

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК37- 1-2025
	Випуск	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 2

## ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою факультету  
бізнесу та сфери обслуговування  
28 серпня 2025 р., протокол № 7  
Рішення Вченої ради  
Галина ТАРАСЮК

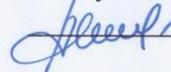


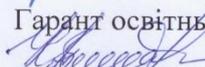
## РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ В СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ»

для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «бакалавр»  
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  
туризму та готельно-ресторанної  
справи  
26 серпня 2025 р., протокол № 05

Завідувач кафедри

 Альона КЛИМЧУК

Гарант освітньо-професійної програми  
 Віталіна КАЛЕНСЬКА

Розробники: старший викладач кафедри туризму та готельно-ресторанної  
справи Діна ЯРМОЛЮК

Житомир  
2025-2026 н.р.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОКЗ7- 1-2025
	Випуск __	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 2

Робоча програма обов'язкової навчальної дисципліни «Психологія спілкування в сфері обслуговування» для здобувачів вищої освіти освітнього ступеня «бакалавр» спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа» затверджена Вченою радою факультету бізнесу та сфери обслуговування від 28 серпня 2025 р., протокол № 07.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОКЗ7- 1-2025
	Випуск __	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 3

## 1.Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма здобуття вищої освіти	заочна форма здобуття вищої освіти
Кількість кредитів – 3	Галузь знань: 24 «Сфера обслуговування»	<u>Обов'язкова</u>	
Модулів – 1	Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»	<b>Рік підготовки:</b>	
Змістових модулів – 2		4-й	-
Загальна кількість годин – 90		<b>Семестр</b>	
		8-й	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 1/2 самостійної роботи студента – 0,4	Освітній ступінь: «бакалавр»	<b>Лекції</b>	
		12 год.	-
		<b>Практичні, семінарські</b>	
		24 год.	-
		<b>Лабораторні</b>	
		-	-
		<b>Самостійна робота</b>	
		54 год.	-
<b>Індивідуальні завдання:</b>			
-			
<b>Вид контролю:</b> екзамен			

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

для денної форми здобуття вищої освіти – 40 % аудиторних занять, 60 % самостійної та індивідуальної роботи.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОКЗ7- 1-2025
	Випуск _	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 4

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Складність, динамічність та різноманітність завдань, які постають сьогодні перед організаціями та підприємствами, обумовлюють необхідність об'єднання людських ресурсів, забезпечення їх згуртованості та взаємопідтримки під час розв'язання різного роду професійних ситуацій. Актуальність вивчення даного курсу зумовлено тим, що спілкування – це необхідний інструмент сучасного бізнес-середовища, який використовується для відповідної комунікативної підтримки перебігу бізнес-процесів у сфері обслуговування; допомагає розуміти співрозмовників, клієнтів, регулювати взаємовідносини з оточуючими людьми, ефективно взаємодіяти з ними.

Навчальна дисципліна «Психологія спілкування в сфері обслуговування» спрямована на формування у майбутніх фахівців професійної комунікативної компетентності, оволодіння понятійним апаратом у теорії спілкування, опанування різних типів дискурсів, мовленнєвих актів, тактик та стратегій спілкування, вміння аналізувати соціокультурні чинники та розмаїття засобів комунікації, вміння встановлювати та підтримувати основні та необхідні контакти з людьми, також на вивчення психологічних особливостей, функцій та властивостей міжособистісного спілкування.

Мета: сформувати у майбутніх фахівців уявлення про теоретичні та методологічні аспекти процесу спілкування, придбання навичок ефективного спілкування, запобігання конфліктам і оптимізації професійної діяльності.

Завдання вивчення дисципліни: наближення до 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.

Зміст навчальної дисципліни направлений на формування наступних компетентностей:

ЗК 03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями

ЗК 04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК37- 1-2025
	Випуск __	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 5

ЗК 05. Здатність працювати в команді.

ЗК 06. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

СК 15. Здатність організовувати надання дозвіллевих та екскурсійних послуг у закладах готельно-ресторанного бізнесу.

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

ПРН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

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

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК37- 1-2025
	Випуск —	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 6

### 3. Програма навчальної дисципліни

#### Змістовний модуль 1. Психологія спілкування

#### Тема 1. Предмет і завдання курсу «Психологія спілкування в сфері обслуговування». Поняття спілкування (ЗК3, ЗК4, ПРН8)

Сутність дисципліни «Психологія спілкування в сфері обслуговування». Предмет і завдання курсу. Ключові поняття курсу «Психологія спілкування в сфері обслуговування». Поняття про спілкування (роль та значення спілкування в повсякденному житті, в професійній діяльності; підходи до визначення поняття «спілкування»; відмінності понять «спілкування» та «комунікація»; структура спілкування).

Функції спілкування та їх характеристика (функції спілкування за С. Максименком; функції спілкування за В. Семиченко; функції спілкування за Б. Ломовим; функції спілкування за Г. Андреевою). Види спілкування та їх характеристика. Стили спілкування та їх характеристика. Характеристика бар'єрів, що виникають в процесі спілкування

#### Тема 2: Вербальні та невербальні засоби спілкування (ЗК3, ЗК4, ЗК6, ПРН8)

Поняття та ознаки вербального спілкування (мова, мовлення, стилі мовлення, сприймання інформації, правила слухання).

Невербальні засоби спілкування: кінесика (кінесика – загальна моторика різних частин тіла: рук – жестикуляція, обличчя – міміка, пози – пантоміма). Невербальні засоби спілкування: паралінгвістика, або просодика – особливості вимови слів, тембр голосу, його висота і гучність, темп мови, паузи між словами, фразами, сміх, плач, зітхання, мовні помилки. Невербальні засоби спілкування: такесика (дотики під час спілкування: потиски руки, поцілунок, прогладжування, відштовхування) та візуальне спілкування (контакт очей). Невербальні засоби спілкування: проксемика (досліджує розміщення людей під час спілкування).

Культурні та національні особливості невербального спілкування.

#### Тема 3. Особливості ділового спілкування (ЗК3, ЗК4, ПРН17)

Поняття ділового спілкування, його особливості. Рівні ділового спілкування. Основні види ділового спілкування. Функції ділового спілкування. Форми ділового спілкування. Культура ділового спілкування. Стили спілкування. Ритуальний стиль спілкування. Маніпулятивний стиль спілкування. Гуманістичне стиль спілкування

#### Тема 4. Психологія особистості (ЗК5, ЗК6, ПРН8)

Індивід, індивідуальність, особистість. Індивідуально-психологічні властивості особистості в системі трудових відносин. Типи темпераменту та їх

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОКЗ7- 1-2025
	Випуск _	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 7

характеристика: Сангвінік: психологічна характеристика. Особливості поведінки сангвініка в організації. Холерик: психологічна характеристика. Особливості поведінки холерика в організації. Флегматик: психологічна характеристика. Особливості поведінки флегматика в організації. Меланхолік: психологічна характеристика. Особливості поведінки меланхоліка в організації. Екстраверсія та інтроверсія: поняття та характеристика.

Характер та особливості його прояву в колективі.

Акцентуації характеру: класифікація акцентуацій характеру за

К. Леонгардом. Акцентуації характеру: класифікація акцентуацій характеру за А.Е. Личко.

### **Тема 5: Форми ділового спілкування (ЗКЗ, ЗК4, ЗК6, ПРН8, ПРН17)**

Ділова бесіда. Підготовка, організація, проведення. Організація і проведення нарад. Основні етапи і тактичні прийоми ведення переговорів: Вимоги до приміщень. Обладнання столів. Розміщення учасників переговорів. Організація зустрічі делегації. Розсадження в автомобілях відповідно до протоколу. Види прийомів та їх характеристика. Організація ділових прийомів з розміщенням. Культура поведінки за столом. Правила поводження з різними стравами. Проведення конференцій та презентацій. Правила спілкування телефоном. Мобільний телефон і ділові стосунки.

Правила спілкування в електронному просторі. Ділове листування: Загальноприйняті правила ділового листування. Етикет листування.

### **Тема 6. Діловий етикет. Діловий протокол (ЗКЗ, ЗК4, ПРН8, ПРН17)**

Діловий етикет: поняття, види, принципи. Поняття ділового протоколу. Найпоширеніші помилки у сфері ділового етикету. Офіційні та протокольні форми привітання та представлення. Протокольні форми звертання. Національні манери вітання, їх характеристика.

Діловий одяг: поняття дрес-коду. Діловий одяг: характеристика кольорів. Діловий одяг чоловіків. Жіночий діловий одяг.

Ділова атрибутика (Візитні картки як елемент іміджу. Візитна картка – неодмінний і важливий елемент ділового етикету, вона сприяє створенню позитивного іміджу державного службовця. Традиційний розмір і вигляд візитних карток. Види візиток. Фірмова (корпоративна) візитка. Персональна ділова візитка. Візитка для коротких зустрічей і переговорів (представницька). Особиста візитка. Бедж (бейдж). Візитна картка як необхідний атрибут дипломатичної практики. Етикет обміну візитними картками).

Протокол дарування (Особливості вибору ділових подарунків. Оформлення і вручення подарунків. Етикет отримання подарунка).

Особливості ділового етикету в зарубіжних країнах. Риси характеру й особливості поведінки народів західної Європи та США. Система моральних

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК37- 1-2025
	Випуск _	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 8

настанов та ієрархія цінностей народів Сходу. Діловий етикет в країнах Азії. Особливості спілкування з представниками ділових кіл Японії та Китаю.

Квітковий етикет

### **Тема 7. Маніпуляції у спілкуванні (ЗК3, ЗК4, СК4, ПРН8, ПРН17)**

Маніпуляції: сутність поняття. Ознаки та причини маніпуляції. Маніпулятивні системи та їх характеристика. Основні типи маніпуляторів та їх характеристика. Методи маніпулятивного впливу. Види маніпуляцій та їх характеристика. Засоби попередження та захисту від маніпулятивного впливу.

### **Тема 8. Стрес та професійно-емоційне вигорання (ЗК3, ЗК4, ПРН8)**

Управління стресами: поняття стресу. Форми прояву стресу (поведінкові, інтелектуальні, емоційні та фізіологічні прояви стресу). Види стресу та їх характеристика. Суб'єктивні причини виникнення стресу та їх характеристика. Об'єктивні причини виникнення стресу та їх характеристика. Характеристика захворювань, викликаних стресом. Фази (стадії) розвитку стресу. Способи і методи боротьби зі стресами. Синдром вигорання. Напрями профілактики професійного вигорання

## **Змістовний модуль 2. Управління конфліктами**

### **Тема 9: Конфліктологія – наука про конфлікт (ЗК4, ЗК5, ЗК6, ПРН8)**

Особливості розвитку конфліктології в історичному аспекті. 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.

### **Тема 10: Сутність конфліктів в сфері обслуговування (ЗК3, ЗК4, СК15, ПРН8, ПРН17)**

Сутність конфлікту. Структура конфлікту та характеристика його складових. Функції конфліктів. Стадії розвитку конфліктів та їх характеристика. Стили поведінки в конфліктах та їх характеристика. Класифікація конфліктів: різні підходи та загальна характеристика.

Внутрішньоособистісний конфлікт: сутність, особливості, причини виникнення, види. Міжособистісні конфлікти: сутність, особливості, причини виникнення, види. Тактики конфліктного протистояння в міжособистісних конфліктах (тактика захоплення та утримання об'єкту конфлікту, тактика фізичного насильства, тактика психологічного насильства тощо). Конфлікт «особистість-група»: сутність, особливості, причини виникнення, види. Конфлікт «група-група»: сутність, особливості, причини виникнення, види.

### **Тема 11. Передумови виникнення та стадії розвитку конфлікту (ЗК3, ЗК6, СК4, ПРН17)**

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК37- 1-2025
	Випуск _	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 9

Рушійні сили конфлікту (перелік та характеристика). Причини конфліктів (об'єктивні, суб'єктивні, організаційно-управлінські, соціально-психологічні та особистісні) та їх характеристика. Передконфліктна стадія конфлікту: особливості та характеристика. Конфліктна стадія розвитку конфлікту: особливості та характеристика. Післяконфліктна стадія конфлікту: особливості та характеристика. Основні стратегії конфліктної поведінки. Тактики поведінки в конфлікті.

## **Тема 12. Управління конфліктами (ЗК3, ЗК4, СК4, ПРН8)**

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. Картографічний аналіз конфлікту, його етапи. Зміст процесу управління конфліктами. Процес управління конфліктами (прогнозування, запобігання і стимулювання, регулювання, розв'язання), їх характеристика. Зміст управління конфліктами і його динаміка. Технології регулювання конфлікту (інформаційні, комунікативні, соціально-психологічні, організаційні). Управлінські рішення в конфліктних ситуаціях.

Принципи і методи управління конфліктами. Закономірності і принципи управління конфліктами. Характеристика основних методів управління конфліктною ситуацією. Структурні методи управління конфліктами. Міжособистісні методи (стилі) управління конфліктами. Характеристика міжособистісних методів, стилів вирішення конфліктів (ухилення, поступка, примушування, компроміс, співробітництво). Модель стратегії поведінки особистості у конфлікті Томаса-Кілмена. Типи поведінки особистості (ефективний, авторитарний, поступливий). Переговори як універсальний метод розв'язання конфліктів. Етапи проведення переговорів. Характеристика основних (чотирьох) етапів проведення переговорів. Моделі поведінки в процесі переговорів.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК37- 1-2025
	Випуск __	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 10

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

Змістові модулі і теми	Кількість годин			
	денна форма			
	усього	лекції	практичні	самостійна робота
<b>Модуль 1</b>				
Змістовий модуль 1. Психологія спілкування				
Тема 1. Предмет і завдання курсу «Психологія спілкування в сфері обслуговування». Поняття спілкування	7	1	2	4
Тема 2: Вербальні та невербальні засоби спілкування	7	1	2	4
Тема 3. Особливості ділового спілкування	7	1	2	4
Тема 4. Психологія особистості	7	1	2	4
Тема 5: Форми ділового спілкування	7	1	2	4
Тема 6. Діловий етикет. Діловий протокол	7	1	2	4
Тема 7. Маніпуляції у спілкуванні	7	1	2	4
Тема 8. Стрес та професійно-емоційне вигорання	7	1	2	4
<b>Разом за змістовий модуль 1</b>	<b>56</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>32</b>
Змістовий модуль 2. Управління конфліктами				
Тема 9: Конфліктологія – наука про конфлікт	8	1	2	5
Тема 10: Сутність конфліктів в сфері обслуговування	8	1	2	5
Тема 11. Передумови виникнення та стадії розвитку конфлікту	9	1	2	6
Тема 12. Управління конфліктами	9	1	2	6
<b>Разом за змістовий модуль 2</b>	<b>34</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>22</b>
<b>ВСЬОГО</b>	<b>90</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>54</b>

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК37- 1-2025
	Випуск _	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 11

## 5. Теми практичних занять

Змістові модулі і теми	Кількість годин (денна форма)
Змістовний модуль 1. Психологія спілкування	
Тема 1. Предмет і завдання курсу «Психологія спілкування в сфері обслуговування». Поняття спілкування	1
Тема 2: Вербальні та невербальні засоби спілкування	1
Тема 3. Особливості ділового спілкування	1
Тема 4. Психологія особистості	1
Тема 5: Форми ділового спілкування	1
Тема 6. Діловий етикет. Діловий протокол	2
Тема 7. Маніпуляції у спілкуванні	1
Тема 8. Стрес та професійно-емоційне вигорання	2
<i>Разом за змістовий модуль 1</i>	<i>10</i>
Змістовний модуль 2. Управління конфліктами	
Тема 9: Конфліктологія – наука про конфлікт	1
Тема 10: Сутність конфліктів в сфері обслуговування	1
Тема 11. Передумови виникнення та стадії розвитку конфлікту	2
Тема 12. Управління конфліктами	2
<i>Разом за змістовий модуль 2</i>	<i>6</i>
<b>ВСЬОГО</b>	<b>16</b>

## 6. Завдання для самостійної роботи

Самостійна робота здобувачів вищої освіти є основним засобом оволодіння матеріалом дисципліни, набуття необхідних вмінь і навиків у час, вільний від обов'язкових навчальних занять.

Самостійна робота здобувача вищої освіти здійснюється за допомогою:

- навчально-методичної літератури – підручників, навчальних і методичних посібників, конспектів лекцій тощо;
- спеціальної літератури – наукової та фахової монографічної та періодичної літератури.

Основними формами самостійної роботи є:

- опрацювання матеріалу кожної теми за конспектами лекцій та рекомендованою літературою;
- самостійне вивчення певних питань або тем курсу;
- підготовка до практичних занять шляхом вивчення теоретичного матеріалу, опрацювання проблемних аспектів, виконання практичних завдань.

Для розгляду на практичних заняттях, здебільшого, виносяться найбільш важливі (актуальні) питання, які мають значну науково-методичну та

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОКЗ7- 1-2025
	Випуск __	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 12

практично-професійну значущість. Теми для самостійного вивчення дисципліни «Психологія спілкування у сфері обслуговування» представлені в таблиці.

Змістові модулі і теми	Кількість годин (денна форма)
<b>Змістовий модуль 1. Психологія спілкування</b>	
Тема 1. Предмет і завдання курсу «Психологія спілкування в сфері обслуговування». Поняття спілкування	4
Тема 2: Вербальні та невербальні засоби спілкування	6
Тема 3. Особливості ділового спілкування	6
Тема 4. Психологія особистості	6
Тема 5: Форми ділового спілкування	6
Тема 6. Діловий етикет. Діловий протокол	6
Тема 7. Маніпуляції у спілкуванні	6
Тема 8. Стрес та професійно-емоційне вигорання	6
<i>Разом за змістовий модуль 1</i>	46
<b>Змістовий модуль 2. Управління конфліктами</b>	
Тема 9: Конфліктологія – наука про конфлікт	6
Тема 10: Сутність конфліктів в сфері обслуговування	6
Тема 11. Передумови виникнення та стадії розвитку конфлікту	6
Тема 12. Управління конфліктами	8
<i>Разом за змістовий модуль 2</i>	26
<b>ВСЬОГО</b>	<b>72</b>

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОКЗ7- 1-2025
	Випуск __	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 13

## 8. Методи навчання

Під час викладання навчальної дисципліни використовуються методи навчання, що сприяють досягненню відповідних програмних результатів.

Результат навчання	Методи навчання
ПРН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Вербальні методи (лекція, пояснення)</li> <li>– Наочні методи (спостереження, демонстрація, ілюстрація)</li> <li>– Практичні методи (експериментів, виконання різних видів вправ, практичних завдань, кейсів)</li> <li>– Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, вирішення задач, проведення розрахунків, написання есе, підготовка доповідей, написання наукових статей)</li> </ul>
ПРН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Вербальні методи (лекція, пояснення)</li> <li>– Наочні методи (спостереження, демонстрація, ілюстрація)</li> <li>– Практичні методи (експериментів, виконання різних видів вправ, практичних завдань, кейсів)</li> <li>– Дискусійний метод</li> <li>– Метод активного навчання (проведення ділових ігор, мозковий штурм, командна робота)</li> <li>– Ситуаційний метод</li> <li>– Методи самостійної роботи (анотування опрацьованого матеріалу, вирішення задач, проведення розрахунків, написання есе, підготовка доповідей, написання наукових статей)</li> </ul>

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК37- 1-2025
	Випуск ___	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 14

## 9. Методи контролю

Перевірка досягнення програмних результатів навчання здійснюється з використанням наступних методів.

Результат навчання	Методи контролю
ПРН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Усне опитування, участь у дискусії, відповіді на проблемні запитання</li> <li>– Перевірка виконання домашніх завдань, практичних завдань, вправ, кейсів</li> <li>– Перевірка виконання та захист лабораторних робіт</li> <li>– Експрес-тестування</li> <li>– Перевірка виконання та захист індивідуальних завдань</li> <li>– Самооцінювання та взаємооцінювання</li> <li>– Перевірка виконання завдань модульного контролю</li> <li>– Екзамен</li> </ul>
ПРН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Усне опитування, участь у дискусії, відповіді на проблемні запитання</li> <li>– Перевірка виконання домашніх завдань, практичних завдань, вправ, кейсів</li> <li>– Перевірка виконання та захист індивідуальних завдань</li> <li>– Самооцінювання та взаємооцінювання</li> <li>– Перевірка виконання завдань модульного контролю</li> <li>– Екзамен</li> </ul>

## 10. Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти

Оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни «Психологія спілкування в сфері обслуговування» 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 здобуття вищої освіти;
- поточний та підсумковий контроль – для здобувачів заочної форми здобуття вищої освіти.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОКЗ7- 1-2025
	Випуск ___	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 15

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

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

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 «Психологія спілкування в сфері обслуговування»**

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

### **Розподіл балів за виконання завдань поточного контролю**

Види робіт здобувача вищої освіти	Кількість балів за семестр	
	денна форма	заочна форма
Виконання завдань під час навчальних занять <sup>1</sup>	30	-
Виконання та захист індивідуальних самостійних завдань <sup>2</sup>	15	-
Виконання науково-дослідної роботи та інших видів робіт (додаткові – заохочувальні бали) <sup>3</sup> :	15	-
1. Участь у студентських предметних олімпіадах, Всеукраїнському конкурсі студентських наукових робіт, грантах, науково-дослідних проектах		
2. Підготовка наукових статей, тез доповідей наукових конференцій		
3. Інші види робіт (наводиться перелік інших видів робіт)		

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОКЗ7- 1-2025
	Випуск ___	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 16

Види робіт здобувача вищої освіти	Кількість балів за семестр	
	денна форма	заочна форма
<b>Разом за виконання завдань поточного контролю</b>	<b>60</b>	<b>-</b>

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

Види робіт здобувача вищої освіти <sup>1</sup>	Кількість балів за семестр	
	денна форма	заочна форма
Відповіді (виступи) на заняттях	10	
Участь у дискусії	10	
Виконання та захист практичних завдань, вправ	10	
<b>Разом за виконання завдань під час навчальних занять</b>	<b>30</b>	<b>-</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:

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

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);

$BK_i$  – 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.

Значення вагових коефіцієнтів становить:

– для здобувачів денної форми навчання (у кожному семестрі вивчення навчальної дисципліни):

$$BK_{\text{В}} = 20 \div 45 = 0,45;$$

$$BK_{\text{Уд}} = 10 \div 45 = 0,22;$$

$$BK_{\text{ТЗ}} = 10 \div 45 = 0,22;$$

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОКЗ7- 1-2025
	Випуск _	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 17

$K_{НЗ}$  – коригувальний коефіцієнт. Значення коригувального коефіцієнту становить:

– для здобувачів денної форми навчання (у кожному семестрі вивчення навчальної дисципліни)  $K_{НЗ} = 40 \div 100 = 0,40$ ;

### Розподіл балів за виконання завдань модульного контролю

Види робіт здобувача вищої освіти денної форми здобуття вищої освіти	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>

Якщо здобувач денної форми здобуття вищої освіти виконав необхідні для досягнення результатів навчання з дисципліни завдання, що передбачені робочою програмою навчальної дисципліни та/або відповідними методичними рекомендаціями, склав модульний контроль і 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 денної форми здобуття вищої освіти під час вивчення навчальної дисципліни виконав необхідні для досягнення результатів навчання з дисципліни завдання, що передбачені робочою програмою навчальної дисципліни та/або відповідними методичними рекомендаціями, і набрав 60 балів або більше та 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.

У здобувача заочної форми здобуття вищої освіти семестрова оцінка за вивчення навчальної дисципліни формується як сума кількості балів за поточний контроль і кількості балів за підсумковий контроль.

Здобувач вищої освіти допускається до процедури підсумкового контролю у формі екзамену, якщо виконав необхідні для досягнення результатів навчання з дисципліни завдання, що передбачені робочою програмою навчальної дисципліни та/або відповідними методичними рекомендаціями, і за поточний контроль у сумі набрав 36 балів або більше.

Якщо здобувач вищої освіти за результатами поточного контролю набрав 25–35 балів, він отримує право за власною заявою опанувати окремі теми (змістові модулі) навчальної дисципліни понад обсяги, встановлені навчальним

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК37- 1-2025
	Випуск _	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 18

планом освітньої програми. Вивчення окремих складових навчальної дисципліни понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньої програми, здійснюється у вільний від занять здобувача вищої освіти час.

Якщо здобувач вищої освіти за результатами поточного контролю набрав від 0 до 24 балів (включно), він вважається таким, що не виконав вимоги робочої програми навчальної дисципліни та має академічну заборгованість. Здобувач вищої освіти отримує право за власною заявою опанувати навчальну дисципліну у наступному семестрі понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньої програми.

Процедура надання додаткових освітніх послуг здобувачу вищої освіти з метою вивчення навчального матеріалу дисципліни понад обсяги, встановлені навчальним планом освітньої програми, визначена у Положенні про надання додаткових освітніх послуг здобувачам вищої освіти в Державному університеті «Житомирська політехніка».

### **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

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК37- 1-2025
	Випуск ___	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 19

## 11. Глосарій

№ з/п	Термін державною мовою	Відповідник англійською мовою
1.	Альтернатива - необхідність чи допустимість вибору одного з двох або декількох можливих (як правило, взаємовиключних) рішень, що надаються варіантів дій.	Alternative - the necessity or permissibility of choosing one of two or more possible (usually mutually exclusive) solutions offered by options for action.
2.	Амімія - відсутність або ослаблення виразності лицьової мускулатури.	Amimia - absence or weakening of facial muscle expression.
3.	Амбівалентний - неоднозначний, двоїстий, нестійкий.	Ambivalent - ambiguous, dual, unstable.
4.	Апріорі - логіко-філософське поняття, яке означає знання, умовивід, висновок, не ґрунтується на реальному досвіді, а також спочатку властиве людині знання.	A priori - a logical-philosophical concept that means knowledge, inference, conclusion, not based on real experience, as well as knowledge inherent in a person from the outset.
5.	Бар'єр семантичний - розбіжність смислів висловлених вимог, прохань і т.п. у партнерів у спілкуванні, що ускладнює взаєморозуміння.	Semantic barrier - a discrepancy in the meanings of expressed requirements, requests, etc. between communication partners, which complicates mutual understanding.
6.	Брейнштурм - "мозкова атака" - методика стимуляції творчої активності та продуктивності.	Brainstorming - a method of stimulating creative activity and productivity.
7.	Брифінг - коротка, стисла за часом, інструктивна зустріч офіційних осіб з журналістами по якомусь питання, присвячена викладенню позицій уряду.	Briefing - a short, concise, instructive meeting of officials with journalists on a specific issue, dedicated to presenting the government's position.
8.	Бекграундер - поточна інформація, яка не містить сенсації.	Backgrounder - current information that does not contain sensational news.
9.	Дайджест - короткий виклад чого-небудь.	Digest - a brief summary of something.
10.	Дедукція - міркування від загального до конкретного.	Deduction - reasoning from the general to the specific.
11.	Дезавуувати - публічно відмовитися від своїх попередніх висловлювань.	Disavow - to publicly renounce one's previous statements.
12.	Декодувати - розкрити, розшифрувати, скасувати систему умовних команд.	Decode - to reveal, decipher, cancel a system of conditional commands.
13.	Емпатія - здатність індивідуума емоційно відгукуватися на почуття інших людей.	Empathy - the ability of an individual to respond emotionally to the feelings of other people.
14.	Катарсис - емоційне потрясіння, стан внутрішнього очищення.	Catharsis - emotional shock, a state of inner purification.
15.	Кліше - стереотипне, побите вираз, шаблонна фраза.	Cliché - a stereotypical, hackneyed expression, a formulaic phrase.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК37- 1-2025
	Випуск _	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 20

№ з/п	Термін державною мовою	Відповідник англійською мовою
16.	Колізія - зіткнення протилежних, різноспрямованих поглядів, прагнень, почуттів, інтересів, обставин.	Collision - a clash of opposing, divergent views, aspirations, feelings, interests, circumstances.
17.	Креатура - створення, творіння; креативність - здатність творити.	Creation - creation, creation; creativity - the ability to create.
18.	Культура мовлення, культура мови, мовна культура — це дотримання сталих мовних норм усної і писемної літературної мови, а також свідоме, невимушене, цілеспрямоване, майстерне вживання мовно-виражальних засобів залежно від мети й обставин спілкування.	Culture of speech, culture of language, linguistic culture - adherence to established linguistic norms of spoken and written literary language, as well as conscious, natural, purposeful, skillful use of linguistic means of expression depending on the purpose and circumstances of communication.
19.	Комунікативна культура керівника - цілісне інтегральне динамічне утворення, що дозволяє ефективно опанувати соціальний і професійний досвід за допомогою комунікативної компетентності та прогнозованої іміджевої управлінської діяльності, оперативно встановлювати ділові контакти, мобільно орієнтуватись у комунікативній ситуації та бути конкурентоспроможним керівником сучасного закладу освіти.	Communicative culture of a manager is a holistic, integral, dynamic formation that allows one to effectively master social and professional experience through communicative competence and predictable image-building management activities, quickly establish business contacts, flexibly navigate communicative situations, and be a competitive manager of a modern educational institution.
20.	Маніпуляція - дії комунікатора, спрямовані на зміну психологічних установок, ціннісних орієнтацій, поведінки індивідів і цілих аудиторій, незалежно від їх бажання.	Manipulation is the actions of a communicator aimed at changing the psychological attitudes, value orientations, and behavior of individuals and entire audiences, regardless of their wishes.
21.	Міміка - виразні рухи обличчя, які відобразатимуть почуття, відносини людини.	Facial expressions are expressive movements of the face that reflect a person's feelings and relationships.
22.	Мімікрія - здатність людини маскувати свої погляди, пристосовуючись до обставин.	Mimicry is the ability of a person to mask their views by adapting to circumstances.
23.	Містифікація - навмисне введення когонебудь в оману, явний обман.	Mystification is deliberately misleading someone, obvious deception.
24.	Мовна компетентність – це система вироблених і засвоєних у процесі мовленнєвої діяльності (особистого спостереження мови і мовлення, спілкування, навчання тощо) мовознавчих правил, достатніх для адекватного сприйняття буттєвих явищ суб'єктами мовлення	Language competence is a system of linguistic rules developed and acquired in the process of speech activity (personal observation of language and speech, communication, learning, etc.) sufficient for the adequate perception of existential phenomena by speech

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОКЗ7- 1-2025
	Випуск ___	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 21

№ з/п	Термін державною мовою	Відповідник англійською мовою
		subjects.
25.	Назалізація - придбання звуком носового тембру, негативні околоречевие характеристики: звуки, паузи, слова-паразити.	Nasalization is the acquisition of a nasal timbre, negative paralinguistic characteristics: sounds, pauses, filler words.
26.	Невербальна комунікація - спілкування, спираються не на слова, а на міміку, пантоміму, інтонації, паузи, складові немовні комунікації.	Nonverbal communication is communication based not on words, but on facial expressions, pantomime, intonation, and pauses, which are components of nonverbal communication.
27.	Паблісіті - популярність, популярність, що досягаються публічними виступами, а також використанням засобів масової комунікації (ЗМК); гласність, публічність, відкритість; рекламування, самореклама.	Publicity - popularity, fame achieved through public appearances and the use of mass media; openness, transparency, publicity; advertising, self-promotion.
28.	Персоніфікація - наділення тварин і рослин, абстрактних понять, неживих предметів і явищ природи людськими властивостями, подання їх в особах.	Personification - attributing human characteristics to animals and plants, abstract concepts, inanimate objects, and natural phenomena, presenting them as persons.
29.	Перцепція - сприйняття, уявлення, відображення.	Perception - perception, representation, reflection.
30.	Пієтет - глибока повага, шанобливе ставлення до кого-небудь, чого-небудь.	Piety - deep respect, reverence for someone or something.
31.	Прес-реліз - листівка, спеціальний бюлетень або брошура з терміновим, головним чином офіційним, повідомленням для ЗМІ.	Press release - a leaflet, special bulletin, or brochure containing urgent, mainly official, information for the media.
32.	Профанація - спотворення, перекручення чого-небудь; опошлення, осквернення.	Profanation - distortion, misrepresentation of something; debasement, desecration.
33.	Раппорт - близькі міжособистісні відносини, засновані на високому ступені спільності думок, інтересів, почуттів.	Rapport - close interpersonal relationships based on a high degree of commonality of opinions, interests, and feelings.
34.	Релайтер - фахівець зі зв'язків з громадськістю.	Relayer - a public relations specialist.
35.	Реноме - репутація усталена думка про кого-небудь, чим-небудь.	Reputation - an established opinion about someone or something.
36.	Соціально-психологічна компетентність - здатність людини ефективно взаємодіяти з оточуючими його людьми в системі міжособистісних відносин; вміння орієнтуватися в соціальних ситуаціях,	Social and psychological competence - a person's ability to interact effectively with those around them in a system of interpersonal relationships; the ability to navigate social situations, correctly

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК37- 1-2025
	Випуск _	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 22

№ з/п	Термін державною мовою	Відповідник англійською мовою
	правильно визначати особистісні особливості та емоційні стани інших людей, вибирати адекватні способи реакції і реалізовувати ці способи в процесі взаємодії; уміння поставити себе на місце іншого.	identify the personality traits and emotional states of other people, choose appropriate ways to respond, and implement these ways in the process of interaction; the ability to put oneself in another's place.
37.	Сугестія - навіювання, вплив на уяву, підсвідомість.	Suggestion - influence on the imagination, subconscious.
38.	Толерантність - терпимість, допущення.	Tolerance - tolerance, acceptance.
39.	Фасцинація - спеціально організоване вербальний вплив, призначене для зменшення втрат семантично значимої інформації при сприйнятті повідомлення реципієнтами, за рахунок чого підвищується можливість її впливу на їх поведінку; чарівність.	Fascination - specially organized verbal influence designed to reduce the loss of semantically significant information when recipients perceive a message, thereby increasing its potential impact on their behavior; charm.
40.	Фрустрація - психологічний стан, що виникає в результаті розчарування, нездійснення якої-небудь значущої для людини мети, потреби; гнітюча тривога, почуття напруженості, безвиході.	Frustration is a psychological state that arises as a result of disappointment, failure to achieve a goal or need that is important to a person; oppressive anxiety, feelings of tension and hopelessness.
41.	Харизматичний лідер - людина, наділена в очах його послідовників (адептів) авторитетом, заснованим на виняткових якостях його особистості - героїзм, мудрості, святості і т.п.	A charismatic leader is a person who, in the eyes of his followers (adepts), is endowed with authority based on the exceptional qualities of his personality - heroism, wisdom, holiness, etc.
42.	Честолюбство - вираженість в особистості мотивів досягнення першості, прагнення до слави, отриманню нагород, почесного становища в якій-небудь області діяльності, сфері суспільного життя.	Ambition - the pronounced desire in a person to achieve excellence, strive for fame, receive awards, and attain an honorable position in any field of activity or sphere of public life.

## 12. Рекомендована література

### Основна література

1. Бізнес-комунікації: конспект лекцій / укладачі: Б.Л. Ковальов, А.В. Павлик, С.М. Федина. Суми: Сумський державний університет, 2020. 113 с.
2. Молоткіна В.К. Організація сучасної ділової комунікації: Навчально-методичний посібник. Переяслав-Хмельницький: «Видавництво КСВ», 2018. 267 с.

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОК37- 1-2025
	Випуск _	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 23

3. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. К.: Кондор, 2007. 359 с.
4. Діловий етикет: навчальний посібник для самостійного вивчення дисципліни / Уклад. Д.А. Мірошніченко, А.М. Зленко. Бориспіль: Ризографіка, 2019. 216 с.
5. Управління конфліктами. Опорний конспект лекцій для студентів спеціальності 073 - менеджмент всіх форм навчання / Укл.: Мекшун Л.М. Чернігів: ЧНТУ, 2019. 72 с.
6. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.
7. Чалдіні Роберт. Психологія впливу. Харків: Клуб сімейного дозвілля, 2017. 361 с.
8. Лавриненко В.М. Психологія та етика ділового спілкування Х., 2015.
9. Андренко І. Б., Кравець О. М., Писаревський І. М. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2024. 412 с.
10. Бойко М. Г., Охріменко А. Г. Управління персоналом у готельно-ресторанному бізнесі : навч. посіб. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2023. 256 с.
11. Ковальчук Т. М. Психологія управління : навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2022. 280 с.
12. Мельниченко С. В., Шаповалова О. М. Менеджмент у сфері гостинності: навч. посіб. Київ: КНТЕУ, 2022. 310 с.

### *Допоміжна література*

1. Максименко С.Д. Загальна психологія: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2018, 271 с.
2. Орбан-Лембрик Л.Е. Види психологічного впливу, 2020 // <https://cutt.ly/9MeEuPN>
3. Воронкова В.Г. Етика ділового спілкування: навч. посібн. / В.Г. Воронкова, А.Г. Беліченко, В.В. Мельник. К., 2017, 312 с.

## **11. Інформаційні ресурси в Інтернеті**

Житомирська політехніка	МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЖИТОМИРСЬКА ПОЛІТЕХНІКА» Система управління якістю ДСТУ ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 21001:2019			Ф-19.10- 05.01/241.00.1/Б/ОКЗ7- 1-2025
	Випуск __	Зміни 0	Екземпляр № 1	Арк 25 / 24

1. Бібліотека психологічної літератури: <https://psylib.kiev.ua>
2. Психологічна бібліотека Псі-фактор: <https://psyfactor.org>
3. Національна бібліотека України імені В.І.Вернадського:  
<https://www.nbuv.gov.ua>