

# Тема 5. Психологія діяльності. Особливості діяльності фахівця готельно-ресторанної справи

---

## План

1. Поняття про діяльність. Основні елементи діяльності
2. Поняття про мотивацію та структуру мотиваційної сфери особистості. Класифікація потреб (за А. Маслоу)
3. Характеристика окремих видів діяльності: спілкування, гра, учіння, праця
4. Особливості діяльності фахівця готельно-ресторанної справи

# 1. Поняття про діяльність. Основні елементи діяльності

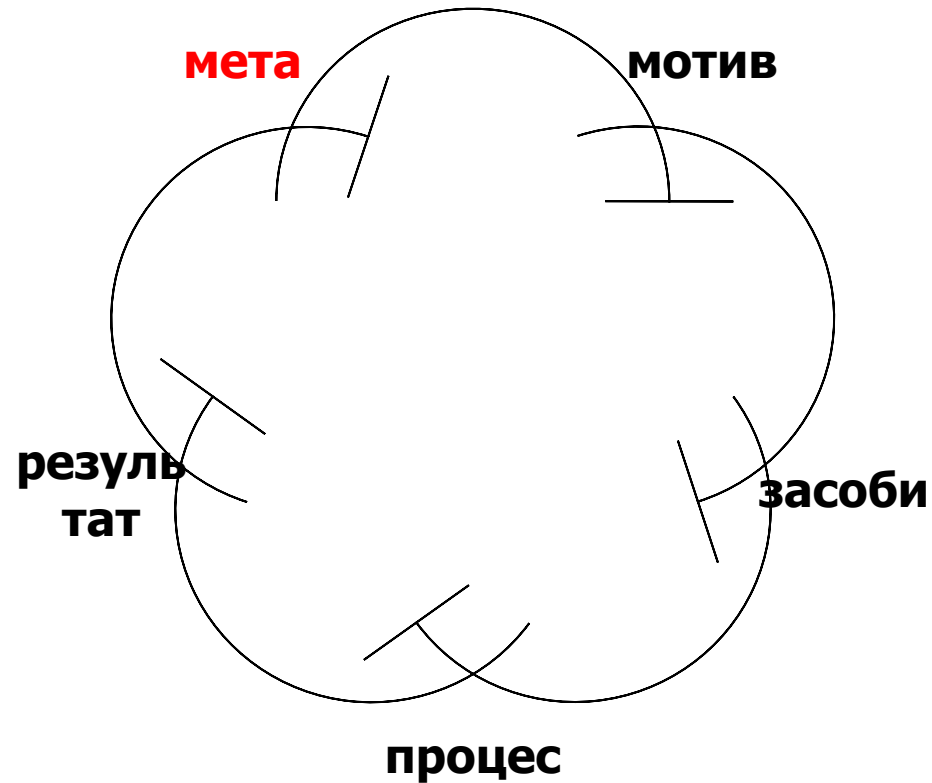


- **Діяльність** – внутрішня (психічна) і зовнішня (фізична) активність людини, що регулюється усвідомлюваною метою

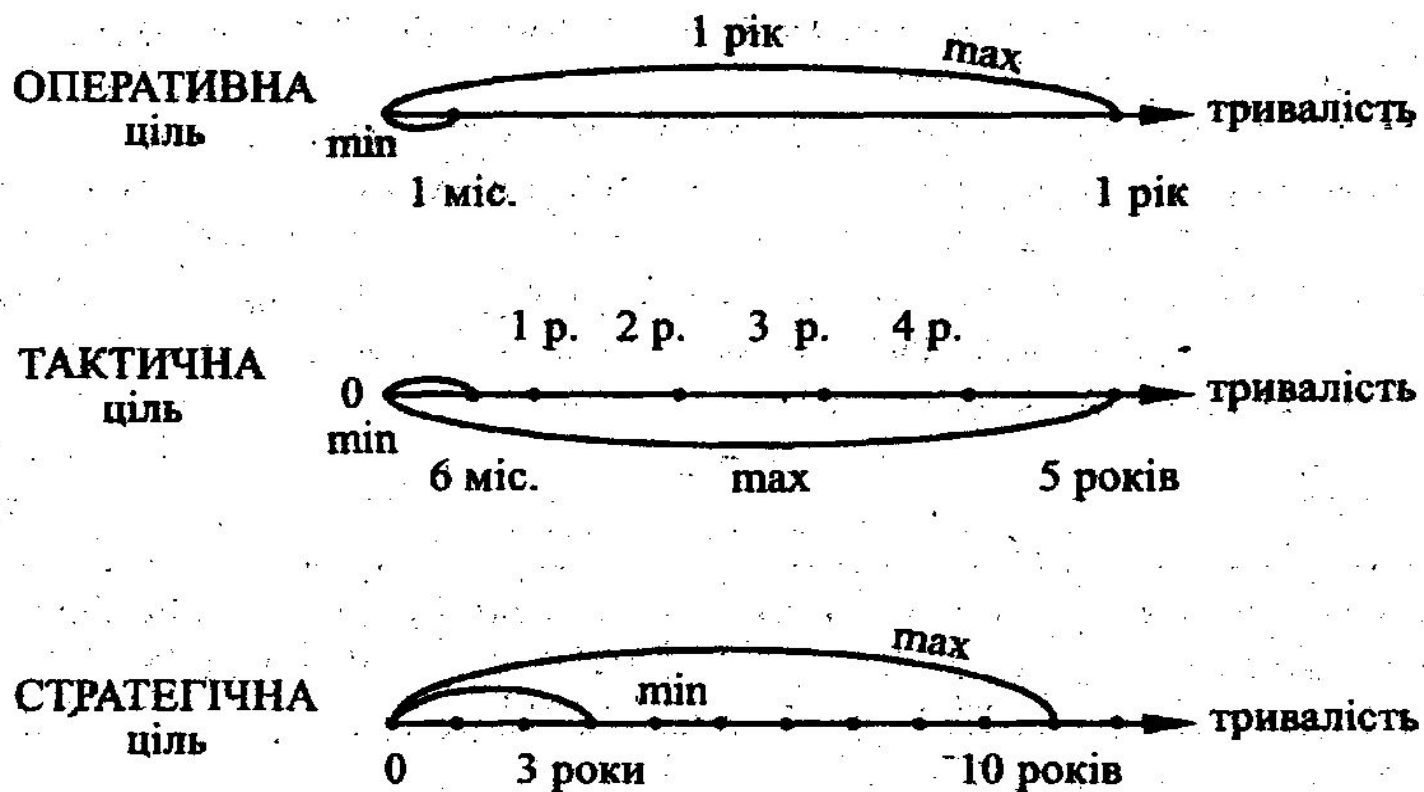




# Елементи діяльності

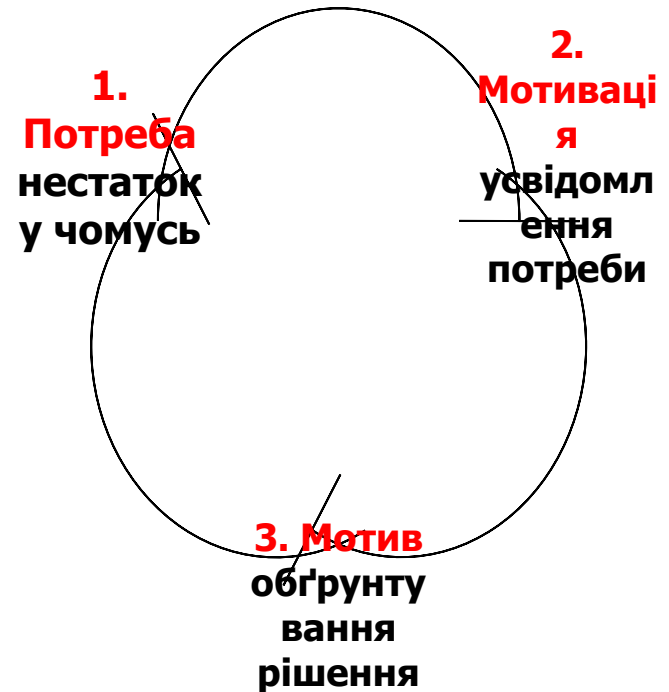


**Мета (ціль)** – ідеальний образ об'єкта, що у свідомості задовольняє потребу, яка виникла



## 2. Поняття про мотивацію та структуру мотиваційної сфери особистості. Класифікація потреб (за А. Маслоу)

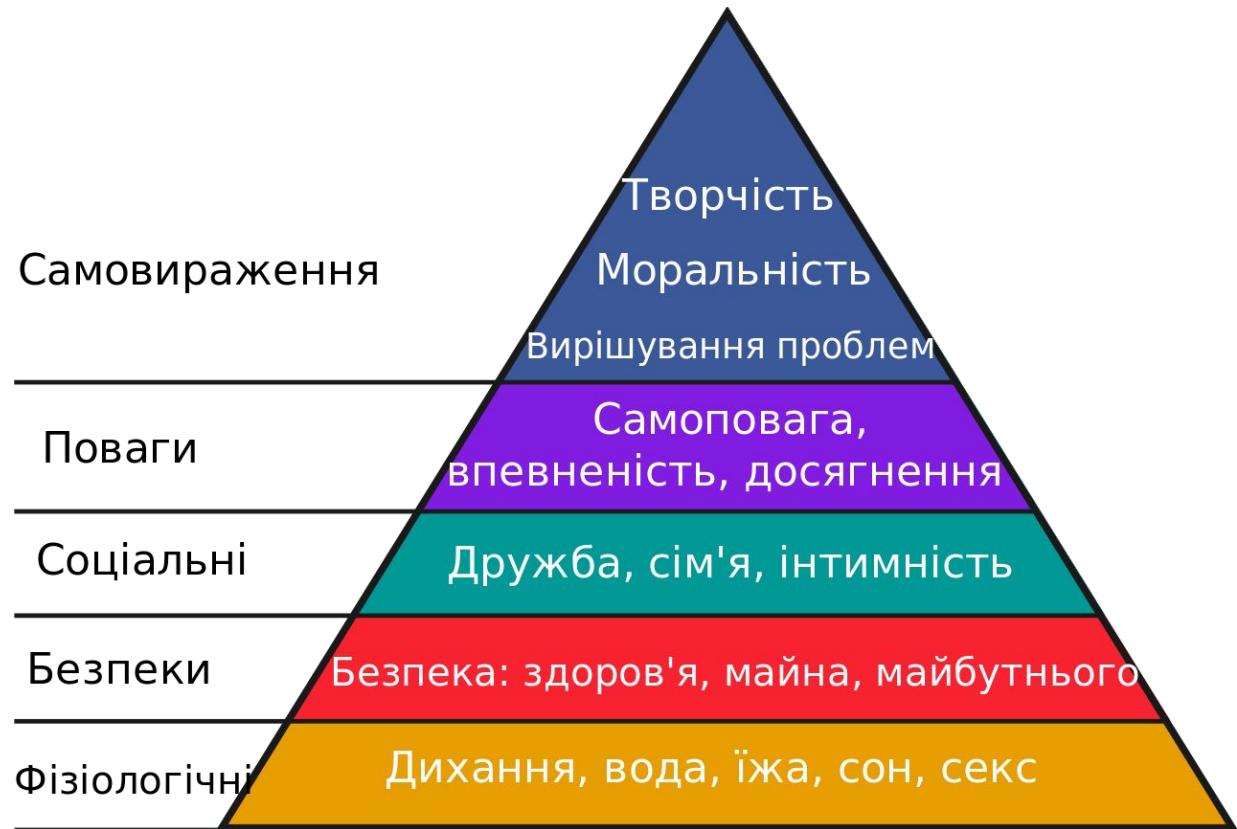
**Мотивація** – спонукання, що викликає активність особистості й визначає її спрямованість



**Потреба** - це вимога, яка виявляє залежність людини від певних умов, необхідних для її життя та діяльності



Абрахам Маслоу



“Піраміда Маслоу” – ієрархічне представлення людських потреб

# Мотиви за усвідомлюваністю

## Неусвідомлювані

- ПОТЯГИ
- установки

## Усвідомлювані

- ідеали
- переконання
- інтереси
- спрямованість
- самосвідомість







# Мотиви за усвідомлюваністю

---

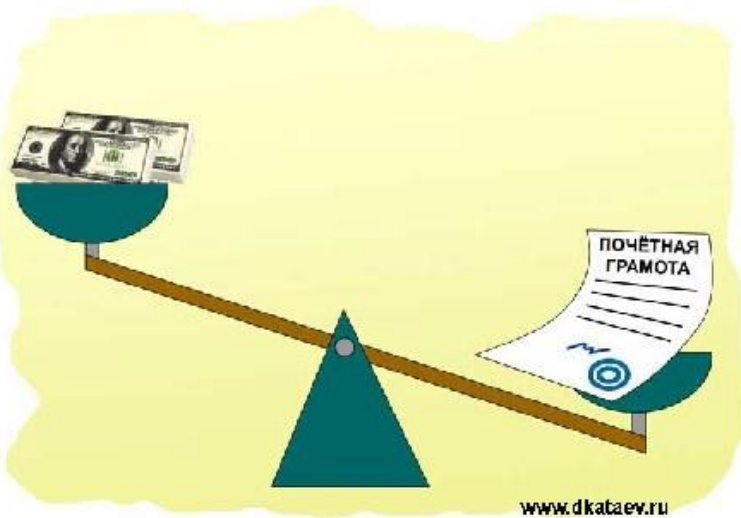
- **УСТАНОВКА** - це неусвідомлюваний особистістю стан готовності до діяльності, за допомогою якої може бути задоволена та або інша потреба

(РП – С.48. "Діагностика соц.–псих. установок...")

- **ПОТЯГ** – це неусвідомлюване, нецілеспрямоване спонування, що виражається в чуттєвому переживанні потреби і не викликає активних дій
- **ІДЕАЛ** - це образ реальної людини або створеного особистістю взірця, яким вона керується в житті протягом певного часу
- **ІНТЕРЕС** - це стійке, вибіркове, емоційно забарвлене прагнення особистості до життєво важливих об'єктів
- **ПЕРЕКОНАННЯ** - це система мотивів особистості, що спонукає її діяти відповідно до своїх поглядів і принципів
- **СПРЯМОВАНІСТЬ ОСОБИСТОСТІ** - це система домінуючих цілей і мотивів її діяльності, які визначають її самоцінність і суспільну значущість
- **САМОСВІДОМІСТЬ** - це усвідомлення людиною себе самої у своєму ставленні до зовнішнього світу та інших людей



# Зовнішня і внутрішня мотивація



# Процес діяльності

- **ЗНАННЯ** – узагальнений досвід людства про дійсність, що має форму фактів, правил, закономірностей, теорій
- **УМІННЯ** - це готовність людини, що ґрунтується на знаннях і навичках, успішно виконувати певну діяльність в мінливих умовах її протікання
- удосконалені шляхом багаторазового вправління компоненти вмінь, що виявляються в автоматизованому виконанні дій, називаються **НАВИЧКАМИ**

*інтеріоризація* – перетворення зовнішніх практичних дій у внутрішні розумові дії (здатність оперувати об'єктами в образах, думках, їх перетворення (навички читання)

*екстеріоризація*, за допомогою якого здійснюється об'єктивація внутрішнього, його перехід у зовнішній план діяльності



**Рівень домагань** - прагнення досягти цілей того ступеня складності, на який людина вважає себе

здатною (**сомооцінка**)

- **Занижена самооцінка** - невпевненість у своїх силах, можливостях, здібностях
- **Завищена самооцінка** - підвищена критичність, максималізм в оцінках дійсності та емоційне напруження

Рівень домагань залежить від співвідношення двох протилежних мотиваційних тенденцій – прагнення до успіху та уникнення невдачі



«Успіх – це постійне здійснення тих цілей, які ми поставили перед собою і які виключно важливі для нас»

[Тернер К. Мы рождены для успеха. – М., 2001.]



## Фактори

- реальні досягнення – чого досягла людина
- оточуючі- оцінка успіху іншими
- самооцінка рівня досягнення успіху

РП – С.47. "Мотив успіху і боязнь невдачі"





### 3. Характеристика окремих видів діяльності: спілкування, гра, учіння, праця

- **ГРА** – ДІЯЛЬНІСТЬ, ЩО ПІДПОРЯДКОВАНА ПЕВНИМ ПРАВИЛАМ
- **УЧІННЯ** – СВІДОМА ДІЯЛЬНІСТЬ, ЩО СПРЯМОВАНА НА ЗАСВОЄННЯ ЗНАНЬ, ОВОЛОДІННЯ УМІННЯМИ ТА НАВИЧКАМИ
- **ПРАЦЯ** - СВІДОМА ДІЯЛЬНІСТЬ ЛЮДИНИ, СПРЯМОВАНА НА СТВОРЕННЯ МАТЕРІАЛЬНИХ І ДУХОВНИХ БЛАГ





**Спілкування** – процес взаємодії між особами, обмін інформацією пізнавального чи емоційно-оцінного характеру

### **Функції**

Комунікативна. Обмін і передавання інформації

(збагачення досвіду, нагромадження знань опанування діяльності, узгодження дій та взаєморозуміння людей)

Інтерактивна. Вплив на інших людей, зміна їх поведінки та діяльності

(Поради, інструкції, вимоги, накази)

Перцептивна. Знання про співрозмовника



## Перцептивна функція - знання про співрозмовника



### ЕТАПИ МЕХАНІЗМУ ПІЗНАННЯ ЛЮДИНИ ЛЮДИНОЮ

- **ІДЕНТИФІКАЦІЯ** - спосіб розуміння іншої людини через усвідомлюване або неусвідомлюване уподібнення тому самому суб'єкту, який пізнає
- **РЕФЛЕКСІЯ** - уявлення про ставлення до себе як до суб'єкта сприймання
- **ПРИЧИНОВА ІНТЕРПРЕТАЦІЯ** - пояснення вчинків іншої людини через приписування їй імовірних почуттів, намірів, думок і мотивів поведінки
- **СТЕРЕОТИПІЗАЦІЯ** - класифікація форм поведінки та інтерпретація їх причин через співвіднесення із зразками, що відповідають соціальним стереотипам





# Фактори успішного спілкування



- надійність того, хто говорить
- зрозумілість його повідомлень
- врахування зворотних зв'язків, наскільки правильно його зрозуміли

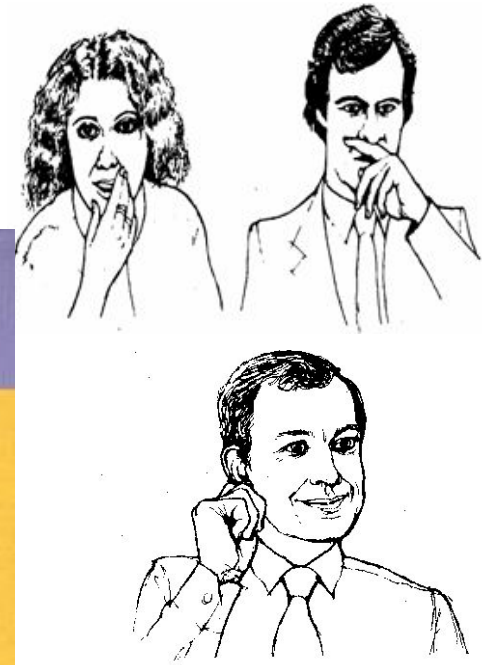
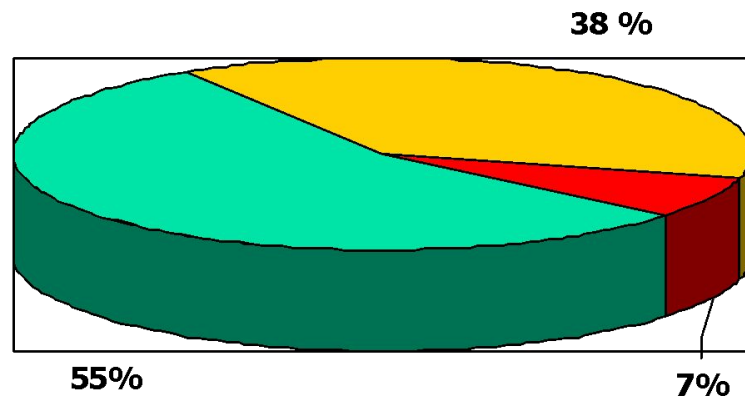


Рис. 54. Потирание уха.

# Невербальні засоби спілкування



■ мова тіла    ■ ГОЛОС  
■ СЛОВО

# "Геній комунікабельності"

*(В.Леві "Мистецтво бути іншим")*

- інтерес до інших людей
- відсутність тривожності
- адекватний зворотний зв'язок
- пластичність поведінки
- артистизм
- деяка агресивність, яка створює підтекст сили
- оптимізм
- відсутність упередженості
- уміння передбачати поведінку інших людей
- симпатія до людей, бачення в них хорошого і прийняття їх такими, якими вони є насправді



## 4. Особливості діяльності фахівця готельно-ресторанної справи

### Складові професійної придатності

- Професійні знання , уміння, навички
- Психофізіологічний потенціал (властивості нервової системи)
- Професійна мотивація - задоволеність (незадоволеність) працею

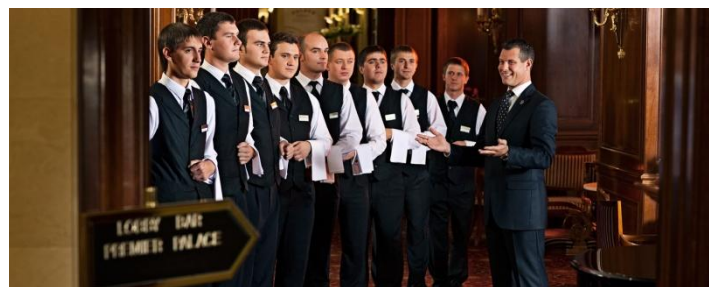




Чарльз Дарвін: «Вживає не найдужчий чи найрозумніший, а найчутливіший до змін»

## Особливості діяльності фахівця ГРС

- Налагодженням взамостосунків з людьми
- ризики (економічні) – активні дії, спрямовані на привабливу ціль, пов'язані з елементами небезпеки
- Небезпека опинитися в стані фрустрації



Леланд Стенфорд (1824-1893): «Гадаю, що одна лише практична освіта не дає можливості успішно вести бізнес. Необхідно культивувати й розвивати уяву»

Організаторські здібності	Контактність
<ul style="list-style-type: none"><li>■ Адаптаційна мобільність</li><li>■ Стресостійкість</li><li>■ Контактність</li><li>■ Домінантність</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Комунікабельність</li><li>■ Товариськість</li><li>■ Екстравертність</li><li>■ Інтерес до людей</li><li>■ Контрольованість</li><li>■ Здатність вислуховувати</li></ul>

**Стресостійкість** — інтелектуальна, вольова і емоційна опірність зовнішнім впливам

**Домінантність** — владність, прагнення особистої незалежності, лідерства, готовність до безкомпромісної боротьби за права