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 – 66 години
	Лекційні заняття – 46 години
	Семінарські заняття – 20 годин
	Самостійна робота – 24 годин
Метод підсумкового контролю	Залік
Викладач	
Контактна інформація викладача	
Мета навчальної дисципліни	сформувати знання про етико-психологічні особливості ділового спілкування та вміння практично застосовувати ефективні методи і прийоми в своїй професійній діяльності.

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. 5. Особливості бесід по телефону. 6. Спілкування в електронному просторі. 7. Колективне обговорення проблем. 8. Переговори. Підготовка переговорів. 9. Публічний виступ у діловому спілкуванні. Ораторське мистецтво. 10. Взаєморозуміння та конфлікти у спілкуванні. 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. 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.
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 РН6 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. - РН14 Працювати автономно та/або в команді. - РН16 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., 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.
Посилання на електронний ресурс навчальної дисципліни	Google Диск [Електронний ресурс].– Режим доступу: https://drive.google.com/drive/folders/1Y6F5x5mrHZ3PcgZdK418LlvyxjzI9wBN
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 2026 року

Голова циклової комісії _____ Наталія Астратян

(підпис) (Ім'я Прізвище)