



Міжнародний гуманітарний університет
Факультет менеджменту, готельно-ресторанної справи та туризму
Кафедра готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
Психологія ділових відносин

Галузь знань _____ 24 «Сфера обслуговування»
Спеціальність _____ 241 «Готельно-ресторанна справа»
Назва освітньої програми _____ Готельно-ресторанна справа Рівень вищої
освіти _____ другий (магістерський) рівень

Розробники і викладачі	Контактний тел.	E-mail
професор кафедри менеджменту д.е.н., професор Балджи Марина Дмитрівна	067-559-57-64	baldgi@ukr.net

1. АНОТАЦІЯ ДО КУРСУ

Дисципліна «Психологія ділових відносин» орієнтована на засвоєння здобувачами вищої освіти знань і вмінь з фундаментальних та прикладних засад психологічних аспектів відношень у бізнесі; тенденцій розвитку ділових відносин та їх психологічних підходів, які дозволяють формувати ділові взаємовідносини між суб'єктами на вітчизняному і світовому ринку; набуття навичок з формування моральних правил поведінки людини чи організацій, що особливо важливо на транспорті; придбання професійних компетентностей з особливостей психології ділових відносин у веденні бізнесу на транспорті; на формування у студентів сучасного мислення й глибокого комплексного розуміння значення цивілізованих ділових відносин на внутрішньому ринку та авторитету національного підприємця в очах закордонних партнерів. У курсі вивчаються основні питання, що пов'язані з формуванням у студентів уявлень про загальні аспекти правил поведінки, які стають основою ринкових взаємовідносин через налагодження господарських зв'язків, веденні переговорів, управлінські відносини та спілкування, загальнолюдської свідомості та комунікацій.

Психологія ділових відносин – система знань про психологічні засади ділових відносин.

Метою навчальної дисципліни «Психологія ділових відносин» є формування у студентів фундаментальних та прикладних знань, вмінь і навичок, а також набуття компетентностей з положень психології ділових відносин в готельно-ресторанному бізнесі.

Передумови для вивчення дисципліни. Даний курс є своєрідним вступом до обов'язкових та вибіркових дисциплін: право, етика бізнесу, філософія.

2. ОЧІКУВАНІ КОМПЕТЕНТНОСТІ, ЯКІ ПЛАНУЄТЬСЯ СФОРМУВАТИ ТА ДОСЯГНЕННЯ ПРОГРАМНИХ РЕЗУЛЬТАТІВ

У процесі реалізації програми дисципліни «Психологія ділових відносин» формуються наступні компетентності із передбачених освітньою програмою:

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).

ЗК 4. Здатність працювати в команді. **Спеціальні**

компетентності

СК 2. Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування крос-культурних особливостей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу .

СК 6. Здатність координувати та регулювати взаємовідносини з партнерами та споживачами.

Навчальна дисципліна «Психологія ділових відносин» забезпечує досягнення **програмних результатів навчання (РН)**, передбачених освітньою програмою:

ПРН 1. Розробляти і приймати ефективні рішення з питань розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, забезпечувати їх реалізацію, враховуючи цілі, ресурси, обмеження та ризики.

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.

3. ОБСЯГ ТА ОЗНАКИ КУРСУ

Загалом		Вид заняття (денне відділення / заочне відділення)			Ознаки курсу		
ЄКТС	годин	Лекційні заняття	Практичні заняття	Самостійна робота	Курс, (рік навчання)	Семестр	Обов'язкова / вибіркова
6	180	28/ 10	28 / 10	124 / 160	1	2 / 2	Вибіркова

4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин							
	денна форма				Заочна форма			
	усього	у тому числі			усього	у тому числі		
		лекц.	прак	сам. роб.		лекц.	прак	сам. роб.
Тема 1. Теоретико-методологічні засади психології ділових відносин	14	2	2	10	12	2	-	10
Тема 2. Сутність та зміст курсу «Психологія ділових відносин»	14	2	2	10	10	-	-	10
Тема 3. Психологічні та етичні засади ділових відносин	14	2	2	10	12	2	-	10
Тема 4. Корпоративна культура в готельно-ресторанній справі	24	2	2	14	20	-	-	20
Тема 5. Діловий етикет в готельно-ресторанній справі	14	2	2	12	20	-	-	20
Тема 6. Конфлікти в ділових відносинах в готельно-ресторанній справі	24	2	2	14	22	-	2	20
Тема 7. Особливості працевлаштування в готельно-ресторанній справі	24	4	4	14	24	2	2	20
Тема 8. Ділові зустрічі, переговори, прийоми в готельно-ресторанній справі	16	4	4	12	16	2	2	12
Тема 9. Діловий імідж в готельно-ресторанній справі	18	4	4	14	28	2	2	24
Тема 10. Психологія ділових відносин на світовому рівні в готельно-ресторанній справі	18	4	4	14	16	-	2	14
Усього годин	180	28	28	124	180	10	10	160
ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ - ЗАЛІК								

5. ТЕХНІЧНЕ Й ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ / ОБЛАДНАННЯ

Студенти отримують теми та питання освітньої компоненти, основну і додаткову літературу, рекомендації, завдання та оцінки за їх виконання як традиційним шляхом, так і з використанням університетської платформи он-лайн навчання на базі Moodle. Окрім того, практичні навички у пошуку та аналізу інформації з вирішення задач, індивідуальних завдань тощо, студенти отримують, користуючись університетськими комп'ютерними класами та бібліотекою.

6. САМОСТІЙНА РОБОТА

До самостійної роботи студентів з вивчення дисципліни «Психологія ділових відносин» включено:

1. Знайомство з науковою та навчальною літературою, відповідно зазначених у програмі тем.
2. Опрацювання лекційного матеріалу.
3. Підготовка до практичних занять, робота в малих групах.
4. Консультації з викладачем протягом семестру.
5. Опрацювання окремих питань навчальної дисципліни.
6. Підготовка та виконання індивідуальних завдань.
7. Підготовка до підсумкового контролю.

Тематика та питання до самостійної підготовки та індивідуальних завдань

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна форма	заочна форма
1	Тема 1. Теоретико-методологічні засади психології ділових відносин Ділові відносини та процес їх трансформації в сучасній діловій сфері. Ділові відносини як психологічна та етична проблема. Психологічні засади сучасного бізнесу. Розвиток психології ділових відносин в Україні Тестування.	10	10
2	Тема 2. Сутність та зміст курсу «Психологія ділових відносин» Категоріально-понятійний апарат психології ділових відносин. Предмет і завдання психології ділових відносин. Структура психології ділових відносин. Ситуаційні завдання.	10	10

3	<p>Тема 3. Психологічні та етичні засади ділових відносин Етико-психологічні основи взаємин керівника і підлеглих. Етико-психологічні засади взаємин з клієнтами та партнерами по бізнесу. Гендерні засади ділових відносин в організації. Національні особливості ділових відносин. Тестування. Ситуаційні завдання.</p>	10	10
4	<p>Тема 4. Корпоративна культура в готельно-ресторанній справі Інституалізація етичних та психологічних основ ділових відносин в готельно-ресторанній справі. Означення корпоративної культури в готельно-ресторанній справі. Формування корпоративної культури в готельно-ресторанній справі. Форми психологічного впливу в готельно-ресторанній справі. Тестування. Ситуаційні завдання.</p>	14	20
5	<p>Тема 5. Діловий етикет в готельно-ресторанній справі Діловий етикет: сутність, принципи, правила. Службовий етикет в готельно-ресторанній справі. Ділове спілкування в готельно-ресторанній справі. Ділова комунікація в готельно-ресторанній справі. Культура публічного виступу. Тестування. Ситуаційні завдання.</p>	12	20
6	<p>Тема 6. Конфлікти в ділових відносинах в готельно-ресторанній справі Основні положення конфліктології. Міжособистісні конфлікти в готельно-ресторанній справі. Ділові конфлікти в готельно-ресторанній справі. Тестування. Ситуаційні завдання.</p>	14	20
7	<p>Тема 7. Особливості працевлаштування в готельно-ресторанній справі Особисте резюме. Особистий імідж в готельно-ресторанній справі. Співбесіда в готельно-ресторанній справі. Ситуаційні завдання.</p>	14	20
8	<p>Тема 8. Ділові зустрічі, переговори, прийоми в готельно-ресторанній справі Організація та проведення ділових зустрічей в готельно-ресторанній справі. Особливостей ведення ділових переговорів в готельно-ресторанній справі. Подання інформативного матеріалу. Ділова атрибутика в готельно-ресторанній справі. Ділові прийоми в готельно-ресторанній справі. Ситуаційні завдання.</p>	12	12

9	Тема 9. Діловий імідж в готельно-ресторанній справі Імідж як умова ділового успіху в готельно-ресторанній справі. Імідж організації в готельно-ресторанній справі. Імідж ділової людини. Ситуаційні завдання.	14	24
10	Тема 10. Психологія ділових відносин на світовому рівні в готельно-ресторанній справі Особливості реалізації психології ділових відносин на світовому рівні в готельно-ресторанній справі. Ділові відносини на міжнародному рівні. Ділова обов'язковість в готельно-ресторанній справі. Моральні гіпернорми в готельно-ресторанній справі. Етика міжнародного підприємництва. Дипломатичний протокол. Правила міжкультурного спілкування. Національно-культурний стереотип. Бар'єри спілкування. Підведення підсумків.	14	14
Усього		124	160

7. ВИДИ ТА МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Робоча програма навчальної дисципліни передбачає наступні види та методи контролю:

Види контролю		Складові оцінювання
поточний контроль, який здійснюється у ході: проведення практичних занять, виконання самостійних робіт та індивідуального завдання; вирішення завдань; проведення консультацій та відпрацювань.		50%
підсумковий контроль, який здійснюється у ході проведення заліку.		50%
Методи діагностики знань (контролю)	фронтальне опитування; індивідуальне опитування; робота у групах; розв'язання ситуаційних завдань; ; індивідуальне завдання; залік	

8. ОЦІНЮВАННЯ ПОТОЧНОЇ, САМОСТІЙНОЇ ТА ІНДИВІДУАЛЬНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ З ПІДСУМКОВИМ КОНТРОЛЕМ У ФОРМІ ЕКЗАМЕНУ/ ЗАЛІКУ

Денна форма навчання			
<i>Поточний контроль</i>			
Види роботи	Планові терміни виконання	Форми контролю та звітності	Максимальний відсоток оцінювання
Систематичність і активність роботи на семінарських (практичних) заняттях			

1.1. Підготовка до практичних занять	Відповідно до робочої програми та розкладу занять	Перевірка обсягу та якості засвоєного матеріалу під час практичних занять, тестування	25
Виконання завдань для самостійного опрацювання			
1.2. Виконання ситуаційних завдань за заданою тематикою	-//-	Розгляд відповідного матеріалу під час аудиторних занять або ІКР ¹ , перевірка виконання завдань тощо	10
Виконання індивідуальних завдань (науково-дослідна робота студента)			
1.3. Виконання індивідуального завдання	Відповідно до розкладу занять і графіку ІКР	Обговорення (захист) індивідуального завдання	10
1.4. Інші види індивідуальних завдань, в т.ч. підготовка наукових публікацій, участь у роботі круглих столів, конференцій тощо.	-//-	Обговорення результатів проведеної роботи під час аудиторних занять або ІКР, наукових конференцій та круглих столів.	5
Разом балів за поточний контроль			50
<i>Підсумковий контроль екзамен / залік</i>			50
Всього балів			100

Заочна форма навчання				
<i>Поточний контроль</i>				
Види самостійної роботи	Планові	терміни	Форми контролю та звітності виконання	Максимальний відсоток оцінювання
Систематичність і активність роботи під час аудиторних занять				
1.1. Підготовка до аудиторних занять	Відповідно до розкладу	Перевірка обсягу та якості засвоєного матеріалу під час аудиторних занять		15
За виконання контрольних робіт (завдань)				
1.2. Підготовка контрольних робіт (завдань) за заданою тематикою	-//-	Перевірка контрольних робіт, (завдань)		15

¹ Індивідуально-консультативна робота викладача зі студентами

Виконання завдань для самостійного опрацювання			
1.3. Підготовка індивідуального завдання	-//-	Розгляд відповідного матеріалу під час аудиторних занять або ІКР ² , перевірка виконання завдань тощо	10
Виконання індивідуальних завдань (науково-дослідна робота студента)			
2.1. Підготовка індивідуального завдання	Відповідно до графіку ІКР	Обговорення (захист) індивідуального завдання під час ІКР	10
Разом балів за поточний контроль			50
<i>Підсумковий контроль - залік</i>			50
Всього балів підсумкової оцінки			100

9. КРИТЕРІЇ ПІДСУМКОВОЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ

(для екзамену / заліку) Рівень

знань оцінюється:

- «відмінно» / «зараховано» А - від 90 до 100 балів. Студент виявляє особливі творчі здібності, вміє самостійно знаходити та опрацьовувати необхідну інформацію, демонструє знання матеріалу, проводить узагальнення і висновки. Був присутній на лекціях та семінарських заняттях, під час яких давав вичерпні, обґрунтовані, теоретично і практично правильні відповіді, має конспект з виконаними завданнями до самостійної роботи, презентував реферат (есе) за заданою тематикою, проявляє активність і творчість у науково-дослідній роботі;

- «добре» / «зараховано» В - від 82 до 89 балів. Студент володіє знаннями матеріалу, але допускає незначні помилки у формуванні термінів, категорій, проте за допомогою викладача швидко орієнтується і знаходить правильні відповіді. Був присутній на лекціях та семінарських заняттях, має конспект з виконаними завданнями до самостійної роботи, презентував реферат (есе) за заданою тематикою, проявляє активність і творчість у науково-дослідній роботі;

- «добре» / «зараховано» С - від 74 до 81 балів. Студент відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень, з допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, але дає недостатньо обґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає помилки. При цьому враховується наявність конспекту з виконаними завданнями до самостійної роботи, реферату та активність у науково-дослідній роботі;

- «задовільно» / «зараховано» D - від 64 до 73 балів. Студент був присутній не на всіх лекціях та семінарських заняттях, володіє навчальним матеріалом на середньому рівні, допускає помилки, серед яких є значна кількість суттєвих. При цьому враховується наявність конспекту з виконаними завданнями до самостійної роботи, рефератів (есе);

² Індивідуально-консультативна робота викладача зі студентами

- «задовільно»/ «зараховано» E - від 60 до 63 балів. Студент був присутній не на всіх лекціях та семінарських заняттях, володіє навчальним матеріалом на рівні, вищому за початковий, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні, на всі запитання дає необґрунтовані, невичерпні відповіді, допускає помилки, має неповний конспект з завданнями до самостійної роботи.

- «незадовільно з можливістю повторного складання» / «не зараховано» Fx – від 35 до 59 балів. Студент володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу.

- «незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни» / «не зараховано» F – від 0 до 34 балів. Студент не володіє навчальним матеріалом.

Таблиця відповідності результатів контролю знань за різними шкалами

100-бальною шкалою	Шкала за ECTS	За національною шкалою	
		екзамен	залік
90-100 (10-12)	A	Відмінно	зараховано
82-89 (8-9)	B	Добре	
74-81(6-7)	C		
64-73 (5)	D	Задовільно	не зараховано
60-63 (4)	E		
35-59 (3)	Fx	незадовільно	
1-34 (2)	F		

10. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА Основна

1. Балджи М.Д. Етика бізнесу: навчальний посібник. К.: ФОП Гуляєва В.М., 2021. 332с.
2. Business ethics : a manual for managing a responsible business enterprise in emerging market economies. URL: https://legacy.trade.gov/goodgovernance/adobe/bem_manual.pdf
3. Директива Європейського Союзу №№ 89/552//EWG URL: <http://www.zakon.rada.gov.ua>.
4. Етика бізнесу : навчальний посібник. Кол. автор. Н. П. Статінова, С.Г. Радченко. http://e-pidruchniki.com/book/8_Etika_biznesy.html

Допоміжна

5. Гриценко Т.Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.Д., Мельничук Т.Ф., Чуприк Н.В., Анохіна А.П. Етика ділового спілкування. К. : Центр навчальної літератури, 2019. 344 с.
6. Пантелюк М.І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В. Ділове спілкування та культура мовлення. К : ЦУЛ, 2020. 224 с.

Нормативно-правові акти:

7. Конституція України : Закон України від 28 черв. 1996 р. № 254к/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua>.

8. Господарський кодекс України від 16 січня 2003 року № 436-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text>

Інформаційні ресурси

9. Культура мови. <http://kulturamovy.univ.kiev.ua/KM/pdfs/Magazine68-69-32.pdf>

10. Методичні рекомендації «Відшкодування моральної шкоди»: лист Міністерства юстиції України.
https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v_797323-04#Text