ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»

Факультет суспільних і прикладних наук

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

ЗАТВЕРДЖУЮ
Проректор з навчально-методичної роботи
_____ Ярослав ШТАНЬКО
«31» 08 2026 р.

ПСИХОЛОГІЯ В СФЕРІ ГОСТИННОСТІ

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Галузь знань:	24 Сфера послуг
Спеціальність:	Туризм
Освітньо-професійна (освітньо-наукова) програма:	Економіка і організація туристичної діяльності
Освітній рівень:	перший (бакалаврський)
Статус дисципліни:	вибіркова
Мова викладання, навчання та оцінювання:	українська
Семестр викладання	VII

Івано-Франківськ
2026

РОЗРОБНИК:
Викладач кафедри туризму
та готельно-ресторанної справи

 Христина ТЕРЛЕЦЬКА

ЗАТВЕРДЖЕНО:

на засіданні кафедри туризму
та готельно-ресторанної справи

протокол № 1 від «28» серпня 2026 р.
в. о. завідувача кафедри

 Христина ТЕРЛЕЦЬКА

УЗГОДЖЕНО:

Гарант ОПП

 Христина ТЕРЛЕЦЬКА

СХВАЛЕНО:

на засіданні Науково-методичної ради, протокол № 1 від «31»серпня 2026 р.

e-mail	https://ukd.edu.ua/person/khrystyna-terletska
Номер аудиторії чи кафедри	Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи 204 каб.
Посилання на сайт	Христина Терлецька
Сторінка курсу в СДО	https://online.ukd.edu.ua/course/view.php?id=8906

ВСТУП
Анотація навчальної дисципліни «Психологія в сфері гостинності»

Навчальна дисципліна спрямована на вивчення психологічних чинників, що впливають на поведінку туристів та організацію туристичного бізнесу. Курс охоплює аналіз мотивації подорожей, сприйняття туристичних продуктів, культурних та соціальних аспектів, що формують туристичний досвід. Студенти ознайомляться з методами дослідження психології споживача в туризмі, навчаться застосовувати психологічні принципи для покращення якості обслуговування та розробки ефективних маркетингових стратегій. Дисципліна допоможе майбутнім фахівцям розуміти потреби клієнтів та сприятиме підвищенню конкурентоспроможності у сфері туризму.

Метою викладання навчальної дисципліни є формування у студентів розуміння психологічних аспектів поведінки туристів, а також розвиток навичок застосування психологічних знань для оптимізації туристичного обслуговування та управління туристичними компаніями.

Завданнями викладання навчальної дисципліни є:

- ознайомлення студентів із основами психології поведінки та мотивації туристів;
- вивчення психологічних чинників, що впливають на сприйняття туристичних продуктів і послуг;
- розвинути навички психологічного аналізу та прогнозування потреб туристів;
- навчити студентів використовувати психологічні знання для підвищення ефективності маркетингових стратегій у туризмі;
- формування вмінь управляти стресом і конфліктами у сфері туризму, виходячи з психологічних підходів;
- підготовка студентів до роботи з різними категоріями туристів, з урахуванням їхніх психологічних особливостей.

В результаті вивчення дисципліни студент **повинен знати:**

- основи психології поведінки туристів;
- мотиваційні чинники туризму;
- психологічні моделі сприйняття туристичних продуктів;
- психологічні аспекти адаптації туристів до нових культурних середовищ і міжкультурної взаємодії;
- психологічні фактори впливу на прийняття рішень у туризмі;
- методи психологічного аналізу в туризмі;
- психологічні аспекти управління стресом і конфліктами.

В результаті вивчення дисципліни студент повинен вміти:

- аналізувати мотивацію туристів;
- інтерпретувати психологічні аспекти прийняття рішень туристами;
- забезпечувати психологічний комфорт туристів;
- управляти стресом і конфліктами в туристичній діяльності туристів, так і у працівників.

КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

яких набувають здобувачі освіти внаслідок вивчення навчальної дисципліни **«Психологія в сфері гостинності»** (шифри та зміст компетентностей та програмних результатів навчання вказано відповідно до ОПП «Економіка і організація туристичної діяльності» (2022/2023).

Шифр та назва компетентності	**Шифр та назва програмних результатів навчання**
К26. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу	**ПР10.** Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна)

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Курс	**4**		
Семестр	**7**		
Кількість кредитів ЄКТС	**6**		
Аудиторні навчальні заняття		**денна форма**	**заочна форма**
	лекції	**22 (в годинах)**	**8 (в годинах)**
	семінари, практичні	**20 (в годинах)**	**8 (в годинах)**
Самостійна робота		**138 (в годинах)**	**164 (в годинах)**
Форма підсумкового контролю	**екзамен**		

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
Перелік тем лекційного матеріалу

Тема 1. Вступ до психології гостинності (2 год.)

Основні поняття психології. Поняття, предмет, об'єкт і завдання психології гостинності. Психологія туризму та готельно-ресторанної справи. Історія розвитку психології у сфері туризму та гостинності. Методологія і методи психологічних досліджень. Психологія особистості у сфері гостинності. Індивідуально-психологічні властивості особистості. Соціально-психологічні особливості особистості. Роль психологічних знань у професійній діяльності фахівця сфери гостинності.

Перелік питань на самостійне вивчення. Особистість у вітчизняній психології. Індивідуально-психологічні властивості особистості. Соціально-психологічна характеристика особистості. Розвиток і формування особистості. та гостя закладу громадського харчування. Адаптація послуги під потреби сьогодення **(8 год.).** *(література: 1, 4, 14.)*

Тема 2. Психологічний портрет сучасного туриста (2 год.)

Поняття та характеристика психологічного портрета сучасного туриста. Вплив соціокультурних тенденцій на цінності, пріоритети та поведінку туристів. Психологічні особливості різних категорій туристів. Покоління Z. Психографічна сегментація туристів за інтересами, стилем життя, мотивацією та очікуваннями: дослідники, любителі пригод, прихильники комфорту. Поняття потреб, мотивів і мотивації в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі. Види мотивації: внутрішня та зовнішня. Основні теорії мотивації: ієрархія потреб А. Маслоу, двофакторна теорія Ф. Герцберга, теорія набутих потреб Д. МакКлелланда. Особливості психології споживчої поведінки туристів. Основні моделі та теорії споживчої поведінки. Вплив потреб, мотивів, цінностей, очікувань та попереднього досвіду на вибір туристичних, готельних і ресторанних послуг.

Перелік питань на самостійне вивчення. Значення емоційного досвіду для сучасних туристів та гостей. «Вау-ефект» в роботі з клієнтами. Характеристика та аналіз першого враження. Сегментація туристичного ринку. Тенденції у споживчій поведінці туристів. Емоційні аспекти споживчої поведінки туристів. **(10 год.).** *(література: 1, 7, 8, 9, 14)*

Тема 3. Емоційний інтелект в туризмі та сфері гостинності (2 год.)

Поняття емоційного інтелекту та його значення у професійній діяльності фахівців сфери туризму та гостинності. Основні складові емоційного інтелекту: самоусвідомлення, саморегуляція, мотивація, емпатія та соціальні навички. Емоційна компетентність працівника сфери гостинності. Особливості розпізнавання та регулювання власних емоцій і емоцій інших людей. Поняття професійної комунікації та її роль у формуванні позитивного клієнтського досвіду. Вербальна та невербальна комунікація у взаємодії з туристами та гостями. Активне слухання, емпатія, психологічна підтримка та встановлення довіри у професійному спілкуванні. Особливості комунікації з різними типами клієнтів. Емоційний інтелект у стресових ситуаціях та під час вирішення проблемних ситуацій. Роль емоційної саморегуляції у професійному спілкуванні.

Перелік питань на самостійне вивчення. Роль емоційного інтелекту у командній роботі. Методи розвитку самоусвідомлення, саморегуляції та емпатії. Практичні способи

розвитку емоційного інтелекту працівників сфери туризму та гостинності. Особливості професійної комунікації з емоційно напруженими та складними клієнтами. Техніки активного слухання та конструктивного зворотного зв'язку. Психологічні бар'єри у професійному спілкуванні та способи їх подолання. Роль емоційного інтелекту у формуванні довіри, лояльності та позитивного клієнтського досвіду. **(20 год.).** *(література: 1, 5, 6, 12)*

Тема 4. Психологія управління персоналом у сфері гостинності (2 год.)

Поняття та сутність психології управління. Особливості управлінської діяльності у сфері туризму та гостинності. Психологічні аспекти управління персоналом закладів гостинності. Особистість керівника та його роль у формуванні ефективної команди. Професійно важливі якості керівника у сфері туризму, готельно-ресторанного бізнесу та гостинності. Стилі управління та їх вплив на поведінку і мотивацію працівників. Лідерство в організаціях сфери гостинності. Формальне та неформальне лідерство. Психологічні основи командоутворення та ефективної командної взаємодії. Мотивація і стимулювання персоналу. Психологічні особливості оцінювання та контролю діяльності працівників. Зворотний зв'язок у системі управління персоналом. Психологічні аспекти управлінських змін та адаптації працівників до нових умов діяльності.

Перелік питань на самостійне вивчення. Психологічні особливості формування ефективної команди у сфері гостинності. Методи мотивації та нематеріального стимулювання персоналу. Психологічні особливості делегування повноважень. Професійна адаптація та соціалізація працівників. Психологічні аспекти оцінювання результативності персоналу. Методи надання конструктивного зворотного зв'язку. **(20 год.).** *(література: 4, 5, 6, 12, 14, 16)*

Тема 5. Психологія переговорів і ділової комунікації (4 год)

Поняття та сутність переговорів у професійній діяльності. Роль переговорів у туристичному, готельно-ресторанному бізнесі та сфері гостинності. Психологічні особливості переговорного процесу. Основні етапи переговорів: підготовка, встановлення контакту, обговорення, досягнення домовленостей та завершення. Стилі та стратегії переговорів. Позиції, інтереси та потреби сторін переговорного процесу. Психологічні фактори, що впливають на поведінку учасників переговорів. Вербальні та невербальні засоби ділової комунікації. Активне слухання, аргументація та постановка запитань у переговорах. Поняття BATNA та ZOPA і їх значення для підготовки та проведення переговорів. Психологічні прийоми досягнення взаємовигідних домовленостей. Культурні відмінності у діловій комунікації та міжнародних переговорах.

Перелік питань на самостійне вивчення. Психологічні особливості ведення переговорів із різними типами партнерів і клієнтів. Вплив культурних відмінностей на переговорний процес. Техніки підвищення впевненості та подолання психологічного дискомфорту під час переговорів. Емоційний інтелект у переговорах. Психологічні маніпуляції та способи протидії їм. Фреймування інформації та психологічні «пастки» у переговорах. Принципи чесного та взаємовигідного розподілу цінності. Особливості переговорів із клієнтами, партнерами, постачальниками та працівниками у сфері гостинності. **(20 год.).** *(література: 4, 6, 12)*

Тема 6. Психологія конфліктів, стресу та професійного вигорання (4 год.) Поняття та сутність конфлікту в психології. Структура, функції та динаміка конфлікту. Основні типи конфліктів та причини їх виникнення у сфері туризму та гостинності. Міжособистісні, внутрішньогрупові та професійні конфлікти. Конфлікти між працівниками, керівниками та підлеглими, клієнтами, партнерами і постачальниками. Стратегії поведінки та способи конструктивного вирішення конфліктів. Профілактика конфліктних ситуацій у закладах гостинності та туристичних компаніях.

Поняття стресу та його психологічні прояви. Види стресу та основні стресори у професійній діяльності працівників сфери гостинності. Професійний стрес та його вплив на ефективність праці, якість обслуговування і взаємодію з клієнтами. Поняття професійного вигорання, його основні ознаки та чинники виникнення. Профілактика професійного вигорання. Психологічна саморегуляція, відновлення ресурсів та підтримання професійної стійкості працівників сфери туризму та гостинності.

Перелік питань на самостійне вивчення Психологічні особливості конфліктів із різними категоріями клієнтів. Техніки деескалації та конструктивного врегулювання конфліктів. Конфлікти у професійній команді та способи їх профілактики. Стратегії управління стресом для працівників сфери гостинності. Професійне вигорання та його профілактика. Методи психологічного відновлення після стресових ситуацій. Баланс між професійною діяльністю та особистим життям. Роль керівника у створенні психологічно безпечного робочого середовища. **(20 год.).** *(література: 2, 3, 4, 6, 11, 12)*

Тема 7. Психологія продажів і клієнтського досвіду (2 год.)

Поняття та психологічні основи продажів у сфері туризму, готельно-ресторанного бізнесу та гостинності. Особливості прийняття клієнтом рішення про придбання послуги. Роль потреб, мотивів, емоцій, очікувань і попереднього досвіду у процесі продажу. Психологія контакту з клієнтом та формування довіри. Етапи психологічно ефективного продажу: встановлення контакту, виявлення потреб, презентація пропозиції, робота із запереченнями, прийняття рішення та завершення продажу. Емоційні чинники та психологічні механізми впливу на рішення клієнта. Емоційні продажі та продаж через досвід. Персоналізація пропозиції відповідно до потреб і очікувань клієнта. Психологія додаткових продажів та рекомендаційних пропозицій. Робота із сумнівами та запереченнями клієнтів. Етичні аспекти психологічного впливу у продажах. Поняття клієнтського досвіду, його складові та роль у формуванні задоволеності, довіри й лояльності. Психологія взаємодії з клієнтом після продажу: супровід, зворотний зв’язок, робота зі скаргами та підтримання довготривалих відносин. Психологічна саморегуляція працівника у процесі продажу та обслуговування клієнтів.

Перелік питань на самостійне вивчення. Психологічні особливості продажів різним типам клієнтів. Методи встановлення довіри та виявлення реальних потреб клієнта. Робота із запереченнями, сумнівами та відмовами. Емоційні чинники успішного продажу та формування позитивного клієнтського досвіду. Психологія додаткових продажів (upselling, cross-selling). Формування клієнтської лояльності та повторних звернень. Психологічні особливості роботи зі скаргами та негативним досвідом клієнта. Саморегуляція працівника під час інтенсивної взаємодії з клієнтами та запобігання емоційному виснаженню. **(20 год.).** *(література: 5, 6, 7, 8, 9, 15, 18)*

Тема 8. Культурно-психологічні особливості туристів із різних регіонів світу (4 год)

Вплив культури, національних традицій, цінностей, релігійних і соціальних норм на туристичну поведінку. Особливості очікувань, потреб, стилів комунікації та прийняття рішень туристами з різних культурних середовищ. Порівняльна характеристика психологічних особливостей туристів із країн Європи, Північної Америки, Азії, Близького Сходу та інших регіонів світу. Культурні відмінності у ставленні до часу, особистого простору, сервісу, гостинності, приватності та прояву емоцій. Особливості сприйняття якості обслуговування та формування довіри у представників різних культур. Кроскультурна компетентність працівника сфери гостинності як умова ефективної взаємодії з міжнародними туристами. Уникнення стереотипізації та врахування індивідуальних відмінностей у роботі з туристами різних культур.

Перелік питань на самостійне вивчення. Психологічні та поведінкові особливості туристів із різних регіонів світу. Культурні відмінності у потребах, очікуваннях, комунікації та сприйнятті сервісу. Особливості взаємодії з європейськими, північноамериканськими, азійськими та близькосхідними туристами. Культурні норми гостинності та їх вплив на клієнтський досвід. Типові кроскультурні бар'єри у сфері туризму та способи їх подолання. Формування кроскультурної компетентності працівника сфери гостинності. **(20 год.).** *(література: 6, 7, 8, 9, 13)*

Зміст практичних занять

Практичне заняття 1. Основи психології гостинності (2 год.)

Психологічні особливості професійної діяльності у сфері гостинності. Особистість фахівця сфери туризму та гостинності. Індивідуально-психологічні властивості та їх вплив на професійну поведінку. Аналіз професійних психологічних ситуацій у взаємодії з туристами та гостями. Визначення психологічних якостей, важливих для роботи у сфері гостинності.

1. *Вправа «Психологічний портрет фахівця гостинності».* Студенти визначають професійно важливі психологічні якості працівника сфери гостинності та аргументують їх значення для професійної діяльності.
2. *Вправа «Мій професійний профіль».* Самооцінювання власних сильних і слабких сторін у професійній взаємодії з клієнтами: комунікабельність, відповідальність, емоційна стійкість, толерантність, гнучкість, уважність.
3. *Техніка «Ситуація — реакція — наслідок».* Аналіз типових професійних ситуацій та визначення того, як психологічні особливості працівника впливають на його поведінку і результат взаємодії з клієнтом.
4. *Кейс «Один клієнт — різні працівники».* Аналіз того, як одна й та сама ситуація може сприйматися та вирішуватися працівниками з різними індивідуально-психологічними властивостями.

Практичне заняття 2. Психологічний портрет сучасного туриста (2 год.)

Складання психологічного портрета туриста. Визначення потреб, мотивів, очікувань і цінностей різних категорій туристів. Аналіз поведінки туриста на різних етапах вибору

туристичної, готельної або ресторанної послуги. Психографічна сегментація туристів. Практичні кейси щодо адаптації послуги до потреб та очікувань клієнта.

1. *Вправа «Хто наш турист?».* Студенти отримують опис туриста та визначають його потреби, мотиви, цінності, очікування, стиль поведінки та критерії вибору послуги.
2. *Техніка «5 Why?».* Послідовне запитування «Чому це важливо для клієнта?» для виявлення прихованої потреби туриста за його початковим запитом.
3. *Вправа «Customer Persona».* Створення психологічного профілю туриста: вік, стиль життя, мотивація подорожі, очікування, страхи, потреби, тригери вибору та фактори задоволеності.
4. *Вправа «Одна послуга — три туристи».* Адаптація однієї туристичної або готельної послуги для різних категорій клієнтів: наприклад, туриста, орієнтованого на комфорт; любителя пригод; туриста-дослідника.
5. *Кейс «Чому він не купив?».* Аналіз ситуації, у якій клієнт відмовився від пропозиції, та визначення психологічних причин відмови.

Практичне заняття 3. Емоційний інтелект і професійна комунікація (2 год.)

Діагностика та самооцінювання рівня емоційного інтелекту. Розпізнавання емоцій у професійній взаємодії. Техніки саморегуляції та управління емоційними реакціями. Відпрацювання навичок активного слухання, емпатії та встановлення довіри. Аналіз складних комунікативних ситуацій із клієнтами.

1. *Вправа «Розпізнай емоцію».* Визначення емоційного стану клієнта за вербальними та невербальними сигналами.
2. *Техніка «Стоп — назви — обери».* Практика емоційної саморегуляції: зупинити автоматичну реакцію, визначити власну емоцію та обрати професійно доцільну відповідь.
3. *Вправа «Активне слухання».* Робота в парах із використанням технік перефразування, уточнення, резюмування та відображення емоцій.
4. *Техніка «Я-повідомлення».* Формулювання професійних відповідей у ситуаціях незгоди, критики або напруженого спілкування без звинувачення клієнта чи колеги.
5. *Рольова гра «Складний клієнт».* Один студент виконує роль клієнта з емоційно складною поведінкою, інший — працівника сфери гостинності. Завдання працівника — зберегти емоційний контроль, проявити емпатію та конструктивно вирішити ситуацію.

Практичне заняття 4. Психологія управління персоналом у сфері гостинності (2 год.)

Аналіз стилів управління та їх впливу на персонал. Визначення професійно важливих якостей керівника. Практичні ситуації з делегування повноважень, мотивації працівників та надання зворотного зв’язку. Аналіз психологічного клімату в колективі. Розроблення рекомендацій щодо формування ефективної команди.

1. *Вправа «Який я керівник?».* Самооцінювання управлінського стилю та аналіз його сильних і слабких сторін.
2. *Кейс «Одна команда — різні працівники».* Визначення індивідуальних потреб і мотиваційних факторів працівників та вибір відповідного способу управлінського впливу.

3. *Техніка «SMART + психологічна підтримка».* Формулювання завдання працівнику таким чином, щоб воно було конкретним, зрозумілим, досяжним і супроводжувалося належним зворотним зв'язком.

4. *Рольова гра «Керівник — працівник».* Відпрацювання делегування завдання, надання конструктивного зворотного зв'язку та обговорення професійної помилки.

5. *Вправа «Психологічний клімат команди».* Аналіз факторів, які сприяють довірі, співпраці, мотивації та психологічній безпеці колективу.

Практичне заняття 5. Психологія переговорів і ділової комунікації (4 год.)

Підготовка до професійних переговорів. Визначення позицій, інтересів і потреб сторін. Відпрацювання етапів переговорного процесу. Аналіз стилів і стратегій переговорів. Практичне застосування BATNA та ZOPA. Техніки аргументації, постановки запитань та активного слухання. Робота із психологічними маніпуляціями, запереченнями та психологічними «пастками». Рольова гра «Переговори у сфері гостинності».

1. *Вправа «Позиція чи інтерес?».* Розмежування заявленої позиції учасника переговорів та його реальних інтересів і потреб.

2. *Техніка «BATNA — ZOPA».* Визначення найкращої альтернативи у разі відсутності домовленості та потенційної зони взаємної згоди.

3. *Вправа «Сильне запитання».* Тренування відкритих, уточнювальних, альтернативних та проблемно-орієнтованих запитань.

4. *Техніка «Активне слухання в переговорах».* Використання перефразування, уточнення та резюмування для зменшення непорозумінь.

5. *Вправа «Фрейм переговорів».* Аналіз того, як формулювання пропозиції може впливати на сприйняття ситуації учасником переговорів.

6. *Рольова гра «Переговори в готелі / туристичній компанії».* Наприклад: готель і корпоративний клієнт домовляються про умови співпраці; туристична компанія та постачальник узгоджують умови договору.

7. *Вправа «Маніпуляція чи аргумент?».* Розпізнавання психологічного тиску, прихованих маніпуляцій та некоректних прийомів у переговорах.

8. *Фінальна рольова гра «Переговори від А до Я».* Підготовка, встановлення контакту, виявлення інтересів, аргументація, робота із запереченнями, досягнення домовленості та оцінювання результату.

Практичне заняття 6. Психологія конфліктів, стресу та професійного вигорання (4 год.)

Аналіз структури та причин професійних конфліктів. Визначення стратегій поведінки у конфліктній ситуації. Практичне відпрацювання технік деескалації та конструктивного врегулювання конфліктів із клієнтами, колегами та керівництвом. Аналіз професійних стресорів. Самооцінювання ресурсів і факторів професійного виснаження. Практичні техніки психологічної саморегуляції та відновлення.

1. *Вправа «Анатомія конфлікту».* Визначення сторін конфлікту, предмета, причин, інтересів, емоцій та прихованих потреб.

2. *Техніка «Льодяна гора конфлікту».* Виявлення прихованих інтересів і потреб за зовнішніми претензіями та емоційними реакціями.

3. *Вправа «Стиль поведінки в конфлікті».* Визначення власної схильності до суперництва, співпраці, компромісу, уникнення або пристосування та аналіз доцільності різних стратегій.

4. *Техніка «Деескалація».* Відпрацювання послідовності: вислухати → визнати емоцію → уточнити проблему → запропонувати варіанти → домовитися про рішення.

5. *Техніка «Ненасильницька комунікація».* Побудова повідомлення за структурою: спостереження → почуття → потреба → прохання.

6. *Рольова гра «Розлючений клієнт».* Практичне врегулювання скарги клієнта з використанням технік деескалації та емоційної саморегуляції.

7. *Вправа «Мій професійний стрес».* Визначення основних професійних стресорів та індивідуальних реакцій на них.

8. *Техніка «Коло контролю».* Розмежування ситуацій, які працівник може контролювати, на які може впливати та які не може змінити.

9. *Практика «Швидке відновлення».* Освоєння коротких технік відновлення ресурсу: дихальні вправи, м'язова релаксація, переключення уваги, коротка пауза.

10. *Вправа «Антивигорання».* Визначення особистих факторів ризику професійного виснаження та створення індивідуального плану профілактики.

Практичне заняття 7. Психологія продажів і клієнтського досвіду (2 год.)

Виявлення потреб клієнта та встановлення довіри. Відпрацювання етапів психологічно ефективного продажу. Презентація туристичної, готельної або ресторанної послуги з урахуванням психологічних потреб клієнта. Робота із запереченнями та сумнівами. Практичні ситуації щодо формування позитивного клієнтського досвіду та лояльності.

1. *Вправа «Виявити справжню потребу».* Визначення реальної потреби клієнта за допомогою відкритих та уточнювальних запитань.

2. *Техніка «СПІН-запитання».* Практика ситуаційних, проблемних, наслідкових та запитань про цінність для виявлення потреб клієнта.

3. *Вправа «Продай не послугу, а досвід».* Студент презентує туристичну, готельну або ресторанну послугу через емоції, вигоди та майбутній досвід клієнта.

4. *Техніка «Заперечення → уточнення → відповідь».* Відпрацювання роботи із запереченнями без тиску на клієнта.

5. *Рольова гра «Продаж із різними типами клієнтів».* Один і той самий продукт пропонується клієнтам із різними потребами, очікуваннями та стилями прийняття рішень.

6. *Вправа «Customer Journey».* Побудова карти клієнтського шляху та визначення моментів, у яких можна сформувати позитивний емоційний досвід і «вау-ефект».

Практичне заняття 8. Кроскультурна психологія туристів (2 год.)

Аналіз культурно-психологічних особливостей туристів із різних регіонів світу. Порівняння культурних моделей комунікації, ставлення до часу, особистого простору, сервісу та гостинності. Аналіз кроскультурних кейсів у сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу. Відпрацювання моделей професійної взаємодії з туристами різних культур. Виявлення та подолання кроскультурних бар'єрів. Формування кроскультурної компетентності фахівця сфери гостинності.

1. *Вправа «Культурні окуляри».* Аналіз однієї професійної ситуації з позицій представників різних культур та визначення можливих відмінностей у її сприйнятті.

2. *Вправа «Культурний профіль туриста».* Аналіз особливостей комунікації, ставлення до часу, особистого простору, сервісу, приватності та прояву емоцій.

3. *Кейс «Одна ситуація — різні культури».* Розгляд ситуації в готелі, ресторані або туристичній компанії та визначення можливих кроскультурних непорозумінь.

4. *Рольова гра «Міжнародний готель».* Студенти по черзі виконують ролі працівників та туристів із різних культурних середовищ.

5. *Техніка «Культурна пауза».* Навчання зупиняти автоматичні оцінки поведінки клієнта та ставити собі питання: «Чи може ця поведінка мати культурне пояснення?».

6. *Вправа «Без стереотипів».* Розмежування культурної закономірності, індивідуальної особливості та стереотипного судження.

7. *Міні-кейс «Як адаптувати сервіс?».* Розроблення рекомендацій щодо професійної взаємодії з туристами з різних культурних середовищ.

Зміст практичних занять
Зміст самостійної роботи студентів Розподіл годин, виділених на вивчення дисципліни «Психологія у сфері гостинності»

Найменування видів робіт	**Розподіл годин за формами навчання**	
	денна	**заочна**
Самостійна робота, год, у т.ч.:	138	164
Опрацювання матеріалу, викладеного на лекціях	40	60
Підготовка до практичних занять та контрольних заходів	40	26
Підготовка звітів з практичних робіт	-	-
Підготовка до поточного контролю	20	34
Опрацювання матеріалу, винесеного на самостійне вивчення	28	44

ПОЛІТИКА КУРСУ

Коротко, з покликанням на відповідну нормативну базу УКД, висвітлити питання

1) щодо системи поточного і підсумкового контролю

Організація поточного та підсумкового семестрового контролю знань студентів, проведення практик та атестації, переведення показників академічної успішності за 100-бальною шкалою в систему оцінок за національною шкалою здійснюється згідно з «Положенням про систему поточного і підсумкового контролю, оцінювання знань та визначення рейтингу здобувачів освіти». Ознайомитись з документом можна за покликанням.

2) щодо оскарження результатів контрольних заходів

Здобувачі вищої освіти мають право на оскарження оцінки з дисципліни отриманої під час контрольних заходів. Апеляція здійснюється відповідно до «Положення про політику та врегулювання конфліктних ситуацій». Ознайомитись з документом можна за покликанням.

3) щодо відпрацювання пропущених занять

Згідно «Положення про організацію освітнього процесу» здобувач допускається до семестрового контролю з конкретної навчальної дисципліни (семестрового екзамену, диференційованого заліку), якщо він виконав усі види робіт, передбачені на семестр навчальним планом та силабусом/робочою програмою навчальної дисципліни, підтвердив опанування на мінімальному рівні результатів навчання (отримав ≥35 бали), відпрацював визначені індивідуальним навчальним планом всі лекційні, практичні, семінарські та лабораторні заняття, на яких він був відсутній. Ознайомитись з документом можна за покликанням.

4) щодо дотримання академічної доброчесності

«Положення про систему забезпечення академічної доброчесності» закріплює моральні принципи, норми та правила етичної поведінки, позитивного, сприятливого, доброчесного освітнього і наукового середовища, професійної діяльності та професійного спілкування спільноти Університету, викладання та провадження наукової (творчої) діяльності з метою забезпечення довіри до результатів навчання. Ознайомитись з документом можна за покликанням.

5) щодо використання штучного інтелекту

«Політика використання штучного інтелекту» визначає політику щодо використання технічних засобів на основі штучного інтелекту в освітньому процесі. Ознайомитись з документом можна за покликанням. «Положення про систему забезпечення академічної доброчесності» містить рекомендації щодо використання в академічних текстах генераторів на основі штучного інтелекту. Ознайомитись з документом можна за покликанням.

6) щодо використання технічних засобів в аудиторії та правила комунікації

Використання мобільних телефонів, планшетів та інших гаджетів під час лекційних та практичних занять дозволяється виключно у навчальних цілях (для уточнення певних даних, перевірки правопису, отримання довідкової інформації тощо). На гаджетах повинен бути активований режим «без звуку» до початку заняття. Під час занять заборонено надсилання текстових повідомлень, прослуховування музики, перевірка електронної пошти, соціальних мереж тощо, окрім виробничої необхідності. Під час виконання заходів контролю використання гаджетів заборонено (за винятком, коли це передбачено умовами його проведення). У разі порушення цієї заборони результат анульовується без права перескладання. Ознайомитись з відповідним документом можна за

посиланням. Комунікація відбувається через електронну пошту і сторінку дисципліни в Moodle.

7) щодо зарахування результатів навчання, здобутих шляхом формальної/інформальної освіти

Процедури визнання результатів навчання, здобутих шляхом формальної/інформальної освіти визначаються «Положенням про порядок визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та / або інформальної освіти». Ознайомитись з документом можна за покликанням.

Під час вивчення навчальної дисципліни «Психологія у сфері гостинності» студентам надається можливість перерахування неформальної освіти. До прикладу, із запропонованого переліку можна пройти сертифіковані (безкоштовні) курси на освітніх платформах, відтак сертифікат, який отримали під час навчання, – є підтвердженням засвоєння студентом окремих тем, що включені у зміст дисципліни.

№ п/п	Перелік сертифікованих (безкоштовних) онлайн-курсів	Перелік тем, які можуть бути перераховані (за умови наявності сертифіката на ім'я та прізвище студента/студентки)
1.	Emotional Intelligence: Practical Communication Skills	Емоційний інтелект в туризмі та сфері гостинності **(2 год.)**
2.	Emotional Intelligence Basics	Емоційний інтелект в туризмі та сфері гостинності **(2 год.)**
3	Небайдужі: базові емоційні потреби та соціальна взаємодія	Емоційний інтелект в туризмі та сфері гостинності **(2 год.)**
4	Перша психологічна допомога	Психологія конфліктів, стресу та професійного вигорання **(2 год)**
5	Діалог та медіація: Шлях до порозуміння	Психологія переговорів і ділової комунікації **(2 год.)**
6	Кризові комунікації	Психологія переговорів і ділової комунікації **(2 год.)**
7	Психологія стресу та способи боротьби з ним	Психологія конфліктів, стресу та професійного вигорання **(2 год)**

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

При вивченні дисципліни застосовується комплекс методів для організації навчання студентів з метою розвитку їх логічного та абстрактного мислення, творчих здібностей, підвищення мотивації до навчання та формування особистості майбутнього фахівця в сфері 24 «Сфера послуг»

Програмний результат навчання	Метод навчання	Метод оцінювання

ПР10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна)	лекція-візуалізація; проблемне навчання; пояснювально-ілюстративний метод; аналіз професійних ситуацій (case study); розбір практичних кейсів; рольові та ділові ігри; моделювання професійних ситуацій; тренінгові вправи; робота в малих групах; дискусія; мозковий штурм; аналіз і вирішення проблемних ситуацій; самостійна робота з навчальною та професійною літературою.	усне та письмове опитування; тестування; оцінювання результатів практичних завдань; оцінювання виконання кейсів; оцінювання участі у рольових та ділових іграх; оцінювання групових завдань і презентацій; ситуаційні завдання; самооцінювання та взаємооцінювання; підсумковий контроль.

МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНІ РЕСУРСИ

Для вивчення навчальної дисципліни «Психологія в сфері гостинності» необхідно:

1. мультимедійний проєктор та екран для візуалізації навчального матеріалу, демонстрації презентацій, схем, психологічних моделей, відеоматеріалів та практичних ситуацій;
2. комп'ютерне обладнання та доступ до мережі Інтернет для роботи з електронними навчальними ресурсами, науковими публікаціями, психологічними тестами, онлайн-платформами та сучасними інформаційними ресурсами;
3. ілюстративні та аудіовізуальні матеріали (презентації, відеоматеріали, приклади професійних ситуацій, рекламні та комунікаційні матеріали) для аналізу психологічних особливостей поведінки туристів, клієнтів і працівників сфери гостинності;
4. дидактичні матеріали для проведення практичних занять: кейси, ситуаційні завдання, сценарії рольових та ділових ігор, матеріали для тренінгових вправ, психологічні опитувальники та методики самооцінювання;
5. навчальну, навчально-методичну та наукову літературу з психології, соціальної психології, психології гостинності, психології туризму, управління персоналом, професійної комунікації, конфліктології та кроскультурної взаємодії;
6. матеріали для самостійної роботи студентів, зокрема методичні рекомендації, практичні завдання, кейси, тестові завдання та електронні навчальні матеріали;
7. інший дидактичний та навчально-методичний матеріал, необхідний для проведення лекційних, практичних і самостійних занять.

ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Вид	Зміст	% від загальної оцінки	Бал	
			min	max
Поточні контрольні заходи	всього	60	35	60
Підсумкові контрольні заходи	екзамен	40	24	40
Всього:	-	100	60	100

Процедура проведення контрольних заходів, а саме поточного контролю знань протягом семестру та підсумкового семестрового контролю, регулюється «Положенням про систему поточного та підсумкового контролю оцінювання знань та визначення рейтингу студентів».

Фіксація **поточного** контролю здійснюється в «Електронному журналі обліку успішності академічної групи»мна підставі чотирибальної шкали – «2»; «3»; «4»; «5». У разі відсутності студента на занятті виставляється «н». За результатами поточного контролю у Журналі, автоматично визначається підсумкова оцінка, здійснюється підрахунок пропущених занять. ***Критерії оцінювання:***

«незадовільно»	володіє навчальним матеріалом на рівні елементарного розпізнавання і відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів, що позначаються окремими словами чи реченнями; володіє матеріалом на елементарному рівні засвоєння, викладає його уривчастими реченнями, виявляє здатність висловити думку на елементарному рівні; володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу;
«задовільно»	володіє матеріалом на початковому рівні, значну частину матеріалу відтворює на репродуктивному рівні; володіє матеріалом на рівні, вищому за початковий, здатний за допомогою викладача логічно відтворити значну його частину; може відтворити значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень, за допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, порівнювати та робити висновки, виправляти допущені помилки;
«добре»	здатний застосовувати вивчений матеріал на рівні стандартних ситуацій, частково контролювати власні навчальні дії, наводити окремі власні приклади на підтвердження певних тверджень: вміє порівнювати, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача, в цілому самостійно застосовувати її на практиці, контролювати власну діяльність, виправляти помилки і добирати аргументи на підтвердження певних думок під керівництвом викладача; вільно володіє вивченим обсягом матеріалу, та вміє застосовувати його на практиці; вільно розв'язує задачі в стандартних ситуаціях, самостійно виправляє допущені помилки, добирає переконливі аргументи на підтвердження вивченого матеріалу;
	виявляє початкові творчі здібності, самостійно визначає окремі цілі власної навчальної діяльності, оцінює окремі нові факти, явища, ідеї;

«відмінно»	знаходить джерела інформації та самостійно використовує їх відповідно до цілей, поставлених викладачем; вільно висловлює власні думки і відчуття, визначає програму особистої пізнавальної діяльності, самостійно оцінює різноманітні життєві явища і факти, виявляючи особисту позицію щодо них; без допомоги викладача знаходить джерела інформації і використовує одержані відомості відповідно до мети та завдань власної пізнавальної діяльності; використовує набуті знання і вміння в нестандартних ситуаціях; виявляє особливі творчі здібності, самостійно розвиває власні обдарування і нахили, вміє самостійно здобувати знання.

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основна література

1. Barrett, L. F. Seven and a Half Lessons About the Brain [Сім з половиною уроків про мозок]. Boston : Houghton Mifflin Harcourt, 2020. 180 p.
2. Bianchi, R., Schonfeld, I. S., & Laurent, E**.** Burnout–depression overlap: A review. Clinical Psychology Review, (2015). 36, 28–41.
3. Bianchi, R., Verkuilen, J., Brisson, R., Schonfeld, I. S., & Laurent, E.. Burnout and depression: Label-related stigma, help-seeking, and syndrome overlap. Psychiatry Research, 245, 2016. 91–98.
4. Пірс П. Л. Поведінка туристів: теми та концептуальні схеми [*Tourist Behaviour: Themes and Conceptual Schemes*]. Clevedon : Channel View Publications, 2005. 241 p.
5. Головня О. М., Ставська Ю. В**.** Детермінанти розвитку сфери туризму та індустрії гостинності в умовах глобалізаційних викликів та можливостей : монографія. Вінниця : НІЛАН-ЛТД, 2025. 258 с.
6. Депутат М., Терлецька Х. Особливості синдрому «професійного вигорання» у викладачів туристичних дисциплін. *Науковий вісник Чернівецького університету: Географія*. 2025. Вип. 854. С. 77–85.
7. Жарікова С. Б., Влащенко Н. М., Угоднікова О. І. Особливості емоційного інтелекту менеджерів туристичного бізнесу на різних етапах професіогенезу: компетентнісний вимір. Габітус. 2022. № 33. С. 45–51.
8. Жиленко К. М. та ін. *Міжнародний туризм та гостинність: теорія та практика*. Дніпро. Ліра, 2024. 207 с.
9. Килин О. В., Тимчишин Ю. В. *Формування персоналу підприємства готельного господарства: вітчизняний та зарубіжний досвід*. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2018. № 22(2).
10. Крупенна І. А., Кохан М. М. *Поведінка споживача у туризмі: особливості моделі та методи вивчення*. *Вісник Черкаського державного технологічного університету. Серія: Економічні науки*. 2022. № 66.
11. Кудла Н. Є., Миронов Ю. Б. *Компетенції – чинник управління персоналом у готельному бізнесі*. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі*. 2023. № 9. С. 45–52.
12. Миронов Ю. Б. та ін**.** *Роль та значення індустрії туризму й гостинності у розвитку територій, громад, держави* : монографія / за заг. ред. М. Ю. Барни. Львів : ЛТЕУ, 2022. 263 с.
13. Носенко Е. Л., Коврига Н. В. *Емоційний інтелект: концептуалізація феномену, основні функції*. Київ : Вища школа, 2003. 126 с.
14. Устименко Л. М., Агеєва С. О. *Кроскультурні конфлікти в організації міжнародного туризму*. *Культурологічна думка*. 2015. № 16.

Додаткова література

1. Наварро Дж., Шафер М. Словник мови тіла: польовий довідник з людської поведінки [The Dictionary of Body Language: A Field Guide to Human Behavior]. Нью-Йорк : William Morrow, 2018.
2. Пірс П. Л. Соціальна психологія туристичної поведінки [The Social Psychology of Tourist Behaviour]. Oxford : Pergamon Press, 1982.