

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
«ПРИКАРПАТСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА»**



**ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ**

кафедра філософії, соціології та релігієзнавства

**ФАКУЛЬТЕТ ТУРИЗМУ**

кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**«Філософія, психологія, професійна етика і етикет  
працівника готельно-ресторанного господарства»**

перший (бакалаврський) рівень вищої освіти

Освітньо-професійна програма «Готельно-ресторанна справа»  
Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»  
Галузь знань 24 «Сфера обслуговування»

Форма навчання: денна, заочна

Затверджено на засіданні кафедри  
Протокол № 12 від “25” червня 2021 р.

## ЗМІСТ

1. Загальна інформація
2. Опис дисципліни
3. Структура курсу
4. Система оцінювання курсу
5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу
6. Ресурсне забезпечення
7. Контактна інформація
8. Політика навчальної дисципліни

<b>1. Загальна інформація</b>	
<b>Назва дисципліни</b>	Філософія, психологія, професійна етика і етикет працівника готельно-ресторанного господарства
<b>Освітньо-професійна програма</b>	Готельно-ресторанна справа
<b>Спеціалізація</b>	–
<b>Спеціальність</b>	241 «Готельно-ресторанна справа»
<b>Галузь знань</b>	24 «Сфера обслуговування»
<b>Освітній рівень</b>	Бакалавр
<b>Статус дисципліни</b>	Основна
<b>Курс/семестр</b>	1/2
<b>Розподіл за видами занять та годинами навчання</b>	Лекції – 16 год. Семінарські заняття – 14 год. Самостійна робота – 60 год.
<b>Мова викладання</b>	Українська
<b>Посилання на сайт дистанційного навчання</b>	<a href="https://d-learn.pnu.edu.ua/index.php">https://d-learn.pnu.edu.ua/index.php</a>
<b>2. Опис дисципліни</b>	
<p>Вивчення курсу «Філософія, психологія, професійна етика і етикет працівника готельно-ресторанного господарства» сприятиме підвищенню освітньо-культурного та професійного рівня здобувачів, формуванню їх професійної самосвідомості, поваги до своєї професії, творчого оволодіння процесом диференціації та інтеграції наукових знань у професійну практику.</p> <p><b>Головною метою</b> курсу «Філософія, психологія, професійна етика і етикет працівника готельно-ресторанного господарства» є:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- розуміння сутності та специфіки філософії як форми суспільної свідомості та універсального типу знань;</li> <li>- формування системи знань про закономірності функціонування психічних функцій людини, її психологічних особливостей та функціональних станів в процесі професійної діяльності;</li> <li>- набуття відповідних компетенцій з питань професійної етики та етикету в готельно-ресторанному господарстві.</li> </ul> <p><b>Цілі курсу:</b> формування системи знань про філософсько-психологічні, етичні засади та етикет діяльності фахівця готельно-ресторанного господарства.</p>	
<p><b>Компетентності:</b></p> <p>ЗК 1. Здатність зберігати та примножувати морально-етичні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння філософії як форми суспільної свідомості та універсального типу знань;</p> <p>ЗК 3. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями з філософії, психології, професійної етики та етикету;</p> <p>ЗК 4. Здатність використовувати філософсько-психологічну рефлексію та власні світоглядної позиції у використанні комунікаційних технологій;</p> <p>ЗК 7. Здатність розуміти причини психологічних відмінностей; цінувати та поважати індивідуальні особливості людини та мультикультурності.</p> <p>СК 04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності на основі професійної й корпоративної етики та стандартів етикету обслуговування.</p>	
<p><b>Програмні результати навчання:</b></p> <p>ПРН 8. Застосовувати навички ділового спілкування зі споживачами готельних та ресторанных послуг.</p> <p>ПРН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв’язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб’єктами готельного та</p>	

ресторанного бізнесу.

### 3. Структура курсу

№	Тема	Результати навчання	Завдання
1.	Філософія як універсальний тип знань.	Розуміння філософії та її ролі у житті людини та суспільства. Сутність філософського знання. Проблема визначення філософії. Предмет і специфіка філософії. Структура філософії. Значення філософських знань для життя людини і її активної участі у формуванні сучасного суспільства. Філософія гостинності у сфері готельно-ресторанного господарства.	Питання, тести, практична робота
2.	Психологія в системі наук про людину.	Поняття психології як науки про психічний світ людини. Предмет психології. Класифікація психічних явищ. Зміст основних (базових) категорій психології. Роль психологічних знань у професійній діяльності працівника готельно-ресторанного господарства.	Питання, тести, практична робота
3.	Фахівець готельно-ресторанної справи як суб'єкт професійної діяльності.	Поняття фахівця (суб'єкта праці) готельно-ресторанної справи як головного компонента ергатичної системи. Професійно важливі якості фахівців готельно-ресторанного господарства, їх структура та особливості формування. Критерії та основні показники професійної придатності фахівців готельно-ресторанного господарства. Комунікативність як основна складова професійної якості фахівців готельно-ресторанної справи. Особливості спрямованості та мотивації професійної діяльності фахівців готельно-ресторанного господарства.	Питання, тести, практична робота
4.	Функціональні стани у професійній діяльності фахівця готельно-ресторанного господарства.	Функціональні стани людини у трудовій діяльності. Види функціональних станів. Основні методи та засоби управління функціональними станами суб'єкта праці. Працездатність і стомлення як основні види функціонального стану. Основні закономірності динаміки працездатності фахівців готельно-ресторанного господарства.	Питання, тести, практична робота

		<p>Стан готовності до професійної діяльності.</p> <p>Вплив режимів праці на динаміку функціонального стану суб'єкта.</p> <p>Основні способи і прийоми забезпечення високої працездатності та попередження її порушення працівників готельно-ресторанного господарства.</p>	
5.	Клієнт як споживач послуг готельно-ресторанного господарства.	<p>Поняття особистості клієнта.</p> <p>Основні структурні компоненти особистості.</p> <p>Індивідуально-психологічні особливості особистості.</p> <p>Характер особистості клієнта.</p> <p>Властивості характеру.</p> <p>Акцентуації характеру.</p> <p>Темперамент та його вплив на поведінку клієнтів.</p> <p>Типологія клієнтів послуг готельно-ресторанного господарства та особливості взаємодії з ними.</p>	Питання, тести, практична робота
6.	Конфліктні ситуації та стрес у професійній діяльності фахівця готельно-ресторанного господарства.	<p>Поняття конфлікту, основні причини та етапи розгортання конфлікту.</p> <p>Методи та засоби вирішення конфлікту.</p> <p>Управління конфліктами у сфері готельно-ресторанного бізнесу.</p> <p>Сутність та природа стресу.</p> <p>Різновидистресів.</p> <p>Фактори виникнення стресових ситуацій: організаційні, особисті.</p> <p>Попередження стресів. Механізми регуляції психологічного стресу.</p> <p>Вплив індивідуальних особливостей фахівця готельно-ресторанного господарства на характер стресових реакцій.</p>	Питання, тести, практична робота
7.	Професійна етика як складова професійної діяльності працівника готельно-ресторанної справи.	<p>Професійна етика як вид етики, її особливості.</p> <p>Основні завдання, функції та категорії професійної етики.</p> <p>Загальні принципи професійної етики: професійний обов'язок, професійна солідарність, корпоративність.</p> <p>Професійна етика як спосіб регуляції поведінки.</p> <p>Поняття управлінської етики.</p> <p>Особливості професійної та корпоративної етики у готельно-ресторанному господарстві.</p>	Питання, тести, практична робота

8.	Професійний етикет як складова професійної етики працівника готельно-ресторанного господарства.	<p>Поняття та сутність етикету.          Професійний етикет та етикетні ситуації у сфері готельно-ресторанного господарства.          Мовленнєвий етикет.          Вимоги до етичного спілкування зі споживачами.          Основні принципи професійного спілкування.          Особливості та стандарти етикету обслуговування.          Міжнародний етикет.          Дипломатичні прийняття та основні етапи прийому іноземних делегацій.</p>	Питання, тести, практична робота
----	---	--	----------------------------------

#### 4. Система оцінювання курсу

Загальна система оцінювання курсу	<p>Структура розподілу балів у ході аудиторно-самостійної роботи студентів (лютий – червень):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) присутність на лекційному та семінарському занятті – 1 бал;</li> <li>2) усні відповіді на семінарських заняттях з використанням візуалізованих презентацій своїх відповідей, підготовка есе, доповідей – максимально 5 балів (обов'язковими є три оцінки із семи семінарських занять);</li> <li>3) одна письмова робота (в межах семінарських занять) – максимально 20 балів.</li> <li>4) контроль за самостійною роботою – здійснюється у формі комп'ютерного тестування у поза аудиторний час із наперед визначених робочою програмою тем. Максимальна кількість балів – 50.</li> </ol> <p>Підсумковий контроль – залік:          Залік виставляється на останньому семінарському занятті як підсумок виконання запланованих робочою програмою завдань.          Мінімальна кількість балів – 50.          Максимальна кількість балів – 100.</p>
Вимоги до письмової роботи	<p>Обов'язковим є написання однієї письмової (контрольної) роботи. Результат роботи оцінюється максимально 20 балів.          Робота 1 – охоплює матеріал лекційних тем 1-2-3-4-5-6-7. Кількість запитань: 4. Кожне питання – максимально 5 балів. Запитання відкритого типу (без варіантів відповідей). Час виконання: 80 хв. (в межах семінарського заняття).</p>
Семінарські заняття	<p>Семінарські заняття покликані утвердити у студентів конкретні знання з дисципліни, сприяти розвитку аналітичного мислення, формувати навички розробок презентацій з обраних тем, публічних виступів, умінню проводити дискусії на актуальні, визначені теми, займати чітку професійну та громадянську позицію.          Робота на семінарських заняттях оцінюється за наступними критеріями:          - присутність та повний конспект відповідей на семінарські питання - 1 бал;</p>

	<p>- участь в опрацюванні семінарських питань (доповнення, відповіді на запитання викладача, висловлення своєї обґрунтованої точки зору під час обговорення проблемних питань, тощо) - 1 бал;</p> <p>- виступ із доповіддю на питання, яке визначене планом семінарського завдання - 1 бал (за умови, що відповідь буде змістовною та відповідати плановому питанню);</p> <p>- якщо при виступі проявлена ґрунтовна підготовка, висловлюється власна точка зору щодо означеної проблеми, яка підкріплюється відповідною аргументацією, використовується попередньо розроблена презентація, подані правильні відповіді на уточнюючі запитання викладача та студентів - 2 бали.</p> <p>Таким чином участь в роботі семінарських занять може забезпечити отримання до 5 балів за одне заняття.</p> <p>В межах 7 запланованих семінарських занять є обов'язковими три усні відповіді, які оцінюються як кожна окремо по 5 балів.</p>
<p>Умови допуску до підсумкового контролю</p>	<p>Належне виконання:</p> <p>1) змісту питань планів семінарських занять. Для цього необхідно готувати конспекти семінарських занять. Вітається якісна підготовка візуалізованих презентацій для відповідей на семінарські питання, а також різноманітних есе, доповідей, повідомлень, тощо.</p> <p>Візуалізована презентація на семінарське питання не повинна перевищувати 40 слайдів. Однак слід пам'ятати, що візуалізована презентація тільки доповнює підготовлену основну відповідь студента.</p> <p>2) однієї письмової (контрольної) роботи протягом семестру.</p> <p>Виконання цих завдань передбачає якісну, системну, цілеспрямовану навчальну діяльність студента у підготовці до написання роботи.</p> <p>Студент допускається до підсумкового контролю (залік) за умови відпрацювання усіх «заборгованостей» та набору 50 і більше балів (максимально – 100).</p>

## 5. Оцінювання відповідно до графіку навчального процесу

Види навчальної роботи	Навчальні тижні																	Разом
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
Лекції	1	1	1	1	1	1	1	1										8
Семінарські з-тя								1	6	1	6	1		6	1			22
Самостійна р-та																	50	50
Контрольна робота													20					20
Екзамен																		
Всього за тиждень	1	1	1	1	1	1	1	2	6	1	6	1	20	6	1	50		100

## 6. Ресурсне забезпечення

Матеріально-технічне забезпечення: мультимедіа

### Основна

1. Арутюнов В. Х., Демченко М. М., Йосипенко С. Л. Філософія : навч.-метод. посібник для самост. вивч. дисц. 2-ге, вид. перероб. і доп. Київ : КНЕУ, 2001. 224 с.
2. Баклицький І. О. Психологія праці : підручник. 2-ге вид., перероб. і доп. Київ : Знання, 2008. 655 с.
3. Гоян І. М., Матвієнко І. С., Сторожук С. В. Філософія. Навчальний посібник. Івано-Франківськ : Видавець Кушнір Г. М., 2017. 296 с.
4. Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. Етика ділових відносин : навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с.
5. Литвинчук О. В. Психологія : навчальний посібник. Житомир : ЖДТУ, 2017. 261 с.
6. Москалець В. П. Загальна психологія : підручник. Київ : Ліра, 2020. 564 с.
7. Малюк Л. П., Варипасва Л. М. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі : навч. Посібник. Харків : ХДУХТ, 2016. 146 с.
8. Мазяр О.В., Кириченко В. В. Психологія праці. Модульний курс : навчальний посібник. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І.Франка, 2014. 190 с.
9. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібник. Київ : Кондор, 2008. 356 с.

### Допоміжна

1. Андрущенко Г. І. Гостинність як одна із перших форм прояву людської довіри. *Соціальні технології*. 2011. № 52. С. 28–33.
2. Вольнова Л. М. Загальна психологія. Методичні рекомендації для самостійної та індивідуальної роботи студентів. Київ : НПУ ім. М.П. Драгоманова, 2014. 95 с.
3. Гранкіна А. В. Конфлікт на підприємстві готельного господарства : методи та засоби його вирішення. *International scientific journal*. 2015. № 7. С. 61–64. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/mnj\\_2015\\_7\\_17](http://nbuv.gov.ua/UJRN/mnj_2015_7_17).
4. Малахов В. Г. Етика : курс лекцій. Київ : Либідь, 2000. 304 с.
5. Мошанська І. Б. Етикет міжнародних контактів. Сочі : б. в., 1994. 84 с.
6. Приймук О. О. Особливості формування професійно важливих якостей майбутніх фахівців ресторанного бізнесу. *Проблеми сучасної психології : збірник наукових праць КПНУ імені Івана Огієнка*. 2016. Вип. 33. С. 436–448.
7. Піцул К. Сутність та структура готовності майбутніх фахівців з готельної і ресторанної справи до професійної діяльності. *Молодь і ринок*. 2015. № 12. С. 93–98. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Mir\\_2015\\_12\\_21](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Mir_2015_12_21).
8. Статінова Н. П., Радченко С. Г. Етика бізнесу : навч. посібн. Київ : КНТЕУ, 2001. 280 с.

### Інформаційні ресурси

1. Електронна бібліотека Libok. Net. URL: <http://www.libok.net/razdel/67/psihologiya>
2. Безкоштовна бібліотека підручників. URL: <http://www.info-library.com.ua/books-text-5378.html>
3. Бібліотека Гумер. Філософія. URL: [http://www.gumer.info/bogoslov\\_Buks/Philos/index\\_philos.php](http://www.gumer.info/bogoslov_Buks/Philos/index_philos.php)
4. Наукова бібліотека Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника. URL: <http://lib.pnu.edu.ua/>

## 7. Контактна інформація

<b>Кафедра</b>	Філософії, соціології та релігієзнавства вул.Шевченка, 57, ауд.503 <a href="https://kfsr.pnu.edu.ua/">https://kfsr.pnu.edu.ua/</a>
<b>Викладач Гостьові лектори</b>	доц. Гоян Ігор Миколайович
<b>Контактна інформація викладача</b>	<a href="mailto:ihor.hoian@pnu.edu.ua">ihor.hoian@pnu.edu.ua</a>

## 9. Політика навчальної дисципліни

<b>Академічна доброчесність</b>	Політика курсу «Філософія, психологія, професійна етика і етикет працівника готельно-ресторанного господарства» ґрунтується на принципах академічної доброчесності, що забезпечує її прозорість та законність діяльності і здійснюється на основі відповідних нормативних документів: «Положення про запобігання академічного плагіату», «Положення про Комісію з питань етики та академічної доброчесності», «Кодекс честі ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Стефаника».
<b>Пропуски занять</b>	Відпрацювання пропущених занять відбувається згідно графіку консультацій викладача з навчальної дисципліни, за винятком поважної причини у студента (документальне підтвердження).
<b>Виконання завдання пізніше встановленого терміну</b>	Студент виконує усі завдання, які зазначені у програмі (силабусі) вчасно. За умови відсутності студента на лекції чи семінарському занятті, отримання незадовільної оцінки на семінарських заняттях або ж неякісного виконання візуалізованої презентації визначений день для відпрацювання пропущених аудиторних занять, незадовільних оцінок та подачі для попереднього перегляду візуалізованих презентацій – четвер, 14.00 год. – 16.30 год. Якщо студент не ліквідував заборгованість за талоном №3 (при комісії) і не набрав мінімум 50 балів, йому буде запропоновано повторне вивчення даної навчальної дисципліни.
<b>Невідповідна поведінка під час заняття</b>	Вирішується згідно чинного законодавства України, Статуту університету. Під час дистанційного навчання у викладача є прохання щодо ввімкнення відеокамер під час онлайн-конференцій.
<b>Комунікація із викладачем</b>	Комунікація зі студентами у поза аудиторний час може здійснюватися із студентами через електронну пошту, соціальні мережі Viber чи Telegram.
<b>Додаткові бали</b>	За бажанням студента підвищити підсумкову оцінку пропонується виконання індивідуального завдання – письмова робота із попередньо узгоджених тем семінарських занять.

Викладач

Гоян І.М.