

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Львівський національний університет імені Івана Франка
Факультет географічний
Кафедра туризму

Затверджено
На засіданні кафедри туризму
Географічного факультету
Львівського національного університету
імені Івана Франка
(протокол № 1 від 30.08. 2024 р.)

Завідувач кафедри 
проф. Мальська М. П.

СИЛАБУС
з навчальної дисципліни «Психологія обслуговування»,
що викладається в межах ОПП «Туристична діяльність»
другого (магістерського) рівня вищої освіти для здобувачів спеціальності
242 «Туризм і рекреація»

Львів 2024 р.

Назва дисципліни	Психологія обслуговування
Адреса викладання дисципліни	Україна, м. Львів, вул. Дорошенка, 41
Факультет та кафедра, за якою закріплена дисципліна	Географічний факультет, кафедра туризму
Галузь знань, шифр та назва спеціальності	Галузь знань 24 «Сфера обслуговування» Спеціальності 242 «Туризм і рекреація»
Викладачі дисципліни	Біланюк Ольга Петрівна, кандидат економічних наук, доцент кафедри туризму Львівського національного університету імені Івана Франка
Контактна інформація викладачів	Olha.Bilanyuk@lnu.edu.ua Біланюк Ольга Петрівна - Географічний факультет (lnu.edu.ua) м. Львів, вул. Дорошенка, 41, к. 103
Консультації з питань навчання по дисципліні відбуваються	Географічний факультет, кафедра туризму, к.103 Консультації в день проведення лекцій/практичних занять (за попередньою домовленістю). Також можливі он-лайн консультації на платформі Microsoft Teams. Для погодження часу он-лайн консультацій слід писати на електронну пошту викладача або дзвонити.
Сторінка курсу	https://geography.lnu.edu.ua/academics/master/tourism-master
Інформація про дисципліну	Дисципліна «Психологія обслуговування» є вибірковою дисципліною зі спеціальності 242 «Туризм і рекреація» для освітньої програми «Туристична діяльність», яка викладається в 2 семестрі в обсязі 3 кредитів (за Європейською Кредитно-Трансферною Системою ECTS).
Коротка анотація дисципліни	Курс розроблено таким чином, щоб надати учасникам необхідні знання, обов'язкові для того, щоб вміти правильно комунікувати при обслуговуванні клієнтів. Комунікація є необхідним інструментом в сучасному бізнес-середовищі, особливо в сфері обслуговування, яка допомагає розуміти співрозмовника, регулювати взаємовідносини з оточуючими людьми та ефективно взаємодіяти з ними. Тому курс спрямований на формування у майбутніх фахівців професійної комунікативної компетенції, 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.
Мета та цілі дисципліни	Метою вивчення нормативної дисципліни «Психологія обслуговування» є оволодіння у майбутніх фахівців уявлення про теоретичні та методологічні аспекти процесу спілкування та обслуговування, придбання навичок ефективного спілкування, запобігання конфліктам і оптимізації професійної діяльності.
Література для вивчення дисципліни	Основна література: 1. Грабовська С.Л. Психологічні аспекти комунікаційного менеджменту організації. Львів: Видавництво ЛНУ імені Івана Франка, 2014. 544 с. 2. 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. 3. Лукашевич О.М. Психологія туризму // Федорченко В.К.,

- Пазенок В.С., Кручек О.А., Дьорова Т.А., Любіцева О.О. та ін. Туризмологія: концептуальні засади теорії туризму. Монографія. К.: ВЦ «Академія», 2013. 368 с. С.166.
4. Мальська М.П. Просторові системи послуг (теорія, методологія, практика): Монографія. Київ: Знання, 2009. – 363 с.
 5. 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.
 6. Мальська М.П., Бордун О.Ю. Організація та планування діяльності туристичних підприємств: Теорія та практика: Навч.посіб.– К.:Центр учбової літератури , 2011.– 310 с.
 7. Мірошніченко Д.А., Зленко А.М. Діловий етикет: навчальний посібник для самостійного вивчення дисципліни. – Бориспіль: Ризографіка, 2019. 216 с.
 8. Молоткіна В.К. Організація сучасної ділової комунікації: Навчально-методичний посібник. – Переяслав-Хмельницький: Видавництво КСВ, 2018. – 267 с.
 9. Моргулець О.Б. Менеджмент у сфері послуг. Навчальний посібник. – Київ: Центр учбової літератури , 2012. 384 с.
 10. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. – Ужгород: Видавництво УжНУ Говерла, 2020. 360 с.
 11. Столяренко О.Б. Психологія особистості: навчальний посібник. – Київ: Центр учбової літератури, 2012. – 280 с. - URL: <https://filos.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2020/03/Psykholohia-osobystosti.-Stoliarenko-O.-B..pdf>
 12. 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. <https://doi.org/10.36477/tourismhospcee-3-8>

Додаткова література

13. 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.
14. 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.
15. Максименко С.Д. Загальна психологія: навчальний посібник Київ: Центр учбової літератури. 2018, 271 с.
16. Dai F., Dan W., Kirillova K. Travel Inspiration in Tourist Decision Making // *Tourism Management*. 2022. Vol.90.
17. Li Y., Chun Z., Shujie F. Can Beauty Save Service Failures? The Role of Recovery Employees' Physical Attractiveness in the Tourism Industry // *Journal of Business Research*. 2022. Vol.141. pp.100-110.
18. Lindsay-Smith G., Pyke J., Gamage A. et al. Tourism Operator Mental Health and Its Relationship with SME Organisational

	<p>Resilience during Disasters // Tourism Management Perspectives. 2002. Vol.42.</p> <p>Інтернет ресурси: 19. Освіта UA: https://osvita.ua/vnz/reports/psychology/10026/ 20. Все про туризм. Туристична бібліотека: https://tourlib.net/statti_ukr/protosavicka.htm 21. UNWTO World Tourism Organization: UN Tourism Bringing the world closer (unwto.org)</p>																													
Обсяг курсу	90 години аудиторних занять. З них 16 години лекцій, 16 години практичних занять та 58 години самостійної роботи.																													
Очікувані результати навчання	<p>Після завершення цього курсу студент буде :</p> <p>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.</p> <p>Вміти: розпізнавати та правильно оцінювати найхарактерніші соціально-психологічні ситуації професійної діяльності; аналізувати конкретні ситуації; розпізнавати типи обслуговуваних клієнтів; обговорювати проблеми з урахуванням психологічних особливостей професійних ситуацій; застосовувати засоби комунікації для створення позитивного іміджу компанії.</p>																													
Ключові слова	Теорія психології, обслуговування, комунікація, просування послуг, психологія споживача, конфліктологія, діловий етикет.																													
Формат курсу	Очний																													
	Проведення лекцій та практичних занять для вироблення фахових умінь та навичок, консультації для кращого розуміння тем																													
Теми	Подано нижче у табличній формі схему курсу «Психологія обслуговування» ¹																													
Підсумковий контроль, форма	<p>Залік за підсумком навчання в кінці семестру</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="9">Поточне тестування та самостійна робота</th> <th>сума</th> </tr> <tr> <th>T1</th> <th>T2</th> <th>T3</th> <th>T4</th> <th>T5</th> <th>T6</th> <th>T7</th> <th>T8</th> <th>Інд.</th> <th rowspan="2">100</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10</td> <td>10</td> <td>10</td> <td>10</td> <td>10</td> <td>10</td> <td>10</td> <td>10</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table>	Поточне тестування та самостійна робота									сума	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	Інд.	100	10	10	10	10	10	10	10	10	20
Поточне тестування та самостійна робота									сума																					
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	Інд.	100																					
10	10	10	10	10	10	10	10	20																						
Пререквізити	Для вивчення курсу студенти потребують базових знань з нормативних дисциплін, достатніх для сприйняття категоріального апарату теорії та методики психології обслуговування.																													
Навчальні методи та техніки, які будуть використовуватися під час викладання курсу	<p>Презентація, лекції, спільні розробки, ситуаційний аналіз, ворк-шопи, ко-воркінги, дискусія, ділова гра.</p> <p>Лекційна форма навчання: проведення лекцій; пояснення та наведення прикладів з діяльності туристичних підприємств по питаннях лекцій; дискусія, бесіда, ілюстрація, демонстрація.</p> <p>Семінарське заняття: доповідь, відповідь, обговорення; презентація результатів дослідження.</p>																													
Необхідне обладнання	Мультимедійні засоби, ПК, онлайн-засоби, платформа Microsoft Teams. Microsoft Office Power Point.																													
Критерії оцінювання (окремо для кожного	Види робіт.																													
	Максимальна кількість																													

виду навчальної діяльності)	№ з/п	Критерії оцінювання знань студентів	
	1. Бали поточної успішності за участь у практичних заняттях		
Опитування	Критерії оцінювання		10 балів
	студент в повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу.		10-8
	студент достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки.		8-7
	студент в цілому володіє навчальним матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки.		6
	студент не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності.		5-4
	студент частково володіє навчальним матеріалом не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних виступів та письмових відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки.		3-1
	студент не володіє матеріалом		0
	Максимальна кількість балів за участь у 8 практичних заняттях		80 балів
	2. Самостійна робота студентів (СРС)		
	Критерії оцінювання		10 балів
	Самостійна робота студентів, яка передбачена в темі поряд з аудиторною роботою, оцінюється під час поточного контролю теми на відповідному занятті. Засвоєння тем, які виносяться лише на самостійну роботу контролюється при підсумковому семестровому контролі.		2
	5. Індивідуальна науково-дослідна робота студента (ІНДР)		
	Критерії оцінювання		20 балів
	Поточний та підсумковий контроль		РАЗОМ – 100 балів
	Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за наступним співвідношенням: <ul style="list-style-type: none"> • семінарські/практичні заняття: максимальна кількість балів <u>80</u> • індивідуальна робота студента 20 • залік: по напрацюванню Підсумкова максимальна кількість балів <u>100</u>		
Питання для самоконтролю та самостійної роботи студентів.	<ol style="list-style-type: none"> 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 туристичному 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. Стили 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 туризмі.
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.

Опитування	Опитування студентів проводиться в усній формі, у формі бесіди.
-------------------	---

Шкала оцінювання: ВНЗ, 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
81-89	B	добре	
71-80	C		
61-70	D	задовільно	
51-60	E		
21-50	FX	незадовільно	не зараховано
0-20	F	незадовільно (без права перездачі)	не зараховано (без права перездачі)

СХЕМА КУРСУ

Тиж./ дата/ год.-	Тема, план, короткі тези	Форма діяльності (заняття)	Література, ресурси в інтернеті	Завдання, год	Термін виконання
1-ий	Тема 1. Предмет і завдання курсу «Психологія обслуговування».	<i>Лекція</i>	Література: [1,2,13,15]	2	Відповідно до розкладу
1-ий	Тема 1. Предмет і завдання курсу «Психологія обслуговування». Поняття комунікація. Засоби комунікації. Функції та види спілкування їх характеристика. Різновиди бар'єрів що виникають в процесі спілкування.	Семінарське заняття. Доповідь, бесіда, обговорення.	Література: [1,2,13,15]	Підготувати доповідь: Предмет і завдання курсу «Психологія обслуговування».	Відповідно до розкладу
2-ий	Тема 2. Культура та якість обслуговування на туристичних підприємствах.	<i>Лекція</i>	Література: [3,5,6,14]	2	Відповідно до розкладу
2-ий	Тема 2. Культура та якість обслуговування на туристичних підприємствах. Культура обслуговування. Якість обслуговування. Управління якістю. Корпоративна соціальна відповідальність.	Семінарське заняття. Доповідь, бесіда, обговорення.	Література: [3,5,6,14]	Підготувати доповідь: Культура та якість обслуговування на туристичних підприємствах	Відповідно до розкладу

3-ій	Тема 3. Діловий етикет. Діловий протокол у сфері обслуговування.	Лекція	Література: [5,7,8]	2	Відповідно до розкладу
3-ій	Тема 3. Діловий етикет. Діловий протокол у сфері обслуговування. Діловий етикет: поняття, види, принципи. Поняття ділового протоколу. Національні манери вітання, їх характеристика. Діловий одяг: поняття дрес-коду. Ділова атрибутика. Особливості ділового етикету в зарубіжних країнах.	Практичне заняття, ситуаційні обговорення	Література: [5,7,8]	Ворк шоп на тему: Діловий етикет.	Відповідно до розкладу
4-ий	Тема 4. Конфліктологія. Сутність конфліктів.	Лекція	Література: [7,9,10]	2	Відповідно до розкладу
4-ий	Тема 4. Конфліктологія. Сутність конфліктів. Конфліктологія: сутність, предмет, об'єкт, завдання. Зв'язок конфліктології з іншими науками. Принципи і методи конфліктології. Функції конфліктології у суспільстві. Основні поняття та категорії конфліктології. Структура конфлікту та характеристика його складових. Стадії розвитку конфліктів та їх характеристика. Стилі поведінки в конфліктах та їх характеристика.	Практичне заняття, ситуаційні обговорення	Література: [7,9,10]	Обговорення сутності конфліктів	Відповідно до розкладу
5-ий	Тема 5. Управління конфліктами.	Лекція	Література: [7,9,10]	2	Відповідно до розкладу
5-ий	Тема 5. Управління конфліктами. Сутність управління конфліктом та його діагностика. Поняття «управління конфліктом». Внутрішні і зовнішні аспекти управління конфліктами, їх характеристика. Процес діагностики конфлікту. Головна мета управління конфліктами. Схема діагностики конфлікту. Процес управління конфліктами їх характеристика. Зміст управління конфліктами і його динаміка. Технології регулювання конфлікту. Управлінські рішення в конфліктних ситуаціях.	Семінарське заняття. Доповідь, бесіда, обговорення.	Література: [7,9,10]	Підготувати доповідь: Управління конфліктами.	Відповідно до розкладу
6-ий	Тема 6. Особливості інклюзивного сервісу на туристичних підприємствах.	Лекція	Література: [15,16,17,18,21]	2	Відповідно до розкладу
6-ий	Тема 6. Особливості інклюзивного сервісу на туристичних	Практичне заняття, ситуаційні	Література: [15,16,17,18,21]	Ворк шоп: Особливості	Відповідно до розкладу

	<p>підприємствах. Фактори та особливості організації обслуговування людей з особливими потребами. Сучасні тенденції обслуговування. Основи безбар'єрності.</p>	обговорення		інклюзивного сервісу на туристичних підприємствах.	
7-ий	<p>Тема 7. Особливості формування позитивних вражень від обслуговування.</p>	Лекція	Література: [5,6,9,12]	2	Відповідно до розкладу
7-ий	<p>Тема 7. Особливості формування позитивних вражень від обслуговування. Клієнтоорієнтований сервіс. Менеджмент вражень.</p>	Практичне заняття, ситуаційні обговорення	Література: [5,6,9,12]	Ситуаційний аналіз: Особливості формування позитивних вражень від обслуговування.	Відповідно до розкладу
8-ий	<p>Тема 8. Особливості формування іміджу туристичного підприємства.</p>	Лекція	Література: [5,6,9,12]	2	Відповідно до розкладу
8-ий	<p>Тема 8. Особливості формування позитивних вражень від обслуговування. Маркетинг вражень. Формування співробітниками емоційної компетентності.</p>	Практичне заняття, ситуаційні обговорення	Література: [5,6,9,12]	Підготувати доповідь: Особливості формування позитивних вражень від обслуговування.	Відповідно до розкладу