

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРЬСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015		Ф.-31.07- 08.03/241.00.2/М/ОКЗ- 2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1 Арк 20/1

## ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою факультету  
педагогічних технологій та освіти  
впродовж життя



27 серпня 2024 р., протокол № 7

Голова Вченої ради

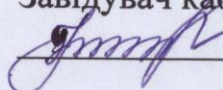
Оксана ЧЕРНИШ

## РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «Психологія управління та професійні комунікації»

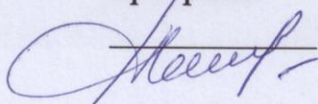
для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «магістр»  
спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа  
освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»  
факультет бізнесу та сфери обслуговування  
кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Схвалено на засіданні  
кафедри психології та соціального  
забезпечення  
26 серпня 2024 р., протокол № 7

Завідувач кафедри

 Марина ОКСЮТОВИЧ

Гарант освітньо-професійної  
програми

 Альона КЛИМЧУК

Розробник: д.е.н., проф., професор кафедри психології та соціального забезпечення  
МЕЛЬНИЧУК Дмитро

Житомир  
2024 – 2025 н.р.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф.-31.07- 08.03/241.00.2/М/ОКЗ- 2024
	<i>Випуск 1</i>	<i>Зміни 0</i>	<i>Екземпляр № 1</i>	<i>Арк 20/2</i>

Робоча програма навчальної дисципліни «Психологія управління та професійні комунікації» для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «магістр» спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа» затверджена Вченою радою факультету педагогічних технологій та освіти впродовж життя від 27 серпня 2024 р., протокол № 7

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015		Ф.-31.07- 08.03/241.00.2/М/ОКЗ- 2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1 Арк 20/3

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів 3	Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»	Обов'язкова	
Модулів – 1	Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 2		2-й	-
Загальна кількість годин – 90		Семестр	
		3-й	-
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 6 самостійної роботи – 9	Освітній ступінь «магістр»	Лекції	
		18 год.	-
		Практичні	
		18 год.	-
		Лабораторні	
		- год.	-
		Самостійна робота	
54 год.	-		
Вид контролю: екзамен			

Частка аудиторних занять і частка самостійної та індивідуальної роботи у загальному обсязі годин з навчальної дисципліни становить:

для денної форми навчання – 40% аудиторних занять, 60% самостійної та індивідуальної роботи.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015		Ф.-31.07- 08.03/241.00.2/М/ОКЗ- 2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1 Арк 20/4

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Метою вивчення навчальної дисципліни** є розкриття психологічних закономірностей управлінських відносин та професійних комунікацій у закладах готельно-ресторанної сфери. Досягнення визначеної мети передбачає ознайомлення студентів із загальною парадигмою, концепціями та науковими школами у царині психології управління, прийомами використання методичного інструментарію цієї галузі у практичній діяльності майбутнього фахівця.

**Завданнями навчальної дисципліни** є:

- формування цілісної системи знань з психології управління у контексті сучасних наукових концепцій та тенденцій;
- розкриття соціально-психологічних закономірностей управлінського процесу, психології управлінської діяльності, психологічних особливостей ефективних професійних комунікацій при взаємодії з колегами, підлеглими та клієнтами закладів готельно-ресторанної сфери;
- надання відомостей щодо внутрішньогрупової динаміки в управлінських системах, формування команд, розробки ефективних систем мотивування персоналу закладів готельно-ресторанної сфери;
- розвиток навичок організації та ведення ділових переговорів, зустрічей та бесід;
- оволодіння здобувачами вищої освіти основними методами наукового дослідження проблем психології управління та професійних комунікацій.

Зміст навчальної дисципліни направлений на формування наступних **компетентностей**, визначених стандартом вищої освіти зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» та освітньо-професійною програмою «Готельно-ресторанна справа»:

**ІК.** Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи.

**ЗК1.** Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

**ЗК2.** Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

**ЗК4.** Здатність працювати в команді.

**ЗК7.** Здатність приймати обґрунтовані рішення.

**СК2.** Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування крос-культурних особливостей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

**СК3.** Здатність планувати та здійснювати ресурсне забезпечення діяльності

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015		Ф.-31.07- 08.03/241.00.2/М/ОКЗ- 2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1 Арк 20/5

суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу.

**СК6.** Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.

**СК10.** Здатність застосовувати принципи соціальної відповідальності в діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Отримані знання з навчальної дисципліни стануть складовими наступних **програмних результатів** навчання за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа»:

**ПРН1.** Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу.

**ПРН2.** Вільно спілкуватись усно і письмово українською та англійською мовами при обговоренні професійних питань, досліджень та інновацій в сфері готельно-ресторанного бізнесу.

**ПРН10.** Відповідати за формування ефективної кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, організаційні комунікації, розвиток професійного знання, оцінювання стратегічного розвитку команди, підбір та мотивування персоналу на ефективне вирішення професійних завдань.

**ПРН12.** Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються.

Під час вивчення навчальної дисципліни здобувачі вищої освіти зможуть отримати наступні Soft skills:

– *комунікативні навички*: письмове, вербальне й невербальне спілкування; вести дискусію і відстоювати свою позицію; вміння шукати, аналізувати та використовувати інформацію;

– *уміння виступати привселюдно*: вміння публічно та професійно презентувати результати власних досліджень;

– *гнучкість і адаптивність*: уміння аналізувати ситуацію, орієнтування на вирішення проблеми;

– *особисті якості*: креативне й критичне мислення; етичність, доброчесність, повага до оточуючих.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015		Ф.-31.07- 08.03/241.00.2/М/ОКЗ- 2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1 Арк 20/6

### 3. Програма навчальної дисципліни

#### МОДУЛЬ 1

##### *Змістовий модуль 1. Психологія управління як прикладна галузь психологічних знань*

##### **Тема 1. Психологія управління: предмет та об'єкт (ЗК1, ЗК7, СК2, СК6; ПРН10, ПРН12)**

Розвиток психології та еволюція підходів щодо її об'єкту пізнання. Предмет та об'єкт сучасної психології. Поняття психічного та психологічного. Свідомість людини як найвищий рівень розвитку психіки. Психологічна характеристика свідомості. Інтеріоризація як основний механізм психічного розвитку та виникнення психічних явищ.

Диференціація психологічних знань: фундаментальні та спеціальні (прикладні) галузі психології. Характеристика провідних шкіл психології та їх внеску у розвиток психології управління. Характеристика суміжних галузей психології. Психологічні аспекти організованої діяльності людей та професійних комунікацій. Роль та місце практичної психології в управлінні організованою діяльністю людей.

##### **Тема 2. Управління та його психологічні закономірності (ЗК1, ЗК4, ЗК7, СК2, СК3, СК6; ПРН1, ПРН2, ПРН10)**

Ознаки, форми, функції та принципи управлінського процесу. Прості та складні системи управління. Управлінські відносини як категорія психологічної науки. Принципи та психологічні закономірності управлінських відносин. Структура діяльності керівника, її складові та їх психологічний контекст.

Мотивація у системі функцій управління. Мотив, стимул, потреба. Теорії мотивації. Мотиваційний процес. Мотиваційний моніторинг. Психологічні аспекти організації мотиваційного процесу.

Сутність та характеристика фундаментальних законів психології управління: закон невизначеності відгуку, закон неадекватності відображення людини людиною, закон неадекватності самооцінки, закон розщеплення змісту управлінської інформації, закон самозбереження, закон компенсації. Прояви та наслідки психологічних закономірностей управлінської діяльності. Характеристика законів Паркінсона, принципів Пітера та законів Мерфі.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015		Ф.-31.07- 08.03/241.00.2/М/ОКЗ- 2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1 Арк 20/7

### **Тема 3. Особистість як суб'єкт управління (ЗК1, ЗК7, СК3, СК10; ПРН1, ПРН12)**

Проблема особистості як центральна проблема психології. Аспекти детермінації особистості в структурі психологічних знань. Характеристика періодів дослідження особистості як категорії психології: філософсько-літературний, клінічний та експериментальний. Становлення та характеристика окремих теорій особистості. Особистість як продукт історичного розвитку. Позиція та вчинок як ознаки особистості.

Особистість керівника. Саморозвиток особистості керівника у напрямку соціальної відповідальності. Особистість керівника, комунікативний процес та комунікативні навички. Особистість керівника та стилі управління. Вольові властивості особистості, їх роль у процесі реалізації функцій управління. Характеристика особистісних та функціональних якостей керівника. Психологічний портрет керівника.

### **Тема 4. Психологічні аспекти управління трудовим колективом (ЗК1, ЗК4, ЗК7, СК2, СК10; ПРН1, ПРН10, ПРН12)**

Сутність та класифікація соціальних груп. Взаємовідносини людей у групах. Групова диференціація. Колектив та його ознаки. Трудовий колектив. Психологічні аспекти колективної діяльності людей в умовах управлінських відносин. Особистість у трудовому колективі. Статус, соціальні ролі, групові норми та цінності. Психологічна сумісність. Психологія міжособистісних взаємовідносин у трудовому колективі. Комунікативний процес у трудовому колективі.

Психологія управлінських впливів. Сутність та характеристика соціально-психологічних методів управління трудовим колективом. Критерії стабільності трудового колективу. Передумови виникнення деструктивних тенденцій у трудовому колективі та їх попередження. Формування сприятливого психологічного клімату у трудовому колективі.

### **Тема 5. Організаційна поведінка (ЗК4, СК2, СК10; ПРН10, ПРН12)**

Поняття поведінки та її види. Трудова поведінка. Ставлення до праці як характеристика трудової поведінки. Суб'єктивна та об'єктивна оцінка ставлення людини до праці. Психофізіологічні регулятори поведінки людини в організації. Соціально-психологічний тип організації та його вплив на формування окремих поведінкових та комунікативних характеристик. Фази організаційного онтогенезу та їх зв'язок із окремими типами поведінки.

Характеристика негативних та позитивних поведінкових компонент. Продуктивна ділова взаємодія як ознака домінування раціональних поведінкових компонент. Сутність та наслідки деструктивного протистояння. Характерологічна, деструктивна, девіантна та делінквентна поведінка. Сутність і



Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015		Ф.-31.07- 08.03/241.00.2/М/ОКЗ- 2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1 Арк 20/8

наслідки психологічного саботажу. Заходи щодо подолання та попередження психологічного саботажу в організаціях готельно-ресторанної сфери.

## ***Змістовий модуль 2. Професійні комунікації та психологічні аспекти управління у сфері готельно-ресторанного бізнесу***

### **Тема 6. Психологія професійних комунікацій та ділового спілкування (ЗК1, ЗК4, СК2, СК6, СК10; ПРН1, ПРН2, ПРН12)**

Спілкування та комунікації. Структура та засоби спілкування. Функції спілкування: інформаційно-комунікативна, інтерактивна та перцептивна. Стили спілкування. Склад та специфічні ефекти міжособистісного сприйняття. Невербальне спілкування та його кінесичні особливості. Проксемічні особливості невербального спілкування та професійних комунікацій.

Ділове спілкування. Структура та психологічні прийоми ділового спілкування в системі професійних комунікацій. Бесіда як форма ділового спілкування. Принципи конструктивної дискусії та полеміки. Психологічні прийоми впливу на партнера. Психологічні аспекти переговорного процесу. Техніка аргументації. Психологічні особливості публічного виступу. Імідж ділової людини як елемент невербального спілкування.

### **Тема 7. Управлінський процес, професійні комунікації та засоби психологічного захисту (ЗК4, СК2, СК6; ПРН2, ПРН10)**

Ризик психічного перевантаження в управлінській діяльності, його причини та наслідки. Психологічні аспекти та проблеми управління в екстремальних ситуаціях. Поняття стресу. Причини стресу. Фактори стресу: організаційні та особистісні. Професійні комунікації та стресове навантаження.

Поняття психологічного захисту. Психогігієна в управлінні. Методи психогігієни керівника. Способи боротьби зі стресом. Методи профілактики стресу. Релаксація. Принципи релаксації: переключення та компенсація.

Психологічна служба організації та її функції. Структура психологічної служби організації готельно-ресторанної сфери.

### **Тема 8. Соціально-психологічне дослідження в управлінні закладом готельно-ресторанної сфери (ЗК2, ЗК7, СК3, СК6; ПРН1, ПРН2)**

Поняття соціально-психологічного дослідження та його структура. Мета, об'єкт і предмет соціально-психологічного дослідження. Місце та роль соціально-психологічного дослідження в управлінській діяльності. Принципи соціально-психологічного дослідження. Методи соціально-психологічного дослідження. Наукове спостереження та його види. Методи опитування. Експериментальні дослідження, їх переваги та недоліки. Тестування як метод соціально-психологічного дослідження. Соціально-психологічний клімат у колективі, психологічна згуртованість та комунікативні процеси як об'єкти соціально-психологічного дослідження.



Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф.-31.07- 08.03/241.00.2/М/ОКЗ- 2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 20/9

Оцінювання точності та валідності результатів соціально-психологічного дослідження. Процедура використання результатів соціально-психологічного дослідження в управлінській діяльності та у процесі поліпшення комунікативної системи організації готельно-ресторанної сфери.

#### 4. Структура (тематичний план) навчальної дисципліни

Змістові модулі і теми	Кількість годин							
	денна форма				заочна форма			
	усього	лекції	практичні	самостійна робота	усього	лекції	практичні	самостійна робота
<b>МОДУЛЬ 1</b>								
<b>Змістовий модуль 1. Психологія управління як прикладна галузь психологічних знань</b>								
Тема 1. Психологія управління: предмет та об'єкт	10	2	2	6	-	-	-	-
Тема 2. Управління та його психологічні закономірності	10	2	2	6	-	-	-	-
Тема 3. Особистість як суб'єкт управління	10	2	2	6	-	-	-	-
Тема 4. Психологічні аспекти управління трудовим колективом	10	2	2	6	-	-	-	-
Тема 5. Організаційна поведінка	9	2	1	6	-	-	-	-
Модульний контроль 1	1	-	1	-	-	-	-	-
<i>Разом за змістовий модуль 1</i>	<b>50</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>30</b>	-	-	-	-
<b>Змістовий модуль 2. Професійні комунікації та психологічні аспекти управління у сфері готельно-ресторанного бізнесу</b>								
Тема 6. Психологія професійних комунікацій та ділового спілкування	16	4	4	8	-	-	-	-
Тема 7. Управлінський процес, професійні комунікації та засоби психологічного захисту	12	2	2	8	-	-	-	-
Тема 8. Соціально-психологічне дослідження в управлінні закладом готельно-ресторанної сфери	11	2	1	8	-	-	-	-
Модульний контроль 2	1	-	1	-	-	-	-	-
<i>Разом за змістовий модуль 2</i>	<b>40</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>24</b>	-	-	-	-
<b>ВСЬОГО</b>	<b>90</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>54</b>	-	-	-	-

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015		Ф.-31.07- 08.03/241.00.2/М/ОКЗ- 2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1 Арк 20/10

## 5. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
<b>МОДУЛЬ 1</b>			
<b>Змістовий модуль 1. Психологія управління як прикладна галузь психологічних знань</b>			
1	<b>Тема 1. Психологія управління: предмет та об'єкт</b> 1. Психологія як галузь наукових знань 2. Свідомість людини як найвищий рівень розвитку психіки 3. Роль та місце практичної психології в управлінні організованою діяльністю людей	2	-
2	<b>Тема 2. Управління та його психологічні закономірності</b> 1. Управління: ознаки, форми, функції та принципи 2. Психологічні закономірності управлінських відносин 3. Мотивація у системі функцій управління	2	-
3	<b>Тема 3. Особистість як суб'єкт управління</b> 1. Проблема особистості як центральна проблема психології 2. Теорії особистості 3. Особистість керівника та стилі управління	2	-
4	<b>Тема 4. Психологічні аспекти управління трудовим колективом</b> 1. Трудовий колектив як соціальна група 2. Психологія міжособистісних взаємовідносин у трудовому колективі 3. Формування сприятливого психологічного клімату в колективі	2	-
5	<b>Тема 5. Організаційна поведінка</b> 1. Поведінка людини у системі управлінських відносин та її форми 2. Ділова взаємодія та деструктивне протистояння	1	-
<b>Змістовий модуль 2. Професійні комунікації та психологічні аспекти управління у сфері готельно-ресторанного бізнесу</b>			
6	<b>Тема 6. Психологія професійних комунікацій та ділового спілкування</b> 1. Спілкування та комунікації: структура та засоби 2. Прийоми ділового спілкування у системі професійних комунікацій 3. Принципи конструктивної дискусії та полеміки 4. Техніка аргументації	4	-
7	<b>Тема 7. Управлінський процес, професійні комунікації та засоби психологічного захисту</b> 1. Професійні комунікації та психічне перевантаження 2. Психологічний захист у практиці управління та професійних комунікацій 3. Функції та структура психологічної служби організації готельно-ресторанної сфери	2	-
8	<b>Тема 8. Соціально-психологічне дослідження в управлінні закладом готельно-ресторанної сфери</b> 1. Соціально-психологічне дослідження та його структура 2. Використання результатів соціально-психологічного дослідження в управлінській діяльності	1	-
<b>РАЗОМ</b>		<b>16</b>	<b>-</b>

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф.-31.07- 08.03/241.00.2/М/ОКЗ- 2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 20/11

## 6. Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
<b>МОДУЛЬ 1</b>			
<b>Змістовий модуль 1. Психологія управління як прикладна галузь психологічних знань</b>			
1	<b>Тема 1. Психологія управління: предмет та об'єкт</b> 1. Психологічна характеристика свідомості 2. Інтеріоризація як механізм психічного розвитку 3. Школи психології та психологія управління	6	-
2	<b>Тема 2. Управління та його психологічні закономірності</b> 1. Прості та складні системи управління 2. Психологічні аспекти реалізації функцій управління 3. Характеристика законів Паркінсона, принципів Пітера та законів Мерфі	6	-
3	<b>Тема 3. Особистість як суб'єкт управління</b> 1. Періодизація досліджень проблем особистості у психології 2. Саморозвиток особистості керівника у напрямку соціальної відповідальності 3. Психологічний портрет керівника	6	-
4	<b>Тема 4. Психологічні аспекти управління трудовим колективом</b> 1. Особистість у трудовому колективі 2. Статус, соціальні ролі, групові норми та цінності 3. Критерії стабільності трудового колективу	6	-
5	<b>Тема 5. Організаційна поведінка</b> 1. Психофізіологічні регулятори поведінки людини в організації 2. Поведінка та фази організаційного онтогенезу	6	-
<b>Змістовий модуль 2. Професійні комунікації та психологічні аспекти управління у сфері готельно-ресторанного бізнесу</b>			
6	<b>Тема 6. Психологія професійних комунікацій та ділового спілкування</b> 1. Невербальне спілкування та його кінесичні особливості 2. Бесіда як форма ділового спілкування 3. Психологічні особливості публічного виступу	8	-
7	<b>Тема 7. Управлінський процес, професійні комунікації та засоби психологічного захисту</b> 1. Психологія управління в екстремальних ситуаціях 2. Методи психогігієни керівника 3. Релаксація в комплексі психологічних заходів подолання стресу	8	-
8	<b>Тема 8. Соціально-психологічне дослідження в управлінні закладом готельно-ресторанної сфери</b> 1. Експериментальні дослідження у психології: переваги та недоліки 2. Тестування як метод соціально-психологічного дослідження	8	-
<b>РАЗОМ</b>		<b>54</b>	<b>-</b>

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015		Ф.-31.07- 08.03/241.00.2/М/ОКЗ- 2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1 Арк 20/12

## 7. Індивідуальні самостійні завдання

Індивідуальним самостійним завданням під час вивчення дисципліни «Психологія управління та професійні комунікації» є написання тез доповіді за тематикою магістерської кваліфікаційної роботи.

Тези доповіді (гр. thesis – положення, твердження) – це опубліковані до початку наукової конференції матеріали із викладом основних аспектів наукової доповіді. Вони фіксують наукову точку зору автора і містять матеріали, які раніше не друкувалися. Завдяки влучно складеним тезам, автор має можливість створити собі репутацію фахівця, здатного в логічній і переконливій, ясній і доступній для адресата формі висловлювати результати своєї роботи.

Порядок підготовки тез:

- визначення теми дослідження;
- аналіз літератури за темою дослідження;
- визначення проблемного питання в рамках теми дослідження;
- формулювання назви тез доповідей;
- узгодження назви тез та напряму дослідження з науковим керівником;
- написання тез;
- узгодження тексту тез з науковим керівником;
- публікація тез доповіді.

Оформлення тез здійснюється відповідно до вимог актуальної конференції, відображених у інформаційному листі заходу. При поданні тез на перевірку здобувачі вищої освіти мають зазначити, відповідно до вимог якої конференції здійснювалася підготовка тез. Обов'язковим елементом контролю та оцінювання тез як індивідуального завдання є перевірка їх на плагіат з використанням доступного програмного забезпечення.

## 8. Методи навчання

Під час викладання навчальної дисципліни використовуються такі методи навчання.

Результат навчання	Методи навчання
<b>ПРН1.</b> Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Вербальні методи (лекція, пояснення)</li> <li>– Наочні методи (презентація)</li> <li>– Дослідницький метод</li> <li>– Проблемний метод</li> <li>– Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, виконання завдань, проведення розрахунків,</li> </ul>

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф.-31.07- 08.03/241.00.2/М/ОКЗ- 2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 20/13

Результат навчання	Методи навчання
	підготовка доповідей, написання тез)
<b>ПРН2.</b> Вільно спілкуватись усно і письмово українською та англійською мовами при обговоренні професійних питань, досліджень та інновацій в сфері готельно-ресторанного бізнесу	– Вербальні методи (лекція, пояснення) – Наочні методи (презентація) – Практичні методи (вирішення кейсів) – Дискусійний метод – Дослідницький метод – Проблемний метод – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, виконання завдань, проведення розрахунків, підготовка доповідей, написання тез)
<b>ПРН10.</b> Відповідати за формування ефективної кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, організаційні комунікації, розвиток професійного знання, оцінювання стратегічного розвитку команди, підбір та мотивування персоналу на ефективне вирішення професійних завдань	– Вербальні методи (лекція, пояснення) – Наочні методи (презентація) – Практичні методи (вирішення кейсів) – Проблемний метод – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, виконання завдань, проведення розрахунків, підготовка доповідей, написання тез)
<b>ПРН12.</b> Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються	– Вербальні методи (лекція, пояснення) – Наочні методи (презентація) – Практичні методи (вирішення кейсів) – Дискусійний метод – Проблемний метод – Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, виконання завдань, проведення розрахунків, підготовка доповідей, написання тез)

## 9. Методи контролю

Перевірка досягнення результатів навчання здійснюється з використанням таких методів.

Результат навчання	Методи контролю
<b>ПРН1.</b> Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати і порівнювати альтернативи, оцінювати ризики та імовірні наслідки їх впливу	– Усне опитування, участь у дискусії, відповіді на проблемні запитання – Перевірка виконання домашніх завдань, практичних завдань, кейсів – Перевірка виконання індивідуальних завдань – Перевірка виконання завдань модульного контролю – Самооцінювання та взаємооцінювання – Екзамен
<b>ПРН2.</b> Вільно спілкуватись усно і письмово українською та англійською мовами при обговоренні професійних питань, досліджень та інновацій в сфері	– Усне опитування, участь у дискусії, відповіді на проблемні запитання – Перевірка виконання домашніх завдань, практичних завдань, кейсів

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф.-31.07- 08.03/241.00.2/М/ОКЗ- 2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 20/14
Результат навчання		Методи контролю		
готельно-ресторанного бізнесу		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Перевірка виконання індивідуальних завдань</li> <li>– Самооцінювання та взаємооцінювання</li> <li>– Екзамен</li> </ul>		
<b>ПРН10.</b> Відповідати за формування ефективної кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, організаційні комунікації, розвиток професійного знання, оцінювання стратегічного розвитку команди, підбір та мотивування персоналу на ефективне вирішення професійних завдань		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Усне опитування, участь у дискусії, відповіді на проблемні запитання</li> <li>– Перевірка виконання домашніх завдань, практичних завдань, кейсів</li> <li>– Поточне тестування</li> <li>– Перевірка виконання індивідуальних завдань</li> <li>– Перевірка виконання завдань модульного контролю</li> <li>– Самооцінювання та взаємооцінювання</li> <li>– Екзамен</li> </ul>		
<b>ПРН12.</b> Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Усне опитування, участь у дискусії, відповіді на проблемні запитання</li> <li>– Перевірка виконання домашніх завдань, практичних завдань, кейсів</li> <li>– Перевірка виконання індивідуальних завдань</li> <li>– Перевірка виконання завдань модульного контролю</li> <li>– Самооцінювання та взаємооцінювання</li> <li>– Екзамен</li> </ul>		

## 10. Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти

Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни «Психологія управління та професійні комунікації» здійснюється відповідно до Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти у Державному університеті «Житомирська політехніка» та розподілу балів, що наведений нижче.

Система оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни включає: поточний, модульний та підсумковий контроль (для здобувачів денної форми навчання).

Поточний контроль проводиться для оцінювання рівня засвоєння знань, формування умінь і навичок здобувачів вищої освіти впродовж вивчення ними матеріалу модуля навчальної дисципліни. Поточний контроль здійснюється під час проведення навчальних занять.

Модульний контроль проводиться з метою оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти за модуль (змістовний модуль) навчальної дисципліни. Модульний контроль проводиться під час навчального заняття після завершення вивчення матеріалу модуля (змістовного модуля) навчальної дисципліни. Модульний контроль здійснюється у формі підсумкового тестування.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф.-31.07- 08.03/241.00.2/М/ОКЗ- 2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 20/15

Підсумковий контроль проводиться для підсумкового оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни. Підсумковий контроль здійснюється після завершення вивчення навчальної дисципліни. Підсумковий контроль проводиться у формі екзамену. Процедура складання екзамену визначена у Положенні про організацію освітнього процесу у Державному університеті «Житомирська політехніка».

### Розподіл балів з навчальної дисципліни

Види робіт здобувача вищої освіти денної форми навчання	Кількість балів за семестр
Виконання завдань поточного контролю	60
Виконання завдань модульного або підсумкового контролю	40
<b>Підсумкова семестрова оцінка</b>	<b>100</b>

### Розподіл балів за виконання завдань поточного контролю

Види робіт здобувача вищої освіти денної форми навчання	Кількість балів за семестр
Виконання завдань під час навчальних занять	45
Виконання та захист індивідуальних самостійних завдань	15
Виконання науково-дослідної роботи (написання та публікація тез доповідей конференції)	до 10
<b>Разом за виконання завдань поточного контролю</b>	<b>60</b>

### Розподіл балів за виконання завдань під час навчальних занять

Види робіт здобувача вищої освіти денної форми навчання	Кількість балів за семестр
Відповіді (виступи) на заняттях	15
Участь у дискусії	10
Виконання поточних тестових завдань	10
Виконання та захист завдань, кейсів	10
<b>Разом за виконання завдань під час навчальних занять</b>	<b>45</b>

З метою застосування цілих чисел для оцінювання результатів роботи здобувачів під час навчальних занять може використовуватися 100-бальна шкала оцінювання щодо кожного окремо виду робіт. Розрахунок загальної кількості балів, які здобувач може набрати за результатами роботи під час навчальних занять протягом семестру, проводиться за формулою:

$$P_{\text{НЗ}} = \sum(P_i \times BK_i) \times K_{\text{НЗ}}, \quad (1)$$



Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф.-31.07- 08.03/241.00.2/М/ОКЗ- 2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 20/16

де  $P_{\text{НЗ}}$  – загальна кількість балів, набраних здобувачем за виконання завдань під час навчальних занять за семестр;

$P_i$  – кількість набраних здобувачем балів за семестр за виконання  $i$ -го виду робіт під час навчальних занять (за 100-бальною шкалою);

$ВК_i$  – ваговий коефіцієнт за виконання  $i$ -го виду робіт під час навчальних занять. Значення вагових коефіцієнтів розраховуються шляхом ділення кількості балів, яка передбачена за виконання окремого виду робіт під час навчальних занять, на сумарну кількість балів за виконання усіх видів робіт під час навчальних занять за семестр;

$K_{\text{НЗ}}$  – коригувальний коефіцієнт, який визначається шляхом ділення кількості балів, що передбачена за виконання завдань під час навчальних занять за семестр, на 100 балів.

### Розподіл балів за виконання завдань модульного контролю

Види робіт здобувача вищої освіти денної форми навчання	Кількість балів за семестр
Виконання завдань модульного контролю 1	20
Виконання завдань модульного контролю 2	20
<b>Разом за виконання завдань модульного контролю</b>	<b>40</b>

Зарахування балів за виконання завдань модульного контролю здійснюється за умови, що здобувач вищої освіти набрав не менше 60% від максимальної кількості балів, які передбачені для даного виду контролю.

Якщо здобувач вищої освіти денної форми навчання виконав завдання модульного контролю і з урахуванням отриманих балів за поточний контроль набрав у сумі 60 балів або більше, він може погодити дану оцінку в електронному кабінеті і вона стане семестровою оцінкою за вивчення навчальної дисципліни.

Якщо здобувач вищої освіти денної форми навчання під час вивчення навчальної дисципліни набрав 60 балів або більше і бажає покращити свій результат успішності, він проходить процедуру підсумкового контролю у формі екзамену. Набрані бали за виконання завдань підсумкового контролю, а також бали за поточний контроль сумуються і формується семестрова оцінка з навчальної дисципліни. Бали, які здобувач вищої освіти набрав за виконання завдань модульного контролю, при цьому не враховуються під час розрахунку семестрової оцінки з навчальної дисципліни.

Здобувач вищої освіти допускається до процедури підсумкового контролю у формі екзамену, якщо за виконання завдань поточного контролю набрав 20 балів або більше.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015		Ф.-31.07- 08.03/241.00.2/М/ОКЗ- 2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1 Арк 20/17

## Визнання результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті

Визнання результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті в рамках окремих тем навчальної дисципліни, здійснюється викладачем за зверненням здобувача вищої освіти та представленням документів, які підтверджують результати навчання (сертифікати, свідоцтва, скріншоти тощо). Рішення про визнання та оцінка за відповідну частину освітнього компонента приймається викладачем за результатами співбесіди зі здобувачем вищої освіти.

Визнання результатів навчання, набутих у неформальній та/або інформальній освіті в рамках цілого освітнього компонента, здійснюється за процедурою, яка визначена у Положенні про організацію освітнього процесу у Державному університеті «Житомирська політехніка».

### Шкала оцінювання

Шкала ЄКТС	Національна шкала	100-бальна шкала
A	Відмінно	90-100
B	Добре	82-89
C		74-81
D	Задовільно	64-73
E		60-63
FX	Незадовільно	35-59
F		0-34

## 11. Глосарій

№ з/п	Термін державною мовою	Відповідник англійською мовою
1	Готельно-ресторанний бізнес	Hotel and restaurant business
2	Ділова бесіда	Business conversation
3	Керівник	Manager
4	Комунікативний процес	Communicative process
5	Комунікація	Communication
6	Методи психології	Methods of psychology
7	Мотивація	Motivation
8	Особистість	Personality
9	Поведінка	Behavior
10	Професійне спілкування	Professional communication
11	Психологічна гігієна	Psychological hygiene
12	Психологічна служба	Psychological service

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015		Ф.-31.07- 08.03/241.00.2/М/ОКЗ- 2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1 Арк 20/18

№ з/п	Термін державною мовою	Відповідник англійською мовою
13	Психологія	Psychology
14	Психологія управління	Management psychology
15	Релаксація	Relaxation
16	Соціальна відповідальність	Social responsibility
17	Соціальна група	Social group
18	Стрес	Stress
19	Сфера послуг	Service industry
20	Техніка аргументації	Technique of argumentation
21	Техніка переговорів	Technique of negotiations
22	Трудовий колектив	Labor collective
23	Управління	Management
24	Управлінський вплив	Management influence
25	Функції управління	Management functions

## 12. Рекомендована література

### Основна література

1. Бакаленко О. А. Психологія управління : навч. посібник – Харків: ХНУРЕ, 2020. 120 с.
2. Беліченко А. Г., Воронкова В. Г., Мельник В. В. Етика ділового спілкування : навч. посібн. – Львів: Магнолія, 2019. – 312 с.
3. Деркач Л. М., Шевяков О. В., Бурлакова І. А., Братчікова Ю. К., Соловійова Д. В., Мельничук Д. П. Когнітивна наука : навчальний посібник. – К.: Видавничий дім «Кондор», 2021. 320 с.
4. Менеджмент соціальних конфліктів / О. В. Івачевська, Н. С. Малєєва, І. В. Петренко, О. Г. Цукур; за наук. ред. І. В. Петренко; Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології, 2020. – 77 с.
5. Оптимізація групової взаємодії в малих групах : посібник / П. П. Горностай, Л. Г. Чорна, О. Л. Коробанова, О. Т. Плетка, Г. В. Циганенко; за наук. ред. П. П. Горностая; Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. – Кропивницький: Імекс-ЛТД, 2020. 126 с.
6. Психологія професійної діяльності : підручник / за ред. С. К. Шандрука. Тернопіль: ЗУНУ, 2022. 256 с.
7. Психологія спілкування : навчальний посібник / Л. Г. Кайдалова, Л. В. Пляка, Н. В. Альохіна, В. С. Шаповалова; 2-ге вид., переробл. і доповн. – Х.: НФаУ, 2018. 140 с.
8. Шастко І. М. Психологія лідерства та професійної успішності: навчально-методичний комплекс. Івано-Франківськ: ІФНТУНГ, 2021. 162 с.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015		Ф.-31.07- 08.03/241.00.2/М/ОКЗ- 2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1 Арк 20/19

### Допоміжна література

1. Дуткевич Т. В. Загальна психологія. Теоретичний курс : навчальний посібник / Т. В. Дуткевич. – К.: Центр учбової літератури, 2019. 388 с.
2. Зачосова Н., Мельничук Д., Морару-Бурлеску Р. Кадрова політика в умовах VANI World: мотиваційні інструменти управління інтелектуально-кадровою, соціальною та економічною безпекою організації. *Review of transport economics and management*. 2022. Вип. 8(24). С. 89-96.
3. Кісіль З.Р., Швець Д.В. Мотивація діяльності людини : навчальний посібник у схемах, таблицях, коментарях. – Одеса: Видавництво ОДУВС, 2023. 154 с.
4. Мельничук Д.П., Сапон Д.М., Черниш О.А. Психічне здоров'я, соціальні установки та уявлення щодо якості життя: гуманітарна експертиза міжпоколінних комунікацій інструментами психологічного аналізу. *Humanistic expertise as a strategy for developing the future culture : scientific monograph*. Riga, Latvia : “Baltija Publishing”, 2022. pp. 185–211.
5. Москалець В. П. Загальна психологія : підручник. – К.: Ліра-К, 2020. 564 с.
6. Москалець В. П. Психологія особистості : підручник, вид. 2-ге, перероб. і доп. – Київ – Івано-Франківськ: Нова Зоря, 2020. 435 с.
7. Музиченко-Козловський А. В. Основні елементи механізму мотивування працівників. *Науковий вісник НЛТУ України*. 2019. Вип. 21.6. С. 361–367.
8. Оксютрович М.О., Мельничук Д.П. Конструктивні стратегії поведінки особистості у психогенних кризових ситуаціях. *Вчені записки Університету «КРОК»*. 2023. Вип. 1(69). С. 253–260.
9. Приходько Ю. О., Юрченко В. І. Психологічний словник-довідник : навч. посіб., 4-те вид., випр. і доп. – К.: Каравела, 2020. – 418 с.
10. Психологічна діагностика мотивації особистості до навчання в умовах інформаційного суспільства : монографія / Н. В. Пророк, Л. О. Кондратенко, Л. М. Манилова та ін. ; за ред. Н. В. Пророк. Київ : Видавничий Дім «Слово», 2020. 131 с.
11. Столяренко О. Б. Психологія особистості: навчальний посібник / О. Б. Столяренко. – К.: Центр навчальної літератури, 2019. 280 с. Melnychuk D. The dialectic of the problem of quality of life: socio-economic and psychological aspects of the researching. *Pedagogical and psychological science and education: transformation and development vectors : collective monograph*. Riga, Latvia: «Baltija Publishing», 2021. Vol. 2. pp. 7-24.
12. Melnychuk D., Chernysh O., Mohelnytska L., Panchenko O. Human capital management: the training technologies of psychological and pedagogical support in

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю відповідає ДСТУ ISO 9001:2015			Ф.-31.07- 08.03/241.00.2/М/ОКЗ- 2024
	Випуск 1	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 20/20

extreme socio-demographic transformations. *Вчені записки Університету «КРОК»*. 2022. Вип. 4(68). С. 36–46.

13. Sheviakov, O., Kornienko, V., Burlakova, I., & Slavska, Y. Psychological support for the development of rehabilitation potential of power structures specialists. *Public Administration and Law Review*, 2022. № 1, pp. 58–65.

14. Storozhuk, S. Psychological aspects of image formation as an important indicator of performance in the current context of corporate culture development. *Public Administration and Law Review*, 2021. № 3, pp. 72–79.

### 13. Інформаційні ресурси в Інтернеті

1. Сайт бібліотеки Державного університету «Житомирська політехніка». URL: <http://lib.ztu.edu.ua>.

2. Освітній портал Державного університету «Житомирська політехніка». URL: <http://learn.ztu.edu.ua>.

3. globalEDGE / Michigan State University. URL: <https://globaledge.msu.edu>.

4. Сайт Національної бібліотеки України ім. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua>.

5. Сервіс Google Академія. URL: <https://scholar.google.com.ua>.