Комунальний заклад

«Чернігівське вище професійне училище побутового обслуговування»

Чернігівської обласної ради

ЗАТВЕРДЖУЮ
В.о. директора КЗ «Чернігівське вище професійне училище побутового обслуговування» ЧОР
_____ Вікторія МАЛОФЕЄНКО
« 28 » серпня 2026 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«Етика ділового спілкування та психологія в сфері обслуговування»

Освітньо-професійна програма: «Перукарське мистецтво та декоративна косметика»
Галузь знань J Транспорт та послуги

Спеціальність J 1 Послуги краси

Робоча програма навчальної дисципліни складена на підставі ОПП «Перукарське мистецтво та декоративна косметика»

Розглянуто та погоджено на засіданні циклової комісії «Суспільних та соціально-економічних дисциплін»
Протокол № від «27» серпня 2026 року

Голова циклової комісії _____ Наталія АСТРАТЯН
(підпис) (Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Чернігів – 2026

1. **Опис навчальної дисципліни**

Показник	**Значення показника**
Назва дисципліни	Етика ділового спілкування та психологія в сфері обслуговування
Характеристика навчальної дисципліни	Дисципліна, що формує спеціальні компетентності
Освітній компонент	ОК 19
Кількість кредитів - за стандартом - за ОПП (скорочений термін)	 3 3
Кількість годин за навчальним планом: - Загальний обсяг - Лекції - Семінарські - Самостійна робота	 66 46 20 24
Метод підсумкового контролю	залік
Розподіл - за курсами - за семестрами	 1, 2 курс 2, 3 семестр

2. **Мета та завдання навчальної дисципліни**

Мета:

сформувати знання про етико-психологічні особливості ділового спілкування та вміння практично застосовувати ефективні методи і прийоми в своїй професійній діяльності.

Завдання:

- вивчення основних процесуальних правил, методів і прийомів ділової комунікації, культури спілкування та мовленнєвого етикету;
- формування вміння аналізувати окремі ситуації, розпізнаючи типи людей, рівень їхньої моральності та інші особливості;
- формування культури спілкування, розвиток і вдосконалення індивідуального стилю спілкування відповідно до етичних та психологічних норм і правил;
- використання теоретичних знань для ефективної професійної діяльності;

3. **Структура навчальної дисципліни**

№ п\п	Тема	Кількість годин			
		Всього годин	З них		Самостійна робота
			Лекційні заняття	Семінарські заняття	
1	**Вступ до «Етики ділового спілкування та психології в сфері обслуговування».**	**6**	**4**	**2**	**2**
1.1	Поняття та сутність етики ділового спілкування та психології в сфері обслуговування	6	4	2	2
2	**Психологія спілкування**	**12**	**8**	**4**	**-**
2.1	Поняття про спілкування	12	8	4	-
3	**Спілкування як комунікація**	**20**	**12**	**8**	**8**
3.1	Комунікаційний процес	10	6	4	3
3.2	Засоби ділового спілкування	3	1	2	3
3.3	Особливості бесід по телефону	1	1	-	-
3.4	Спілкування в електронному просторі	1	1	-	-
3.5	Колективне обговорення проблем	1	1	-	-
3.6	Переговори. Підготовка переговорів	1	1	-	-
3.7	Публічний виступ у діловому спілкуванні. Ораторське мистецтво	3	1	2	2
4	**Взаєморозуміння та конфлікти у спілкуванні**	**11**	**9**	**2**	**4**

4.1	Взаєморозуміння та конфлікти у спілкуванні	4	2	2	2
4.2	Етика та психологія взаємодії з клієнтом при вирішенні конфліктів в сфері обслуговування	**7**	**7**	**-**	2
5	**Психологія особистості та спілкування**	**12**	**10**	**2**	**4**
5.1	Індивідуально-психологічні особливості людини	12	10	2	4
6	**Соціально-психологічні особливості спільної діяльності в колективі**	**4**	**2**	**2**	**2**
6.1	Згуртованість колективу	4	2	2	2
7	**Професійний імідж працівника сфери обслуговування**	**1**	**1**	**-**	**4**
7.1	Професійний імідж	1	1	-	4
Всього годин за курс:		**64**	**46**	**20**	**24**

4. Програма навчальної дисципліни

1. Вступ до «Етики ділового спілкування та психології в сфері обслуговування».

1.1Поняття та сутність етики ділового спілкування та психології в сфері обслуговування .

Мораль і етика: подібність і відмінності. Поняття «психологія». Завдання і функції психології в сфері обслуговування.

Мораль і етика: подібність і відмінності. Визначення поняття моралі. Джерела моралі. Подібне та відмінності між мораллю та етикою. Поняття мораль, етика, цінності, суспільна норма.

Семінарське заняття № 1:

1. Етичні норми в професійній діяльності. Етичні стандарти в професійному середовищі.
2. Етичні норми, професійна поведінка. Основні професійні етичні норми: відповідальність, чесність, конфіденційність гуманність, справедливість.

Специфіка етичних норм у сфері обслуговування .

Значення етики для сфери обслуговування. Роль етики у створенні якості обслуговування. Сервіс, якість обслуговування, клієнтоорієнтованість, культура спілкування. Етична взаємодія з клієнтом. Практичне значення етики в роботі майстра салону краси.

Основні принципи ділового етикету. Загальні правила ділового етикету.

Етичний кодекс працівника сфери обслуговування. Етикет, професійна етика, манери, правила спілкування. Моральна відповідальність за результат роботи. Відповідальність за безпеку клієнта. Мораль у прийнятті рішення: коли не погоджуватися з клієнтом.

Семінарське заняття № 2:

1. Моральні аспекти у взаємодії з клієнтами в салоні краси. Моральні норми при обслуговуванні клієнтів. Поважне ставлення до клієнта.
2. Емоційна підтримка клієнта. Моральна відповідальність за результат роботи. Відповідальність за безпеку клієнта.
3. Мораль у прийнятті рішення: коли не погоджуватися з клієнтом.

Самостійна робота (2 години):

- Наслідки порушення етичних норм в сфері обслуговування.
- Етичні норми в професійній діяльності в сфері обслуговування. Специфіка етичної поведінки працівника в сфері послуг краси.

2. Психологія спілкування

2.1 Поняття про спілкування.

Поняття про спілкування як основу життєдіяльності людей та їхньої взаємодії. Основні функції спілкування та їх характеристика. Класифікації функцій спілкування: за критерієм досягнення мети (контактна, інформаційна, спонукальна, координаційна, розуміння, емотивна, встановлення стосунків (відносин), здійснення вплив; на підставах виокремлення трьох сторін спілкування (інформаційно-комунікативна, регулятивно-комунікативна, афективно-комунікативна; на основі врахування установки суб'єктів спільної діяльності на пізнання одне одного й підтримку взаємин: функції організації спільної діяльності, пізнання людьми одне одного, формування та розвитку міжособистісних стосунків; за призначенням: прагматична, формуюча, підтвердження, організації й підтримки міжособистісних відносин, внутрішньоособистісна.
Стилі спілкування та їх характеристика. Особливості ділового спілкування.

Види спілкування, їх характеристика. Способи впливу на людей під час спілкування. Переконання, навіювання, психічне зараження як група психологічного впливу на людей.
Моделі та стилі спілкування. Три стилі лідерства в управлінській діяльності. Стратегії та тактики спілкування в процесі ділової взаємодії в сфері обслуговування.

Семінарське заняття № 3-4:

1. Психологічна природа спілкування. Важливість знання психологічних засад комунікативного процесу, класифікації людей за особливостями їх психіки.

2. Основні види міжособистісної взаємодії. Роль міжособистісних взаємин у спілкуванні.
3. Характеристика основних рівнів спілкування, емпатичного способу сприймання діловими партнерами одне одного.

Семінарське заняття № 5-6:

1. Етика і психологія, їх сутність і місце у змісті навчальної дисципліни. Поняття про професійну етику, культуру спілкування, етикет, його різновиди.
2. Моральна культура спілкування та її рівні. Моральні цінності, норми та принципи, їх значення для досягнення високого рівня культури спілкування.
3. Професійне спілкування в салоні краси.
   Важливість ефективного спілкування з колегами.
4. Професійне спілкування з клієнтом: коли мовчати важливіше, ніж говорити.

3. Спілкування як комунікація

3.1 Комунікаційний процес

Сутність і структура комунікаційного процесу. Вербальна і невербальна комунікація. Психологія мови тіла: жести, міміка, поза.

Семінарське заняття № 7-8:

1. Суб'єктивні канали сприймання й передачі інформації. Репрезентативні системи (типи модальності), пов'язані з певним каналом сприймання: аудиальна, візуальна, кінестетична, нюхова й смакова системи.
2. Активне слухання, його мета. Техніки активного слухання та їх застосування.

Комунікативні бар’єри та шляхи їх подолання. Умови доцільності використання переконуючого впливу та ефективності переконання. Особистісні й ситуативні чинники, що підвищують навіюваність людини. Маніпулятивна та актуалізаторська моделі спілкування. Типи маніпуляторів та їх характеристика. Труднощі та деформації спілкування.

Техніки ефективного спілкування, маніпуляції, контрманіпуляції, ненасильницьке спілкування, техніка «Я – повідомлення». Види психологічного протистояння впливу: контраргументація, конструктивна критика, енергетична мобілізація, творчість, ухиляння, психологічний самозахист, ігнорування, конфронтація, відмова. Поняття психологічно конструктивного впливу та його критерії. Протистояння впливу.

Семінарське заняття № 9-10 :

1. Розпізнання внутрішнього психічного стану людини за невербальними аспектами спілкування.

2. Жести й міміка, що свідчать про брехню. Етика різних видів рукостискань. Етика поцілунків та обіймів.
3. Вимоги до невербальних проявів спілкування у діловій сфері.
4. Ненормативне невербальне спілкування. Ненормативні жести. Міжнаціональні відміни невербального спілкування.

Самостійна робота (3 години):

- Емпатія як основа ефективного діалогу.
- Роль зворотного зв'язку.
- Значення переконуючого впливу в мовленнєвому спілкуванні. Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень різних видів, використання формул ввічливості мовленнєвого етикету.

3.2.Засоби ділового спілкування

Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет .Сутність понять "вербальна комунікація", культура мовлення. Невербальні засоби спілкування та їх класифікація.

Поняття про бесіду та її місце у спілкуванні людей. Ділова бесіда, її задачі. Принципи ведення ділової бесіди.

Семінарське заняття № 11-12:

1. Ділова бесіда, її задачі.
2. Основні види бесід, правила їх ведення та використання різних форм запитань у процесі спілкування.
3. Підготовка до ділової зустрічі та проведення ділової розмови, дискусії або дебатів з обраної проблеми.
4. Техніка проведення діалогу та спілкування у нестандартних ситуаціях, на ділових прийомах.

Самостійна робота (3 години):

- Культура говоріння і культура слухання. Види слухання: рефлексивне і нерефлексивне, їх сутність.
- Значення переконуючого впливу в мовленнєвому спілкуванні.
- Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень різних видів, використання формул ввічливості мовленнєвого етикету.

3.3. Особливості бесід по телефону.

Телефонна ділова розмова, її структура та правила проведення. Правила етикету ділової телефонної розмови. Мобільний телефон і ділові стосунки. Етикет стільникового зв'язку.

3.4.Спілкування в електронному просторі.

Електронне спілкування. Електронна пошта (e-mail), електронний лист. Етикет електронної пошти. Спілкування в соціальних мережах.

3.5.Колективне обговорення проблем
Основні форми колективного обговорення ділових проблем. Правила проведення ділових нарад, зборів, дискусій, ділової гри "мозковий штурм", презентацій.

3.6.Переговори. Підготовка переговорів.
Ділові переговори: планування їх змісту, вибір способів проведення і процедури обговорення визначених питань, ухвалення рішення. Три основні стратегії переговорів.
Самостійна робота (2 години):
Стратегічні підходи до проведення переговорів. Тактика і принципи переговорів. Розмежування між суттю проблеми і стосунками сторін. Розгляд взаємовигідних варіантів

3.7. Публічний виступ у діловому спілкуванні. Ораторське мистецтво.
Особливості публічного виступу. Визначення риторики. Алгоритм створення промови. Виголошення промови. Риторична етика. Риторичний ідеал.

Семінарське заняття № 13-14 :

1. Культура говоріння і культура слухання.
2. Види слухання: рефлексивне і нерефлексивне, їх сутність.
3. Типи реакцій людей під час слухання та способи їх використання.
4. Шляхи розвитку культури словесного спілкування і вдосконалення володіння мовою.

4. Взаєморозуміння та конфлікти у спілкуванні
4.1 Взаєморозуміння у спілкуванні. Міжособистісні конфлікти у спілкуванні. Суб'єкти конфліктних відносин. Причини конфліктів.

Семінарське заняття № 15-16
1.Міжособові способи поведінки в конфліктних ситуаціях: ухилення, згладжування, примушення, компромісвирішення проблеми (співпраця).
2. Типи конфліктних осіб: демонстративний,ригідний,педант,бесконфліктний.
3. Правила вирішення конфлікту.
4. Стратегія вирішення конфлікту.

Самостійна робота (2 години):
1. Визначення конфлікту та конфліктних ситуацій. Класифікація конфліктів.

2. Шляхи подолання та розв'язання конфліктів: міжособистісні стилі, структурні методи, самостійне розв'язання, розв'язання конфліктів за допомогою посередника.

4.2 Етика та психологія взаємодії з клієнтом при вирішенні конфліктів в сфері обслуговування.

Причини конфліктів з клієнтами. Психологія вирішення конфліктів. Психологічні стратегії управління конфліктами.

Конфлікти в обслуговуванні: запобігання та вирішення.

Принципи індивідуального підходу в роботі працівника салону краси.

Психологічні аспекти взаємодії з різними типами клієнтів. Розпізнавання типів клієнтів. Комунікація з «важкими» клієнтами. Як працювати з клієнтами, які мають специфічні вимоги. Психологічні техніки для роботи з клієнтами.

Самостійна робота (2 години):

1. Психологія задоволення клієнта: як створити атмосферу довіри. Визначення задоволення клієнта. Увага до потреб клієнта. Розуміння психології клієнта.

5.Психологія особистості та спілкування

5.1 Індивідуально-психологічні особливості людини

Темперамент і типи особистості.

Екстраверсія та інтроверсія: поняття та характеристика.

Характер та особливості його прояву в колективі. Емоційний інтелект.

Типологія емоційної компетентності. Співвідношення структури емоційного інтелекту з його функціями. Темперамент і EI. Емоційний інтелект і його впливна професійну діяльність в сфері обслуговування.

Самооцінка і впевненість у спілкуванні. Конформізм, його причини. Фактори конформності особистості.

Теорії лідерства. Типологія лідерства. Формальний та неформальний лідер. Стиль лідерства.

Стрес і методи його подолання. Типи стресів. Ознаки та наслідки стресів.

Синдром професійного вигорання. Стратегії управління стресом.

Семінарське заняття № 17-18:

1. Основні теорії особистості. Психологічна структура особистості.
2. Мотиваційна сфера особистості. Спрямованість особистості, її загальна характеристика.

Самостійна робота (4 години):

1. Приділення уваги емоційним потребам клієнта в сфері обслуговування. Важливість конфіденційності. Коректність у взаємодії з клієнтами та колегами. Повага до особистих кордонів клієнта.
2. Психологія самопочуття перукаря: як уникнути вигорання. Визначення професійного вигорання. Причини вигорання в професії перукаря. Ознаки вигорання. Методи профілактики вигорання. Підтримка колег та керівництва. Важливість відпочинку та релаксації.

6 Соціально-психологічні особливості спільної діяльності в колективі

6.1 Згуртованість колективу

Соціально-психологічний клімат у колективі. Ознаки сприятливого соціально-психологічного клімату. Групова згуртованість та її показники. Психологічна сумісність, її види.

Групова згуртованість та її показники. Групова сумісність як показник згуртованості групи. Критерії ефективності діяльності групи. Внутрішньогруповий фаворитизм та міжгрупова дискримінація

Семінарське заняття № 19-20

1. Суть поняття «психологічний клімат».
2. Створення морально-психологічного клімату в колективі. Види психологічного клімату.
3. Сприятливий психологічний клімат у колективі сфери обслуговування. Несприятливий психологічний клімат.
4. Фактори, що впливають на формування психологічного клімату в колетиві.
5. Показники психологічного клімату.

Самостійна робота (2 години):

1. Оптимізація психологічного клімату у колективі сфери обслуговування
2. Чинники, що забезпечують сприятливий психологічний клімат у колективі.

7.Професійний імідж працівника сфери обслуговування.

7.1 Професійний імідж. Формування позитивного іміджу. Складові професійного іміджу: зовнішній вигляд; культура мови та поведінки; компетентність і відповідальність; дотримання етичних норм.

Самостійна робота (4 години):

1. Імідж підприємства в сфері обслуговування. Керування репутацією салону краси через відгуки клієнтів. Важливість відгуків у салоні краси. Як правильно реагувати на негативні відгуки. Стратегії заохочення позитивних відгуків. . Важливість проактивного управління репутацією. Використання відгуків для підвищення лояльності клієнтів.
2. Професійний розвиток та безперервне навчання. Важливість постійного навчання в сфері обслуговування. Роль сертифікацій та дипломів. Підвищення кваліфікації за спеціалізаціями. Самоосвіта і професійні ресурси. Участь у конкурсах та виставках. Важливість внутрішньої мотивації та професійного росту.

5.Тематичний план

№ теми	Кількість годин на тему	Назва теми	Кількість годин на заняття	№ заняття	Назва теми заняття
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
II семестр					
1	**6**	**Тема 1. Вступ до «Етики ділового спілкування та психології в сфері обслуговування»**			
1.1	6	Вступ до «Етики ділового спілкування та психології в сфері обслуговування»	1	1	Поняття та сутність етики ділового спілкування. Мораль і етика: подібність і відмінності. Поняття «психологія». Завдання і функції психології в сфері обслуговування.
			1	2	Мораль і етика: подібність і відмінності. Визначення поняття моралі. Джерела моралі. Подібне та відмінності між мораллю та етикою. Поняття мораль, етика, цінності, суспільна норма.
			1	3	**Семінарське заняття № 1** Етичні норми в професійній діяльності. Етичні стандарти в професійному середовищі. Етичні норми, професійна поведінка. Основні професійні етичні норми: відповідальність, чесність, конфіденційність, гуманність, справедливість. Специфіка етичних норм у сфері обслуговування
			1	4	Значення етики та психології для сфери обслуговування. Роль етики у створенні якості обслуговування, сервіс, якість обслуговування, клієнтоорієнтованість, культура спілкування. Етика та психологія взаємодії з клієнтом. Практичне значення етики таа психології в роботі майстра салону краси.
			1	5	Основні принципи ділового етикету. Загальні правила ділового етикету. Етичний кодекс працівника сфери обслуговування. Етикет, професійна етика, манери, правила

					спілкування. Моральна відповідальність за результат роботи. Відповідальність за безпеку клієнта. Мораль у прийнятті рішення: коли не погоджуватися з клієнтом.
			1	6	**Семінарське заняття № 2** Моральні аспекти у взаємодії з клієнтами в салоні краси. Моральні норми при обслуговуванні клієнтів. Поважне ставлення до клієнта. Емоційна підтримка клієнта. Моральна відповідальність за результат роботи. Відповідальність за безпеку клієнта. Мораль у прийнятті рішення: коли не погоджуватися з клієнтом.
2	**10**	**Психологія та етика спілкування**			
2.1	10	Поняття про спілкування	1	7	Поняття про спілкування як основу життєдіяльності людей та їхньої взаємодії. Основні функції спілкування та їх характеристика
			2	8-9	Класифікації функцій спілкування: за критерієм досягнення мети (контактна, інформаційна, спонукальна, координаційна, розуміння, емотивна, встановлення стосунків (відносин), здійснення вплив; на підставах виокремлення трьох сторін спілкування (інформаційно-комунікативна, регулятивно-комунікативна, афективно-комунікативна; на основі врахування установки суб'єктів спільної діяльності на пізнання одне одного й підтримку взаємин: функції організації спільної діяльності, пізнання людьми одне одного, формування та розвитку міжособистісних стосунків; за призначенням: прагматична, формуюча, підтвердження, організації й підтримки міжособистісних відносин, внутрішньоособистісна.

			2	10-11	Види спілкування, їх характеристика. Способи впливу на людей під час спілкування. Переконання, навіювання, психічне зараження як група психологічного впливу на людей.
			3	12, 13, 14	Моделі та стилі спілкування. Три стилі лідерства в управлінській діяльності. Стратегії та тактики спілкування в процесі ділової взаємодії в сфері обслуговування.
			2 2	15 -16 17-18	**Семінарське заняття № 3-4:** 1. Психологічна природа спілкування. Важливість знання психологічних засад комунікативного процесу, класифікації людей за особливостями їх психіки. 2. Основні види міжособистісної взаємодії. Роль міжособистісних взаємин у спілкуванні. 3. Характеристика основних рівнів спілкування, емпатичного способу сприймання діловими партнерами одне одного. **Семінарське заняття № 5-6:** 4. Етика і психологія, їх сутність і місце у змісті навчальної дисципліни. Поняття про професійну етику, культуру спілкування, етикет, його різновиди. 5. Моральна культура спілкування та її рівні. Моральні цінності, норми та принципи, їх значення для досягнення високого рівня культури спілкування. 6. Професійне спілкування в салоні краси.

					Важливість ефективного спілкування з колегами. 7. Професійне спілкування з клієнтом: коли мовчати важливіше, ніж говорити.
3		**Основи комунікації**			
3.1	10	Комунікаційний процес	1	19	Сутність і структура комунікаційного процесу. Вербальна і невербальна комунікація. Психологія мови тіла: жести, міміка, поза
			2	20-21	**Семінарське заняття № 5-6:** Суб'єктивні канали сприймання й передачі інформації. Репрезентативні системи (типи модальності), пов'язані з певним каналом сприймання: аудиальна, візуальна, кінестетична, нюхова й смакова системи. Активне слухання, його мета. Техніки активного слухання та їх застосування.
			1	22	Комунікативні бар’єри та шляхи їх подолання. Труднощі та деформації спілкування.
			1	23	Умови доцільності використання переконуючого впливу та ефективності переконання. Особистісні й ситуативні чинники, що підвищують навіюваність людини. Маніпулятивна та актуалізаторська моделі спілкування. Типи маніпуляторів та їх характеристика.

			1	24	Техніки ефективного спілкування, маніпуляції, контрманіпуляції, ненасильницьке спілкування, техніка «Я – повідомлення».
			2	25-26	Види психологічного протистояння впливу: контраргументація, конструктивна критика, енергетична мобілізація, творчість, ухиляння, психологічний самозахист, ігнорування, конфронтація, відмова. Поняття психологічно конструктивного впливу та його критерії. Протистояння впливу.
			2	27-28	**Семінарське заняття № 7-8 :** Розпізнання внутрішнього психічного стану людини за невербальними аспектами спілкування. Жести й міміка, що свідчать про брехню. Етика різних видів рукостискань. Етика поцілунків та обіймів.Вимоги до невербальних проявів спілкування у діловій сфері. Ненормативне невербальне спілкування. Ненормативні жести. Міжнаціональні відміни невербального спілкування.
3.2	3	Засоби ділового спілкування	1	29	Вербальні засоби спілкування та мовленнєвий етикет Сутність понять “вербальна комунікація”, культура мовлення. Невербальні засоби спілкування та їх класифікація. Поняття про бесіду та її місце у спілкуванні людей. Ділова бесіда, її задачі. Принципи ведення ділової бесіди. Етапи ділової бесіди.

			2	30-31	**Семінарське заняття № 9-10:** 1. Ділова бесіда, її задачі. 2. Основні види бесід, правила їх ведення та використання різних форм запитань у процесі спілкування. 3. Підготовка до ділової зустрічі та проведення ділової розмови, дискусії або дебатів з обраної проблеми. 4. Техніка проведення діалогу та спілкування у нестандартних ситуаціях, на ділових прийомах.
3.3	1	Особливості бесід по телефону	1	32	Телефонна ділова розмова, її структура та правила проведення. Правила етикету ділової телефонної розмови. Мобільний телефон і ділові стосунки. Етикет стільникового зв'язку.
3.4	1	Спілкування в електронному просторі	1	33	Електронне спілкування. Електронна пошта (e-mail), електронний лист. Етикет електронної пошти.
3.5	1	Колективне обговорення проблем	1	34	Основні форми колективного обговорення ділових проблем. Правила проведення ділових нарад, зборів, дискусій, ділової гри "мозковий штурм", презентацій.
3.6	1	Переговори. Підготовка переговорів	1	35	Ділові переговори: планування їх змісту, вибір способів проведення і процедури обговорення визначених питань, ухвалення рішення. Три основні стратегії переговорів.
3.7	3	Публічний виступ у діловому спілкуванні.	1	36	Особливості публічного виступу. Визначення риторики. Алгоритм створення промови. Виголошення промови. Риторична етика. Риторичний ідеал

		Ораторське мистецтво.			
			2	37-38	**Семінарське заняття № 11-12:** 1. Культура говоріння і культура слухання. 2. Види слухання: рефлексивне і нерефлексивне, їх сутність. 3. Типи реакцій людей під час слухання та способи їх використання. 4.Шляхи розвитку культури словесного спілкування і вдосконалення володіння мовою
4	**10**	**Взаєморозуміння та конфлікти у спілкуванні**			
4.1	4	Взаєморозуміння та конфлікти у спілкуванні	2	39-40	Взаєморозуміння у спілкуванні. Міжособистісні конфлікти у спілкуванні. Суб'єкти конфліктних відносин. Причини конфліктів.
			2	41-42	**Семінарське заняття № 13-14 :** 1.Міжособові способи поведінки в конфліктних ситуаціях: ухилення, згладжування, примушення, компромісвирішення проблеми (співпраця). 2. Типи конфліктних осіб: демонстративний, ригідний, педант, бесконфліктний. 3. Правила вирішення конфлікту. 4. Стратегія вирішення конфлікту.
4.2	7	Етика та психологія взаємодії з клієнтом	11	43	Етика та психологія взаємодії з клієнтом при вирішенні конфліктів. Причини конфліктів з клієнтами.

		при вирішенні конфліктів в сфері обслуговування			
					Психологія вирішення конфліктів. Психологічні стратегії управління конфліктами.
			2	44-45	Конфлікти в обслуговуванні: запобігання та вирішення. Принципи індивідуального підходу в роботі перукаря.
			2	46-47	Психологічні аспекти взаємодії з різними типами клієнтів. Розпізнавання типів клієнтів. Комунікація з «важкими» клієнтами.
			1	48	Як працювати з клієнтами, які мають специфічні вимоги. Психологічні техніки для роботи з клієнтами.
5	**12**	**Психологія особистості та спілкування**			
5.1	12	Індивідуально-психологічні особливості людини.	2	49-50	Темперамент і типи особистості
			2	51-52	Екстраверсія та інтроверсія: поняття та характеристика. Характер та особливості його прояву в колективі.
			2	53-54	Емоційний інтелект. Типологія емоційної компетентності. Співвідношення структури емоційного інтелекту з його функціями. Темперамент і EI. Емоційний інтелект і його вплив на професійну діяльність в сфері обслуговування.
			2	56-57	Самооцінка і впевненість у спілкуванні. Конформізм, його причини. Фактори конформності особистості. Теорії лідерства. Типологія лідерства. Формальний та неформальний лідер. Стиль лідерства.
			2	58-59	**Семінарське заняття № 15-16 :** 1. Основні теорії особистості. Психологічна структура

					особистості. 2. Мотиваційна сфера особистості. Спрямованість особистості, її загальна характеристика.
			2	60-61	Стрес і методи його подолання. Типи стресів. Ознаки та наслідки стресів. Синдром професійного вигорання. Стратегії управління стресом.
6	4	**Соціально-психологічні особливості спільної діяльності в колективі**			
6.1	4	Згуртованість колективу	1	62	Соціально-психологічний клімат у колективі. Ознаки сприятливого соціально-психологічного клімату. Групова згуртованість та її показники. Психологічна сумісність, її види.
			1	63	Групова згуртованість та її показники. Групова сумісність як показник згуртованості групи. Критерії ефективності діяльності групи. Внутрішньогруповий фаворитизм та міжгрупова дискримінація
			2	64-65	**Семінарське заняття № 17-18:** 1. Суть поняття «психологічний клімат». 2. Створення морально-психологічного клімату в колективі. Види психологічного клімату. 3. Сприятливий психологічний клімат у колективі сфери обслуговування. Несприятливий психологічний клімат. 4. Фактори, що впливають на формування психологічного клімату в колетиві. 5. Показники психологічного клімату.
7		**Професійний імідж працівника сфери обслуговування.**			

7.1		Професійний імідж	1	66	Професійний імідж. Формування позитивного іміджу. Складові професійного іміджу: зовнішній вигляд; культура мови та поведінки; компетентність і відповідальність; дотримання етичних норм.
Разом 66 годин					

6. Перелік компетентностей відповідно ОПП «Перукарське мистецтво та декоративна косметика»

Загальні компетентності:

- ЗК 2 Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

ЗК3 Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.

ЗК7 Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.

- ЗК 8 Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

Спеціальні компетентності:

- СК 8 Здатність здійснювати міжособистісну, соціальну та професійну комунікацію в процесі виконання професійних завдань.
- СК11 Здатність до професійного просування власних творчих компетентностей на ринку праці.
- СК12 Здатність презентувати результати власної та/або командної творчої діяльності, у тому числі продуктів дизайну в області перукарського мистецтва та декоративної косметики перед різними аудиторіями.

7. Перелік результатів навчання відповідно ОПП «Перукарське мистецтво та декоративна косметика»

Результати навчання:

- РН 2 Діяти на основі етичних принципів, правових і безпекових норм у професійній діяльності з урахуванням культурних, релігійних, етнічних, історичних відмінностей та національних особливостей, використання форм рухової активності та вести здоровий спосіб життя
- РН14 Працювати автономно та/або в команді.

- РН16 Самостійно ставити цілі, організовувати робочий час та простір, дотримуватися строків виконання завдань.

8. Критерії оцінювання навчальних досягнень студентів фахової передвищої освіти з навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування та психологія в сфері обслуговування»

для підготовки фахових молодших бакалаврів
за спеціальністю J 1 Послуги краси

Рівень навчальних досягнень студентів	Бали	Критерії оцінювання навчальних досягнень студентів
Незадовільно	2	Студент за допомогою викладача може назвати окремі поняття, що стосуються предмета вивчення. Студент має уявлення про елементарні поняття з етики ділового спілкування та психології. За допомогою викладача або з використанням зошита відтворює окремі факти навчального матеріалу. Під керівництвом і контролем викладача епізодично виконує практичні дії, повторює оцінні судження інших без достатнього осмислення.
Задовільно	3	Студент самостійно дає визначення окремих понять; за допомогою викладача або з використанням зошита відтворює навчальний матеріал, характеризуючи поняття з етики ділового спілкування та психології. За допомогою консультації викладача виконує практичні завдання. Студент самостійно, але неповно відтворює навчальний матеріал; за допомогою викладача розв'язує прості типові навчальні ситуаційні задачі.
Добре	4	Студент загалом самостійно відтворює навчальний матеріал, розкриває суть понять; розв'язує прості типові ситуаційні задачі. Студент самостійно відповідає на поставлені запитання; дає порівняльну характеристику явищам і процесам, які характеризують предмет вивчення. Обґрунтовує свої оцінні судження, щодо етики та психології ділового спілкування , спираючись на предметні знання та усталені норми. Студент відтворює інформацію, відповідає на поставлені запитання;

		самостійно розв'язує стандартні ситуаційні завдання; робить нечітко сформульовані висновки.
Відмінно	5	Студент обґрунтовано відповідає на запитання, передбачені навчальною програмою; самостійно аналізує і розкриває суть явищ і процесів, що характеризують психологію та етику ділового спілкування; узагальнює, систематизує, встановлює причинно-наслідкові зв'язки; користується джерелами додаткової інформації. Розв'язує нестандартні ситуації; формулює висновки, уміє розв'язувати проблемні завдання; може впоратися з додатковими завданнями і непередбаченими ситуаціями, володіє життєвими навичками.

9. Очікувані результати навчання з дисципліни

В результаті вивчення навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування та психологія в сфері обслуговування» здобувачі фахової передвищої освіти повинні:

знати:

- основи етики та психологію ділового спілкування, його норми й правила;
- теоретичні основи ефективного спілкування з клієнтами, колегами та керівництвом у сфері обслуговування;
- принципи роботи у команді та шляхи сприяння позитивній груповій динаміці;
- поняття конфлікту, причини виникнення та способи вирішення конфліктів в робочому колективі та під час роботи з клієнтом;
- психологічні техніки для роботи з клієнтами;
- основні поняття та категорії етики ділового спілкування;
- етичні засади у сучасному діловому середовищі;
- будову і проведення публічного виступу;
- організацію та проведення ділових зустрічей;
- сучасні вимоги до основних форм ділового спілкування

вміти:

- володіти техніками ефективного спілкування;
- вміти практично застосовувати елементи ділової комунікації;
- володіти категоріальним апаратом з предмету вивчення;
- вміти презентувати результати колективної або власної творчої діяльності.

10. Методи контролю результатів навчання

Поточний контроль:

- фронтальне опитування;

- вибіркове усне опитування;
- письмове опитування;
- виконання тестових завдань;
- розв’язання ситуаційних задач;
- доповіді, презентації.

Проміжний контроль:

- проведення контрольних тестів;
- тематичне оцінювання;
- доповіді, презентації;
- робота в малих групах та робота в парах;
- захист проектів, творчих робіт.

Підсумковий контроль:

- семестрове оцінювання;
- річне оцінювання;
- залік.

11. Методи навчання

- лекції, бесіди, пояснення;
- використання опорних конспектів, структурнологічних схем;
- робота с текстовим матеріалом;
- дослідницький пошук за темами навчальної дисципліни;
- онлайн-уроки на платформах Zoom, Meet при дистанційному/змішаному навчанні;
- бліц-опитування;
- інтерактивні методи.

12. Методичне забезпечення

- конспект лекцій;
- презентації;
- відеоролики;
- розроблені тести опитування;
- інтернет-ресурси;
- методичні посібники;
- власні напрацювання.

13. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна

Обладнання:

1) Персональний комп'ютер

- Intel(R) Pentium (R) 4 CPU 3.00 GHz 3.01 ГГц, 0,99ГБ ОЗУ – 1 шт. (ПК викладача).

1) Ноутбук HP 245-G9 Notebook PC

Програмне забезпечення:

- для перевірки знань Google форми та онлайн-конструктор тестів LearningApps.org
- єдина корпоративна/освітня платформа Google Workspace for Education.

14. Рекомендована література

1. АвраменкоО. О., Яковенко Л. В.,Шийка В. Я Ділове спілкування: Навчальний посібник. / За наук. ред. О. О. Авраменко. – ІваноФранківськ, «ЛілеяНВ», – 2015. – 160 с. Режим доступу: http://umo.edu.ua/images/content/depozitar/navichki_pracevlasht/dilove_spilkuv_1.pdf2.
2. Варій М.Й. Психологія: навч.пос.(Для студентів вищих навчальних закладів)/ М.Й.Варій – (2-ге вид.) – К: Центр учбової літератури,2009.-288с.
3. Домрачева І. Р. Основи мовленнєвої діяльності: навчальний посібник / І. Р. Домрачева, І. О. Аксьонова. – Вінниця: ДонНУ імені Василя Стуса, 2019 . – 101 с.
4. Етика ділових відносин : навчальний посібник / [Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. та ін.] – Вінниця : ВНТУ, 2011. – 309 с.
5. Етика ділового спілкуванн: Курс лекцій / Т.К. Чмут, Г.Л.Чайка, М.Пю Лукашевич, І.Б. Осечинська. – 2-ге вид., стереотип. – К.: МАУП, 2003.-208с.
6. Засєкіна Л. В., Пастрик Т. В. Основи психології та міжособове спілкування : навч. посіб. / Лариса Володимирівна Засєкіна, Тетяна Володимирівна Пастрик. – Луцьк : Східноєвроп. нац. ун-т ім. Лесі Українки, 2013. - 184 с.
7. Золотарьова, І.М. Конспект лекцій з дисципліни «Психологія» (для студентів 4 курсу денної форми навчання напряму підготовки 6.060102 «Архітектура») [Текст] / І.М.Золотарьова; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2011. – 35 с.
8. Кайдалова Л. Г., Пляка Л. В. К 15 Психологія спілкування : навчальний посібник. – Х. : НФаУ, 2011. – 132 с.
9. Ковалинська І. В. Невербальна комунікація. – К. : Вид-во «Освіта України», 2014. – 289 с
10 Конфліктологія: Конспект лекцій. Для підготовки магістрів усіх форм навчання /В.Я.Галаган, В.Ф.Орлов, О.М.Отич. – К.: ДЕТУТ, 2008. – 292 с.

11. Основи теорії мовної комунікації: навч. посіб. / Ю.В. Косенко. – Суми: Сумський державний університет, 2011. – 187 с.
12. Острянська, Н.В. Конспект лекцій з дисципліни «Комунікативні процеси у навчанні» / Н. В. Острянська; Харьк. нац. акад.. міськ. госп-ва – Х. : ХНАМГ, 2009. –24 с.
13. Прищак, М. Д. П77 Ділове спілкування : навчальний посібник / М. Д. Прищак, О. Б. Залюбівська, О. М. Слободянюк. – Вінниця : ВНТУ, 2015. – 128 с.
14. Пентилюк М. І., Маруних І. І., Гайдаєнко І. В. Ділове спілкування та культура мовлення: навч. посіб. – К.:Центр навчальної літератури, 2010. – 224 с.
15.Руденко Л. А. Основи професійного спілкування (для ПТНЗ сфери обслуговування): навчально-методичний посібник. – Львів, 2008. – 120 с.
16.М. М. Філоненко Психологія спілкування: Підручник.- К.: «Центр учбової літератури» 2008 — 224 с.

15. Інформаційні ресурси

Google Диск [Електронний ресурс].– Режим доступу: https://drive.google.com/drive/folders/1Y6F5x5mrHZ3PcgZdK418LlvyxjzI9wBN

Бібліотека методичних матеріалів .-Режим доступу: https://vseosvita.ua/library/roboca-navcalna-programa-z-predmeta-dilova-etika-i-kultura-spilkuvanna-200903.html

1. Особистість у сучасній психології. Психологічна характеристика Режим доступу: https://osvita.ua/vnz/reports/psychology/10026/
2. Основи спілкування: визначення, рівні, тонкощі та етика. Реферат Режим доступу: https://osvita.ua/vnz/reports/psychology/29426/
3. Особистість та діяльність: загальні положення. Режим доступу: Реферат http://surl.li/rkkca
4. Практикум з психодіагностики Режим доступу: https://studfile.net/preview/5200213/
5. Психологія діяльності Режим доступу: http://surl.li/rkkei
6. Психологія спілкування Режим доступу: http://surl.li/rkkfb
7. Прищак М.Д., Мацко М.А. Психологія Режим доступу: http://surl.li/rkkap
8. Психологія конфлікту:курс лекцій : Навчальний посібник. – Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2013. – 112 с. Режим доступу: http://surl.li/goxd
9. Темперамент і характер Режим доступу: https://buklib.net/books/24602/