Комунальний заклад
«Чернігівське вище професійне училище побутового обслуговування»
Чернігівської обласної ради

Спеціальність	J 1 Послуги краси
Освітньо-професійна програма	Перукарське мистецтво та декоративна косметика
Навчальна дисципліна	Етика ділового спілкування та психологія в сфері обслуговування
Освітньо-професійний ступінь	Фаховий молодший бакалавр
Освітня кваліфікація	Фаховий молодший бакалавр з послуг краси
Статус дисципліни	Дисципліна, що формує спеціальні компетентності
Мова викладання	Українська
Курс/ семестр	1,2 курс 2,3 семестр
Кількість кредитів	3 кредита
Розділ за видами занять та годинами навчання	Всього – 62 години
	Лекційні заняття – 44 години
	Семінарські заняття – 18 годин
	Самостійна робота – 28 годин
Метод підсумкового контролю	залік
Викладач	
Контактна інформація викладача	
Мета навчальної	сформувати знання про етико-психологічні особливості ділового спілкування та вміння практично застосовувати ефективні методи і прийоми в своїй професійній діяльності.

дисципліни	
Вимоги для осіб, які можуть розпочати навчання за програмою	- повна загальна середня освіта, - професійна (професійно-технічна освіта), освітньо-професійний рівень кваліфікованого робітника
Методичне забезпечення	конспект лекцій; презентації; відеоролики; тести опитування; інтернет-ресурси; методичні посібники; розроблені матеріали по курсу, які містяться в електронній бібліотеці КЗ ЧВПУ ПО ЧОР; розроблені матеріали по курсу, які містяться в електронній бібліотеці на порталі «Всеосвіта», «На Урок», «Світ професій»
Матеріально-технічне забезпечення	Персональний комп'ютер, ноутбук, проєктор, принтер, ресурси електронної бібліотеки.
Зміст навчальної дисципліни	1.Поняття та сутність етики ділового спілкування та психології в сфері обслуговування. 2. Поняття про спілкування. 3. Комунікаційний процес. 4. Засоби ділового спілкування в сфері послуг краси. 5. Особливості бесід по телефону. 6. Спілкування в електронному просторі. 7. Колективне обговорення проблем в перукарнях та салонах краси. 8. Переговори. Підготовка переговорів. 9. Публічний виступ у діловому спілкуванні. Ораторське мистецтво. 10. Взаєморозуміння та конфлікти у спілкуванні в сфері послуг краси.11. Етика та психологія взаємодії з клієнтом при вирішенні конфліктів в сфері обслуговування. 12. Індивідуально-психологічні особливості людини. 13. Соціально-психологічні особливості спільної діяльності в колективі. 14. Професійний імідж працівника сфери обслуговування.
Методи навчання	лекції, бесіди, пояснення; практичний показ/демонстрація;
Поточний контроль	усне опитування; активність роботи на заняттях; виконання семінарських робіт; доповіді, презентації; виконання завдань самостійного опрацювання
Підсумковий контроль	семестрове оцінювання, річне оцінювання, залік.
Компетенції	**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. - ЗК 7 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. - СК 12 Здатність презентувати результати власної та/або командної творчої діяльності, у тому числі продуктів дизайну в області перукарського мистецтва та декоративної косметики перед різними аудиторіями.
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 РН 6 Застосовувати сучасні інформаційні та комунікаційні технології для пошуку та аналізу необхідної інформації у вирішенні практичних проблем. - РН7 Використовувати набуті знання, конструктивні критичні зауваження фахівців стосовно своїх творчих та навчальних результатів для фахового розвитку. - РН 14 Працювати автономно та/або в команді. - РН 16 Самостійно ставити цілі, організовувати робочий час та простір, дотримуватися строків виконання завдань.
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., Марунич 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.

Посилання на електронний ресурс навчальної дисципліни	Google Диск [Електронний ресурс].– Режим доступу: https://drive.google.com/drive/folders/1Y6F5x5mrHZ3PcgZdK418LIvyxjzI9wBN
Політика навчальної дисципліни	Викладання навчальної дисципліни грунтується на засадах академічної доброчесності. Положення про академічну доброчесність у комунальному закладі «Чернігівське вище професійне училище побутового обслуговування» Чернігівської обласної ради. **https://4vpupo.org.ua/paniok/public/dobrochesn.pdf**

Розглянуто та погоджено на засіданні циклової комісії «Суспільних та соціально-економічних дисциплін»

Протокол № 1 від «27» серпня 2025 року

Голова циклової комісії _____ Наталія Астратян

(підпис) (Ім'я Прізвище)