ХАРКІВСЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ **ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ**	**ПСИХОЛОГІЯ СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ** **Psychology of service activity**	
	Ступінь освіти	Молодший бакалавр
	З якого курсу викладається	2
	Обсяг дисципліни (годин / ECTS)	135/4,5
	Тижневе навантаження	2 години
	Мова викладання	Українська
	Статус дисципліни	Вибіркова

Інформація про викладача

Прізвище, ім’я та по батькові	Тихонович Вікторія Миколаївна
Кваліфікаційна категорія, педагогічне звання	Спеціаліст вищої категорії, викладач-методист
Науковий ступінь, вчене звання	Кандидат педагогічних наук, професор
Циклова комісія	Економіки, управління та адміністрування
Профіль викладача	Google Scholar / ORCID / ResearchGate
Контактна інформація	vm.tykhonovych@knute.edu.ua

Анотація

Психологія сервісної діяльності вивчає питання організації роботи сервісних підприємств і відповідних фахівців. Під психологією сервісної діяльності розуміють психологічну специфіку діяльності, пов’язаної з необхідністю взаємодії з людьми. Змістом навчальної дисципліни є закономірності ефективного ділового спілкування, формування першого враження і самопрезентація, атрибуція та вирішення конфліктів, облік індивідуальних особливостей споживачів тощо.

Оскільки загальною метою сервісної діяльності є задоволення потреб клієнта, максимальна орієнтованість на споживача як особистість, індивідуалізація продукту і безпосередній контакт під час задоволення потреб клієнта, то вивчення дисципліни передбачає розгляд психологічних особливостей надання послуг, які відрізняються від товарів невідчутністю, мінливістю якості, невіддільністю від джерела і нездатністю до зберігання.

Сучасне розуміння цілей сервісної діяльності включає в себе не тільки задоволення суспільних і індивідуальних потреб, важливу ланку суспільного відтворення, розподілу і споживання товарів, соціальний інструмент підвищення добробуту людей, а й розглядає сервісну діяльність як джерело соціокультурних інновацій, спосіб динамізації суспільного розвитку через інформаційне обслуговування, пізнавальні послуги тощо. Психологічна основа вищезазначених процесів розглядається в запропонованому курсі.

Мета дисципліни

Метою дисципліни є формування знань здобувачів освіти про способи та механізми дії професійної діяльності у сфері сервісу на психіку працівника, психологічні закономірності сервісної діяльності, набуття навичок аналізу моделей поведінки персоналу та клієнтів та уміння оцінювати особливості психологічних проявів власної поведінки.

У результаті вивчення дисципліни студент буде

знати:

– закономірності, принципи, підґрунтя, історію становлення та понятійно-категоріальний апарат психології сервісної діяльності;

– основні форми, функції, структуру та особливості особистісного підходу у психології управління в сервісній діяльності;

– психологічні компоненти діяльності працівника контактної зони, процесу обслуговування під час замовлення та тактику його виконання;

– психологічні особливості комунікативної взаємодії у сфері сервісу та характеристику професійно важливих якостей в системі «людина–людина»;

– особливості виникнення стресів і конфліктів у сервісній діяльності та способи подолання стресів та конструктивного вирішення конфліктів;

уміти:

– аналізувати психологічні закономірності діяльності суб’єктів сервісної діяльності;

– використовувати діагностичні методи для вивчення психологічних аспектів сервісної діяльності на рівні індивіда, соціальної групи, виробничого колективу;

– аргументовано викладати власні погляди на актуальні проблеми психології сервісної діяльності;

– здійснювати саморегуляцію поведінки у взаємодії з клієнтами;

– використовувати психологічні знання при реалізації професійних функцій.

Передумови вивчення дисципліни

Знання основ психології, української та іноземної мови (за професійним спрямуванням), основ організаційної поведінки та бізнес-комунікацій.

Програма дисципліни

Тема 1. Теоретико-методологічні засади психології сервісної діяльності

Значення психологічних знань у життєдіяльності людини. Етапи розвитку психології як науки. Зміни в розумінні об’єкта, предмета і цілей психології. Об’єкт, предмет, мета та завдання психології на сучасному етапі. Основні категорії психології: психіка, свідомість, психічне відображення.

Загальні питання психології служби сервісу. Завдання психології сервісної діяльності. Психологічні принципи процесу обслуговування споживача. Сервіс

як діяльність і як потреба. Діяльність як специфічний вид активності людини. Джерела активності людини. Індивід як суб'єкт діяльності. Класифікації людських потреб. Сутність, зміст і структура сервісної діяльності. Ключові поняття сервісу: діяльність, потреба та послуга. Елементи сервісної діяльності. Продукт. Просування. Споживач. Сервіс «до надання послуг», «під час надання послуг», «після надання послуг». Компоненти сервісної діяльності компанії.
Потреби та мотиви особистості як джерела та цілі сервісної діяльності. Ієрархія потреб А. Маслоу. Мотиви як фактор визначення провадження діяльності. Професійний вибір сервісної діяльності.
Клієнтоорієнтовані технології в сервісній діяльності. Індивідуально-орієнтовані товари та послуги. Customers Relationship Management. Рівні очікування клієнта. Фактори, що визначають очікування клієнта. Способи відповідності очікуванням клієнтів та формування очікувань з боку сервісної організації (брендинг, імідж організації та ін.).

Тема 2. Психологія управління в сервісній організації
Поняття про психологію управління. Предмет та структура психології управління. Складові психології управління: управління працею, управління людьми та управління організацією як єдиного цілого, які об'єднані у цілісну систему. Професіоналізм як сукупність професійної, етичної та психологічної складових. Психологічні закономірності управлінської діяльності, сукупність психологічних явищ і відносин в організації як предмет психології управління сервісної організації.
Психологічні основи сучасної системи поглядів на менеджмент. Системна теорія менеджменту. Ситуаційна теорія. Гуманізація управлінської сфери. Технократичний та особистісний підходи в менеджменті сервісної діяльності.
Загальнопсихологічні засади особистісного підходу в управлінні. Поняття та структура особистості. Психоаналітичні підходи до структури особистості. Структура особистості Карла Густава Юнга. Когнітивні підходи до структури особистості. Теорія особистісних конструктів Джорджа Келлі. Теорія гуманістичної психології. Інстинкти і потреби. Особистісно-психологічний підхід до розвитку теорії та практики управління в організації.
Психологічні властивості особистості. Темперамент. Типологія темпераменту. Характер. Конституційні, акцентуальні, соціальні типології характеру. Задатки і здібності. Статус. Позиція. Роль.

Тема 3. Поведінка персоналу сервісної організації
Моделювання виробничої поведінки. Знання, відповідність певному типу діяльності, мотивація як складники володіння компетенцією. Головні компетентності сучасного працівника сфери послуг: орієнтація на зміни, прагнення до вдосконалення своєї праці, ефективна взаємодія та взаємодія зі співробітниками інших підрозділів, орієнтація на потреби замовника (клієнта),

орієнтація на створення кінцевого продукту. Завдання моделювання виробничої поведінки. Ефективність працівника. Чинники, що впливають мотивацію працівника.
Методи підбору кадрів. Навчання та розвиток персоналу. Етапи проведення навчання організацією: оцінювання інформації; збір потреб у навчанні; планування бюджету навчання працівників; визначення потреби у навчанні персоналу; визначення цілей навчання; вибір методів навчання (інструктаж, наставництво, ротація, розбір конкретних випадків (кейсів), соціально-рольові методи); вибір програми навчання; визначення критеріїв оцінки; організація навчання; оцінювання компетентності після навчання; оцінювання ефективності навчання; корегування програми навчання.
Знання, навички, уміння, звички в діяльності персоналу. Провідні види діяльності людини. Психологічні компоненти діяльності працівника контактної зони. Місце психічних пізнавальних процесів в обслуговуванні. Психологія процесу обслуговування під час здійснення замовлення. Етапи здійснення замовлення. Фактори впливу на прийняття рішення. Реакції працівника та клієнта на виконання замовлення. Тактика обслуговування на етапах здійснення замовлення.

Тема 4. Психологічні аспекти комунікації в сервісній діяльності
Комунікативна взаємодія як багаторівневий феномен. Чотири різнорівневих етапи акту взаємодії: переключення на співрозмовника, встановлення контакту, вибір мови, розрив контакту. Стилі комунікативної взаємодії: за спрямованістю мотивації на себе або на партнера, за критерієм суб'єктивної оцінки задоволення інтересів партнерів у ситуації спілкування. Стилі управління при взаємодії. Рівні комунікаційних процесів.
Уявлення про комунікативну взаємодію у сфері сервісу. Спілкування та діяльність. Три сторони спілкування: комунікативний, інтерактивний, перцептивний. Характеристики комунікативної взаємодії. Значення точність розуміння сенсу висловлювання у сфері сервісних послуг велике має. Прийоми рефлексивного слухання. Нерефлексивне слухання. Невербальна комунікація. Кінестетика. Паралінгвістика. Екстралінгвістика. Проксеміка. Візуальне спілкування.
Роль першого враження у процесі взаємодії з клієнтом. типові спотворення уявлень про іншу людину: ефект ореолу, ефект проекції, ефект новизни. Професійно важливі якості в системі «людина–людина». Психологічні вимоги спеціалістів професій типу «людина–людина». Мовна майстерність. Мовленнєве мистецтво. Екстравертованість працівника. Рівні стресостійкості працівників.
Професійний успіх спеціаліста сфери сервісу. Самоефективність і самоповага. Адекватність самооцінки працівника. Типи особистісних характеристик, пов'язаних з професійною кар'єрою. Типи кар'єрних стратегій. Закономірні етапи професійної

діяльності на кар'єрному шляху. Алгоритм вибору та оцінки кар'єри. Правила, яких слід дотримуватись для досягнення кар'єрного успіху.
Вплив зовнішнього вигляду та мовної поведінки на споживача. Психологічна культура ділової розмови. Створення сприятливого психологічного клімату взаємодії. Вимоги до тактики працівника сфери сервісу з клієнтом для ефективної взаємодії. Психологічні механізми впливу: симпатія, повага та манери. Етико-психологічні аспекти комунікації у сервісі. Комунікативна компетентність працівника сфери сервісу. Типи споживачів (клієнтів) та взаємодія з ними. Психогеометрична класифікація.

Тема 5. Стреси та конфлікти у професійній діяльності фахівця сфери сервісу
Індивідуальність професіонала: труднощі та можливості повноцінної реалізації у сфері соціально-культурного сервісу. Якість сервісу як основний вид конкуренції. Встановлення та розвиток відносин з клієнтом. Етикет привітань та уявлень. Рапорт. Конгруентність. Пейсинг. Розпізнавання невербальних сигналів. Підстроювання під тон голосу та темп промови клієнта. Імітація пози клієнта. Встановлення відповідності дихання та ритму руху клієнта. Значення слухання у виявленні потреб клієнта. Технологія конструювання питань. Встановлення позитивного контакту із клієнтом. Ознаки контактності та неприйняття. Правила спілкування із покупцем. Здатність до ефективної презентації сервісних послуг. Методи презентації послуг. Ключові аргументи, за допомогою яких можна вплинути на клієнта. Техніки подолання заперечень клієнта.
Стрес у професійній діяльності. Поняття «стрес», «професійний стрес». Синдром спустошення як перший крок до професійного стресу. Етапи спустошення: завищені очікування; песимізм та перші розчарування в роботі; самоусунення; незворотна відчуженість і втрата інтересу. Прийоми, що допомагають перервати процес спустошення. Види професійного стресу. Методи саморегуляції працівника в умовах професійного стресу.
Конфлікти у сервісній діяльності: сутність, види, функції, структура, динаміка. Типи конфліктних особистостей та їх поведінка у конфлікті. Як поводитися з конфліктною особистістю. Типи важких людей. Моделі поведінки особистості у конфліктній взаємодії. Правила запобігання конфлікту.

Особливості та політики дисципліни
Навчання організовано на Порталі навчальних ресурсів Коледжу. Обов’язковим є дотримання вимог та умов праці в освітньому середовищі, норм навчальної дисципліни та правил етичної поведінки. Зворотній зв’язок між здобувачем освіти та викладачем відбувається засобами інтерактивного дистанційного курсу. Можливим є отримання індивідуальних консультацій викладача.
Передбачається обов’язкове дотримання здобувачами освіти академічної доброчесності, а саме: 1) самостійне виконання всіх видів робіт, завдань, форм

контролю, передбачених програмою дисципліни; 2) посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; 3) дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; 4) надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації.

Форми та методи оцінювання

Оцінювання результатів навчання студентів здійснюється за 100-бальною шкалою відповідно до діючого Положення про оцінювання результатів навчання здобувачів освіти.

Форма контролю: залік, що полягає в оцінюванні набутих здобувачем освіти результатів навчання за освітнім компонентом на підставі результатів поточної успішності протягом семестру та виконаних ним навчальних завдань (як аудиторних, так і під час самостійної роботи), визначених програмою.

Види завдань: 1) опрацювання лекційного матеріалу; 2) виконання практичних завдань, участь у обговоренні дискусійних питань; 3) поточне тестування.

Мінімальна загальна кількість балів для отримання позитивної оцінки з дисципліни – 60.

Рекомендовані джерела інформації

1. Гнатенко М. К. Поведінка споживача : конспект лекцій. Харків : ХНУМГ імені О. М. Бекетова, 2019. 53 с.

2. Жавнерчик О. В. Психологія управління : конспект лекцій. Одеса : ОДЕКУ, 2020. 161 с.

3. Захарчин Г. М., Склярук Т. В. Роль організаційної культури в управлінні конфліктами. *Приазовський економічний вісник.* 2020. Випуск 5(22). С. 69–72.

4. Тєлєгіна Д. М., Цимбал А. В., Шевчук О. А. Соціальні аспекти профілактики конфліктів в організації. *Актуальні проблеми економіки та управління :* збірник наукових праць молодих вчених. 2020. Вип. 14.

5. Угоднікова О. І. Організація сервісної діяльності : конспект лекцій зі спеціальності 073 Менеджмент. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2023. 90 с.