12. Індивід, індивідуальність, особистість.
13. Індивідуально-психологічні властивості особистості.
14. Культура обслуговування.
15. Якість обслуговування.
16. Корпоративна соціальна відповідальність.
17. Поняття ділового етикету.
18. Найпоширеніші помилки у сфері ділового етикету.
19. Поняття ділового протоколу.
20. Протокольні форми звертання.
21. Офіційні та протокольні форми привітання та представлення.
22. Національні манери вітання, їх характеристика.
23. Діловий одяг: поняття дрес-коду.
24. Ділова атрибутика.
25. Особливості ділового етикету в зарубіжних країнах.
26. Діловий імідж, етикет та вербальні й невербальні складові спілкування в туризмі.
27. Особливості інклюзивного сервісу на підприємствах.
28. Організація обслуговування людей з особливими потребами.
29. Сучасні тенденції обслуговування.
30. Поняття безбар'єрності.
31. Сутність конфлікту.
32. Особливості розвитку конфліктології.
33. Стилi поведінки в конфліктах та їх характеристика.
34. Причини конфліктів та їх характеристика.

35. Сутність управління конфліктом та його діагностика.
36. Поняття «управління конфліктом».
37. Принципи і методи управління конфліктами.
38. Технології регулювання конфлікту.
39. Процес діагностики конфлікту.
40. Головна мета управління конфліктами.
41. Управлінські рішення в конфліктних ситуаціях.
42. Клієнтоорієнтований сервіс.
43. Менеджмент вражень.
44. Емоції компетентності.
45. Психологія обслуговування туристів в туристичних компаніях.
46. Психологія обслуговування туристів в готельно-ресторанних підприємствах.
47. Професійне спілкування в галузі туристичного обслуговування.
48. Психологічні аспекти управління в галузі туризму.
49. Психологія та поведінка споживача туристського продукту.
50. Формування співробітниками емоційної компетентності.

Теми для самостійної роботи студентів

1. Культура обслуговування в закладах готельного господарства.
2. Якість обслуговування в готелях.
3. Культура обслуговування в закладах харчування.
4. Психологічний аналіз управлінського процесу в сфері обслуговування.
5. Прийоми створення гарного враження на клієнта.
6. Методика підходу при інклюзивному обслуговуванні.
7. Етика і психологія сервісної діяльності.
8. Проблеми якості й безпеки послуг сучасного сервісу.
9. Міжнародні стандарти обслуговування в закладах розміщення.
10. Міжнародні стандарти обслуговування в закладах харчування.
11. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі.
12. Стрес та професійно-емоційне вигорання.
13. Міжособистісні методи, стилі вирішення конфліктів (ухилення, поступка, примушування, компроміс, співробітництво).
14. Моделі поведінки в процесі переговорів.
15. Психологічні типи клієнтів у готельно-ресторанному бізнесі.
16. Психологія конфлікту в сфері обслуговування.
17. Амбівалентність психологічної природи ресторанної сфери.
18. Важливість іміджу підприємства.