

**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ТАРАСА ШЕВЧЕНКА**

Факультет психології

Кафедра соціальної роботи

ЗАТВЕРДЖУЮ»
Заступник декана
Факультет
соціальної роботи
Меш
«__» _____ 2019 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Психологія туризму

для студентів

галузь знань – 24 «Сфера обслуговування»

спеціальність – 242 «Туризм»

освітній рівень – магістр

освітньо-наукова програма – «Туризм»

Спеціалізація «Міжнародний туризм»

Вид дисципліни – вільного вибору студентів

Форма навчання – заочна

Навчальний рік – 2019/2020

Семестр – третій

Кількість кредитів ECTS – 5

Мова викладання.

навчання та оцінювання – українська

Форма заключного контролю – залік

Викладач: Люта Леся Петрівна

Пролонговано: на 20__/20__ н.р. _____ (_____) «__»
20__р.

(підпис, ПІБ, дата)

на 20__/20__ н.р. _____ (_____) «__»
20__р.

(підпис, ПІБ, дата)

КИЇВ – 2019

Розробник: Люта Леся Петрівна, кандидат соціологічних наук, доцент кафедри соціальної роботи

Робоча програма дисципліни «Психологія туризму» затверджена на засіданні кафедри соціальної роботи факультету психології

Протокол № _____ від « _____ » _____ 20__ року

Завідувач кафедри соціальної роботи



к.соціол.наук, доцент Люта Л.П.

Завідувач кафедри країнознавства та туризму географічного факультету
д.геогр.наук, професор Любіцева О.О

« _____ » _____ 20__ року

Схвалено науково-методичною комісією факультету психології

Протокол № 1 від « 30 » серпня 2019 року

Голова науково-методичної комісії



Д. К. Корольов

© _____, 20__ рік
© _____, 20__ рік
© _____, 20__ рік

ВСТУП

Навчальна дисципліна **Психологія туризму** є складовою освітньо-наукової програми підготовки фахівців за освітньо-кваліфікаційним рівнем «магістр» галузі знань «Сфера обслуговування» *спеціальності* – туризм. Вид дисципліни – вільного вибору студентів.

Мета викладання дисципліни - на основі отриманих знань студент має побудувати власну схему ефективного ділового спілкування в туристичній сфері та підвищити комунікативну компетентність.

Реалізація поставленої мети здійснюється шляхом вирішення наступних завдань:

- дослідити вікову специфіку щодо запитів у туристичній сфері;
- Розкрити специфіку та зміст технологій ведення переговорів;
- розкрити зміст конфліктів та бар'єрів у міжособистісному спілкуванні;
- виявити специфіку маніпулятивних технік, які застосовуються у спілкуванні;
- сформувати практичні навички використання комунікативних технік та технології ділового спілкування в туристичній сфері.

2. Попередні вимоги до опанування дисципліни:

Студент повинен знати:

- психологічні особливості кожної вікової категорії клієнтів;
- техніки встановлення взаємодії та технології організації переговорів;
- динаміку і сутність запитів щодо організації туристичної діяльності в Україні та світі.

вміти:

- організовувати взаємодію в групі;
- налагоджувати міжособистісну взаємодію з урахуванням психологічних та соціокультурних особливостей клієнтів;
- застосовувати комунікативні техніки ведення переговорів;
- виявляти цільову аудиторію туристичного продукту орієнтуючись на психографічний підхід у сегментуванні споживачів;
- розробляти власний туристичний продукт орієнтуючись на психологічні характеристики клієнтів та сучасні зміни у способі життя;

3. Анотація навчальної дисципліни «Психологія туризму». Дисципліна направлена на виявлення специфіки етнокультурних відмінностей різних спільнот. Представлена схема полімотивації залучення до туристичної діяльності. Аналізуються психологічні прийоми роботи з різними групами

клієнтів, що направлені на задоволення їх актуальних потреб. Значна увага приділяється практичним навичками ефективної комунікації у процесі ділового спілкування, а саме: протидія маніпулятивним технікам, подолання конфліктів та прийоми ведення переговорів.

В ході викладання курсу інтегруються знання з курсів «Геоглобалістика», «Наукові основи стійкого розвитку туризму», «Ринок туристичних послуг», «Управління проектами в туризмі».

4. Завдання та навчальні цілі дисципліни передбачають набуття:

Інтегральних компетентностей: Здатність комплексно розв'язувати складні професійні задачі та практичні проблеми у сфері туризму і рекреації як в процесі навчання, так і в процесі роботи, що передбачає застосування теорій і методів системи наук, які формують туризмознавство, і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.

Загальних компетентностей:

1. Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу.
2. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.
3. Здатність працювати в міжнародному контексті.
4. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.
5. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми.
6. Навички міжособистісної взаємодії
7. Здатність планувати та управляти часом.
8. Здатність працювати в команді та автономно.

Спеціальних компетентностей:

1. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності.
2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.
3. Здатність аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал територій.
4. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал
5. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу
6. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

5. Результати навчання за дисципліною:

Результат навчання (1. знати; 2. вміти; 3. комунікація; 4. автономність та відповідальність)		Форми (та/або методи і технології) викладання і навчання	Методи оцінювання та пороговий критерій оцінювання (за необхідності)	Відсоток у підсумковій оцінці з дисципліни
Код	Результат навчання			
1.1	<i>Знати:</i> - інституціалізація потреб в туристичній сфері Зв'язок потреби та мотивації. Мотив та мотивація. Полімотивація в туристичній сфері. - індивідуальна стратегія та тактика стресостійкої поведінки. Специфіка стресів у роботі з клієнтами у туристичній сфері. Конфлікти у міжособистісній взаємодії;	<i>Лекції.</i> <i>самостійна робота</i>	<i>Виконання навчальних завдань</i>	20%
1.2	- етнокультурні відмінності учасників переговорів. Їх урахування в переговорній практиці; - головні фази переговорного процесу; - типи поведінки людей в конфліктній ситуації, причини та наслідки конфліктів; - поняття та природа стресу. Причини та джерела стресу.	<i>Лекції.</i> <i>самостійна робота</i>	<i>Виконання навчальних завдань</i>	20%
2.1	<i>Вміти.</i> - віднайти власний варіант особистої комунікативної тактики менеджера. - працювати в команді при наданні туристичних послуг. - виявляти мотиви та задовольняти різноманітні потреби включення до туристичної діяльності.	<i>Лекції.</i> <i>семінарські завдання.</i> <i>самостійна робота</i>	<i>Виконання навчальних завдань та складання проміжних форм контролю</i>	20%
2.2	- планувати переговори, визначати цілі та задачі переговорів. - розподіляти ролі та визначати зони для відповідальності в процесі проведення переговорів; - виявляти головні комунікативні завдання, що виникають у процесі переговорів	<i>Лекції.</i> <i>семінарські завдання.</i> <i>самостійна робота</i>	<i>Виконання навчальних завдань та складання проміжних форм контролю</i>	20%
2.3	- вирішувати конфліктні ситуації в процесі взаємодії з клієнтом; - розпізнавати маніпулятивні технології у спілкуванні; - працювати з запереченнями клієнтів.	<i>Лекції.</i> <i>семінарські завдання.</i> <i>самостійна робота</i>	<i>Виконання навчальних завдань та складання проміжних форм контролю</i>	20%

6. Співвідношення результатів навчання дисципліни із програмними результатами навчання

Програмні результати навчання	Результати навчання дисципліни				
	1.1	1.2	2.1	2.2	2.3
ПР 1. Здійснювати пошук, опрацювання та аналіз професійно-важливих знань із різних джерел у сферах соціального спрямування, в т. ч. з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій.	+				

ПР 5.Вирішуватискладніпрактичні та дослідницькі завдання з опорою на доступні ресурси.		+			+
ПР 6. Вирішувати етичні дилеми з опорою на норми закону, етичні принципи та загальнолюдські цінності.			+		
ПР 15. Вміти реалізовувати свої права та обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.	+	+			+

7. Схема формування оцінки.

7.1 Форми оцінювання студентів:

- семестрове оцінювання:

1. Творчі та репродуктивні завдання з самостійної роботи – до 5 балів за кожне

2. Підготовка доповідей, семінарських та практичних завдань – до 10 балів за кожне

3. Модульна контрольна робота – до 20 балів

- підсумкове оцінювання у формі заліку – до 40 балів

За результатами роботи протягом семестру студент отримує підсумкову оцінку за 100-бальною системою, яка розраховується як накопичене оцінок за модуль у семестрі та оцінки за залік за наступною формулою: $ПО = 3М + КПМ$.

	Змістовий модуль (3М)	Комплексний підсумковий модуль (залік)	Разом (підсумкова оцінка)
Оцінка (бали)	60	40	100

При цьому, кількість балів:

- 1-34 відповідає оцінці «незадовільно» з обов'язковим повторним вивченням дисципліни;

- 35-59 відповідає оцінці «незадовільно» з можливістю повторного складання;

- 60-64 відповідає оцінці «задовільно» («достатньо»);

- 65-74 відповідає оцінці «задовільно»;

- 75 - 84 відповідає оцінці «добре»;

- 85 - 90 відповідає оцінці «добре» («дуже добре»);

- 91 - 100 відповідає оцінці «відмінно»

- Для отримання загальної позитивної оцінки з дисципліни оцінки за залік не можуть бути меншею 24 балів.

- Студент не допускається до складання підсумкового контролю, якщо під час семестру набрав менше ніж 20 балів.

7.2 Організація оцінювання: порядок організації передбачених робочою навчальною програмою форм оцінювання здійснюється протягом семестру у ході виконання студентами творчих та репродуктивних завдань з самостійної роботи, підготовки доповідей, практичних завдань складання модульної контрольної роботи наприкінці вивчення дисципліни, а також підсумкового виконання завдань на заліку.

7.3 Шкала відповідності оцінок

Відмінно / Excellent	90-100
Добре / Good	75-89
Задовільно / Satisfactory	60-74
Незадовільно / Fail	0-59
Зараховано / Passed	60-100
Не зараховано / Fail	0-59

8. Структура навчальної дисципліни.

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ЛЕКЦІЙ І СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

№ тем и	Назва теми	Складові частини		
		Лекції	Практичні	Самост. робота
1	Психологічні аспекти ділової комунікації	1		18
2	Психологія переговорів	2		16
3	Конфлікти та конфліктні ситуації. Стреси.	1		18
4	Ефективна комунікація в процесі залучення клієнтів.		2	18
5	Полімотивація в туристичній сфері		1	18
6	Сутність програм лояльності в туристичній галузі		1	18
7	Сегментування споживачів за психографічними ознаками.	2		18
8	Методи психологічного дослідження у сфері туризму			16
	Модульна контрольна робота			
Всього		6	4	140

Загальний обсяг: 150 год.

Лекції – 6 год. (2 год. 1 семестр; 4 год. 2 семестр).

Практичні (семінари) – 4 год. (2 год. 1 семестр; 2 год. 2 семестр).

Самостійна робота – 140 год. (56 год. 1 семестр; 84 год. 2 семестр).

9. Рекомендовані джерела:

а) основна література:

1. Канеман Д. Мислення швидке і повільне. Київ: Вид-во «Наш формат», 2017. – 480 с.
2. Психологія туризму. Навчальний посібник / Укладачі: О.П.Крупський, О.В.Шевяков, О.М.Ярошкевич, Н.О.Євдокимова. - Дніпропетровськ, 2015. - 196 с.
3. Талер Р. Поведінкова економіка. Як емоції впливають на економічні рішення. Київ: Вид-во «Наш формат», -2018. – 464 с.

б) додаткова література:

1. Андреева Г. М. Социальная психология: учебник для высших учебных заведений – 5-е изд., испр. и доп. - М.: Аспект Пресс, 2008. — 363 с.
2. Бороздина Г. В. Психология делового общения: учебник. – 2-е изд. - М.: ИНФРА-М., 2009. – 295 с.
3. Власова Т.И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма: учебное пособие для вузов / Т. И. Власова, А. П. Шарухин, М. М. Данилова. - 2-е изд., стер. - М.: Издательский центр «Академия», 2008. - 256 с.
4. Глобальні виклики сучасності: суспільно-географічний вимір. / за ред. Кіп'яченко В.К. Київ. нац. ун-т імені Тараса Шевченка. – Київ, 2012. – 256 с.
5. Добротворский И.Л. Тренинг профессиональных продаж. Синтез и соединение лучших идей. Методов и примов продаж. М., 2003.
6. Журавська Л.М. Соціально-психологічний тренінг: розвиток якостей особистості працівників сфери туризму : Навч. посібник для вищ. навч. закл. / Л.М. Журавська: Міністерство освіти і науки України. – Київ : Слово, 2006. – 312с.
7. Квартальов В.А. Современные концепции социального туризма: новые цели и структурные сдвиги. – М.: Наука, 2006. – 250 с.
8. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: Учебник. 2-е изд., испр. и доп. / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. - М.: Инфра-М, 2008. - 432 с.
9. Лазаренко В.А. Соціопсихологічні аспекти аналізу території / В.А. Лазаренко, О.О. Бейдик, А.В. Орещенко // Часопис картографії : збірник наукових праць / КНУ ім. Тараса Шевченка, Географічний ф-т. – Київ, 2012. – Вип. 5. – С. 139-149
10. Лукашевич О.Н. Психология туризма: концептуальное определение. Монография. – К.: КУТЕП, 2004. – 228 с.
11. Любіцева О.О., Третьяков О.В. Типізація дестинацій // Географія та туризм: Зб.наук.праць. - 2012. – С.3-9.
12. Люта Л.П. Потребо-мотиваційні засади інституціалізації туризму //Актуальні проблеми психології: Зб.наук. праць Ін-ту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України. – Житомир: "Вид-во ЖДУ ім. І. Франка", 2013. – Том VII. Екологічна психологія. – Випуск 34. – С. 112-121.
13. Майерс Дэвид. Социальная психология. 7-е изд. - СПб.: Питер, 2007. - 794 с.
14. Менегетти А. Психология лидера. Изд.4-е. М., 2002.
15. Митрошенков О.А. Эффективные переговоры. Практическое пособие для деловых людей. - 2-е изд. – М.: Инфра-М. Издательство «Весь Мир», 2003. - 280 с.
16. Персикова Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура: Учебное пособие. М., 2002.
17. Психология конфликта. Гришина Н.В. 2-е изд. - СПб.: Питер, 2008. - 544 с.

- 18.Смирнов І.Г. Психологія туризму та психологія комерції // Географія та туризм : науковий збірник / Київ. нац. ун-т імені Тараса Шевченка. – Київ. 2012. – Вип. 19. – С. 3-11.
- 19.Столяренко Л. Д. Психология делового общения и управления. Учебник. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 414 с.
- 20.Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения/ Пер. с англ. А. Гореловой; Предисл. В. А. Кременюка. — М.: Наука, 1992. — 158 с.
- 21.Чеховских, М. И. Психология делового общения: учебное пособие/ М. И. Чеховских.— М.: Новое знание.. 2006. - 253 с.
- 22.Шандор Ф. Ф. Сучасні різновиди туризму : підручник / Шандор Ф. Ф., М.П. Кляп М. П. — К. : Знання. 2013. — 334 с. — (Вища освіта ХХІ століття).
- 23.Шкуратова И.П. Самопредъявление личности в общении: Монография. - Ростов н/Д: ЮФУ, 2009. - 192 стр.
- 24.Benckendorff, P., Edwards, D., Jurowski, C., Liburd, J., Miller G., & Moscardo, G. (2009). Exploring the future of tourism and quality of life. *Tourism and Hospitality Research*, 9. - 2009. - 171–183 p.
- 25.Filep, S. (2009). *Tourists' happiness through the lens of positive psychology*. PhD thesis, James Cook University, Townsville 2009.
- 26.Pearce, P. L. *The social psychology of tourist behaviour*. New York: Pergamon Press. 1982. - 166 p.
- 27.Pearce, P. L. The relationship between positive psychology and tourist behaviour studies. *Tourism Analysis*, 14(1). 2009. - p. 37–48.