

СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ «ПСИХОЛОГІЯ БІЗНЕСУ»

ВК 09

Рівень вищої освіти	**другий (магістерський)**
Спеціальність	**J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг**
Освітньо-професійна програма	**Менеджмент готельно-ресторанної справи**
Кваліфікація	**Магістр з готельно-ресторанної справи та кейтерингу**
Рік навчання	**1**
Семестр	**2**
Форма навчання	**денна**
Кількість кредитів ЄКТС	**3**
Мова викладання	**українська**

Лектор дисципліни — Піцикевич В.В., кандидат юридичних наук

ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

Метою вивчення дисципліни «Психологія бізнесу» для здобувачів ступеня магістра є формування системи психологічних знань і практичних навичок, необхідних для ефективної взаємодії з гостями, партнерами та персоналом, управління командою та збереження психологічного благополуччя працівників сфери гостинності. Оскільки магістерський рівень передбачає підготовку фахівців до управлінської, інноваційної та науково-дослідної діяльності, мета дисципліни деталізується через такі завдання:

1. **Особистість:** Розуміння психологічних особливостей особистості в бізнесі та чинників поведінки працівників і споживачів.
2. **Комунікація:** Оволодіння техніками ділового спілкування, переговорів і врегулювання конфліктів.
3. **Мотивація і лідерство:** Застосування психологічних теорій мотивації та лідерства в управлінні командою закладу гостинності.
4. **Благополуччя:** Профілактика професійного вигорання та управління емоційною працею у сфері обслуговування.

СТРУКТУРА ДИСЦИПЛІНИ

Тема	Години (лек./прак./сам.)	Результати навчання	Завдання	Оцінювання
Тема 1. Предмет і методи психології бізнесу.	2/2/–	Магістранти повинні знати: - предмет, завдання та методи психології бізнесу; - зв'язок психології з менеджментом і маркетингом; - етичні принципи психологічних досліджень.	Питання, тести, виконання самостійної роботи	5

		Вміти: застосовувати методи спостереження й опитування для вивчення поведінки в організації.		
Тема 2. Особистість у бізнесі.	2/2/–	Магістранти повинні знати: - структуру особистості та типології; - підприємницькі та лідерські якості; - самооцінку та саморегуляцію. Вміти: проводити самодіагностику професійно важливих якостей; складати план особистісного розвитку.	Питання, тести, виконання самостійної роботи	5
Тема 3. Психологія мотивації.	2/2/–	Магістранти повинні знати: - змістові та процесні теорії мотивації; - теорію самодетермінації; - внутрішню та зовнішню мотивацію. Вміти: діагностувати мотивацію працівників; добирати мотиваційні інструменти.	Питання, тести, виконання самостійної роботи	5
Тема 4. Психологія споживача послуг гостинності.	2/2/–	Магістранти повинні знати: - психологічні чинники прийняття рішення про покупку; - когнітивні упередження споживачів; - психологію сприйняття якості обслуговування. Вміти: аналізувати поведінку гостей; проєктувати клієнтський досвід з урахуванням психологічних чинників.	Питання, тести, виконання самостійної роботи	5
Тема 5. Ділове спілкування та переговори.	2/2/–	Магістранти повинні знати: - види та функції ділового спілкування; - вербальні й невербальні засоби комунікації; - принципові переговори. Вміти: вести ділову бесіду та переговори; аргументувати позицію.	Питання, тести, виконання самостійної роботи	5
Тема 6. Конфлікти в бізнесі.	2/2/–	Магістранти повинні знати: - природу, види та динаміку конфліктів; - стратегії поведінки в конфлікті; - роботу зі скаргами гостей. Вміти: діагностувати конфлікт; обирати стратегію його розв'язання; врегульовувати конфлікт з гостем.	Питання, тести, виконання самостійної роботи	5
Тема 7. Емоційна праця і професійне вигорання.	2/2/–	Магістранти повинні знати: - поняття емоційної праці в сфері обслуговування; - симптоми та чинники професійного вигорання; - стрес і психологічну травму в умовах війни. Вміти: розпізнавати ознаки вигорання; розробляти заходи профілактики в колективі.	Питання, тести, виконання самостійної роботи	5
Тема 8. Психологія лідерства та команди.	2/2/–	Магістранти повинні знати: - теорії лідерства; - етапи розвитку команди та рольову структуру;	Питання, тести, виконання	5

		- психологічний клімат колективу. Вміти: формувати команду; оцінювати психологічний клімат і пропонувати заходи з його поліпшення.	самостійної роботи	
Теми для самостійного вивчення	–/–/58	1. Психологія сервісу та «моменти істини». 2. Міжкультурна комунікація з іноземними гостями. 3. Невербальна комунікація персоналу. 4. Психологія ціноутворення. 5. Психологічна підтримка персоналу в умовах війни. 6. Маніпуляції в діловому спілкуванні та протидія їм. 7. Емоційний інтелект керівника. 8. Психологія прийняття рішень в умовах невизначеності. 9. Адаптація нових працівників.		
Всього	16/16/58			
Всього балів за поточний контроль				**40**
Залікова оцінка				**60**
Всього				**100**

ПРОГРАМНІ КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ ЗДОБУВАЧА ВИЩОЇ ОСВІТИ

Інтегральна компетентність	Здатність розв’язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи.
Загальні компетентності (ЗК)	ЗК1. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів). ЗК4. Здатність працювати в команді.
Спеціальні (фахові) компетентності (СК)	СК6. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами. СК9. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг.
Програмні результати навчання (ПРН)	ПРН02. 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.
Методи навчання	ПРН02 – тренінг ділового спілкування, рольові ігри переговорів; контроль – оцінювання участі в рольовій грі. ПРН10 – психодіагностичні вправи, кейс-метод (мотивація, вигорання); контроль – розв’язання кейсу, тест. ПРН12 – групова дискусія, презентація; контроль – презентація, опитування.

ПОЛІТИКА ОЦІНЮВАННЯ

Політика щодо дедлайнів та перескладання	Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку. Перескладання відбувається із дозволу лектора за наявності поважних причин (наприклад: лікарняний).
Політика щодо академічної доброчесності	Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонено (в т.ч. із використанням мобільних девайсів). Використання інструментів генеративного штучного інтелекту допускається лише в межах, визначених викладачем, з обов'язковим зазначенням інструмента та способу його використання; письмові роботи можуть перевірятися на академічний плагіат.
Політика щодо відвідування	Відвідування занять є обов'язковим. За об'єктивних причин (наприклад: хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись індивідуально.

ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

Рейтинговий показник	**Оцінка ECTS**	**Оцінка у національній шкалі**	
		Екзамен, диф.залік, курс. роб.(проект), практика	**Залік**
90–100	A (відмінно)	Відмінно	Зараховано
82–89	B (добре)	Добре	
74–81	C (добре)		
64–73	D (задовільно)	Задовільно	
60–63	E (задовільно)		
35–59	FX (незадовільно) з можливістю повторного складання	Незадовільно	Незараховано
0–34	F (незадовільно) з обов'язковим повторним вивченням		

Рейтинговий показник	Оцінка ECTS	Оцінка у національній шкалі	
		Екзамен, диф.залік, курс роб.(проект), практика	Залік
90-100	**A** (відмінно)	Відмінно	Зараховано
82-89	**B** (добре)	Добре	
75-81	**C** (добре)		
64-74	**D** (задовільно)	Задовільно	
60-63	**E** (задовільно)		
35-59	**FX** (незадовільно) з можливістю повторного складання	Незадовільно	Незараховано
1-34	**F** (незадовільно) з обов'язковим повторним вивченням		

ЛІТЕРАТУРА ТА ІНФОРМАЦІЙНІ ДЖЕРЕЛА

Основна література

/

Додаткова література

/

Інформа-ційні ресурси

1. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління : посібник. Київ : Академвидав, 2003. 568 с.
2. Психологія управління : навч. посіб. / Я. М. Когут та ін. ; за ред. Я. М. Когута. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2024. 210 с.
3. Hochschild A. R. The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling. Berkeley : University of California Press, 1983.
4. Grandey A. A. Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. Journal of Occupational Health Psychology. 2000. Vol. 5, No. 1. P. 95–110. DOI: https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95
5. Maslach C., Leiter M. P. Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. World Psychiatry. 2016. Vol. 15, No. 2. P. 103–111. DOI: https://doi.org/10.1002/wps.20311
6. Deci E. L., Ryan R. M. The «What» and «Why» of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior. Psychological Inquiry. 2000. Vol. 11, No. 4. P. 227–268. DOI: https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01
7. Kahneman D. Thinking, Fast and Slow. New York : Farrar, Straus and Giroux, 2011.
8. Fisher R., Ury W., Patton B. Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In. 3rd ed. New York : Penguin Books, 2011.
9. Мазур В. С. Психологічні чинники ефективності обслуговування у сфері гостинності. Економіка та суспільство. 2025. № 76. С. 470–476. DOI: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-76-56