

**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ТАРАСА ШЕВЧЕНКА**

Факультет психології

Кафедра соціальної роботи

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Заступник декана
з навчальної роботи

« 3 » Вересня 2018 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Психологія туризму

для студентів

галузь знань – 24 «Сфера обслуговування»

спеціальність – 242 «Туризм»

освітній рівень – магістр

освітньо-наукова програма – «Туризм»

Форма навчання – денна

Навчальний рік – 2018/2019

Семестр – третій

Кількість кредитів ECTS – 6

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 – 2018

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 № 1 від «28» серпня 2018 року

Завідувач кафедри соціальної роботи

Л.П. Люта

к.соціол.наук, доцент Люта Л.П.

Завідувач кафедри країнознавства та туризму географічного факультету

д.геогр.наук, професор Любіцева О.О

«31» серпня 2018 року

Схвалено науково-методичною комісією факультету психології

Протокол № 1 від «28» серпня 2018 року

Голова науково-методичної комісії

Д.К. Корольов

Д. К. Корольов

с _____, 20__ рік

с _____, 20__ рік

с _____, 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. Викладається у 1 та 2 семестрі магістратури в обсязі 150 год. (5 кредитів) зокрема: 1 семестр лекції – 2 год., практичні заняття – 2 год., самостійна робота – 56 год.; 2 семестр лекції – 4 год., практичні заняття – 2 год., самостійна робота – 84 год. У курсі передбачено один змістовий модуль та 1 модульна контрольна робота. Завершується дисципліна – заліком.

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;
- сформуванати практичні навички використання комунікативних технік та технологій 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, умінь 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, умінь 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 погреб 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, 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, 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, семінарські завдання, 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, семінарські завдання, 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, семінарські завдання, самостійна робота</i> | <i>Виконання навчальних завдань та складання проміжних форм контролю</i> | 20% |

6. Співвідношення результатів навчання дисципліни із програмними результатами навчання

| Результати навчання дисципліни | 1.1 | 1.2 | 2.1 | 2.2 | 2.3 |
|--------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| Програмні результати навчання | | | | | |

| | | | | | |
|--|---|---|---|--|---|
| <p>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.</p> | + | | | | |
| <p>ПР 5. Вирішувати складні практичні та дослідницькі завдання з опорою на доступні ресурси.</p> | | + | | | + |
| <p>ПР 6. Вирішувати етичні дилеми з опорою на норми закону, етичні принципи та загальнолюдські цінності.</p> | | | + | | |
| <p>ПР 15. Вміти реалізувати свої права та обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.</p> | + | + | | | + |

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 (ЗМ) | 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 захвальної позитивної оцінки з дисципліни оцінка за залік не може бути меншою 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 | | | |
|---------|---|--------|-----------|----------------|
| | | Лекції | Практичні | Самост. робота |
| 1 | Психологічні аспекти ділової комунікації | 2 | 2 | 18 |
| 2 | Психологія переговорів | 2 | 2 | 18 |
| 3 | Конфлікти та конфліктні ситуації. Стреси. | 4 | 4 | 16 |
| 4 | Ефективна комунікація в процесі залучення клієнтів. | 4 | 4 | 16 |
| 5 | Полімотивація в туристичній сфері | 2 | 2 | 18 |
| 6 | Сутність програм лояльності в туристичній галузі | 2 | 2 | 16 |
| 7 | Сегментування споживачів за психографічними ознаками. | 2 | 2 | 18 |
| 8 | Методи психологічного дослідження у сфері туризму | 2 | 2 | 18 |
| | Модульна контрольна робота | | 2 | 2 |
| Всього | | 20 | 22 | 138 |

Загальний обсяг: 180 год.

Лекції – 20 год.

Практичні (семінари) – 22 год.

Самостійна робота – 138 год.

9. Рекомендовані джерела:

а) основна література:

1. Канеман Д. Мислення швидко і повільно. 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.
1. Бороздина Г. В. Психология делового общения: учебник. – 2-е изд. - М.: ИНФРА-М., 2009. – 295 с.
2. 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.
3. Глобальні виклики сучасності: суспільно-географічний вимір. / за ред. Кіптенко В.К./ Київ. нац. ун-т імені Тараса Шевченка. – Київ, 2012. – 256 с.
4. Добротворский И.Л. Тренинг профессиональных продаж. Синтез и соединение лучших идей, методов и приемов продажи. М., 2003.
5. 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.
6. Квартальов В.А. Современные концепции социального туризма: новые цели и структурные сдвиги. – М.: Наука, 2006. – 250 с.
7. 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.
8. 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
9. Лукашевич О.Н. Психология туризма: концептуальное определение. Монография. – К.: КУТЕП, 2004. – 228 с.
10. Любіцева О.О., Третьяков О.В. Типізація дестинацій // Географія та туризм: Зб.наук.праць. - 2012. – С.3-9.
11. 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.
12. Майерс Дэвид. Социальная психология. 7-е изд. - СПб.: Питер, 2007. - 794 с.
13. Менегетти А. Психология лидера. Изд. 4-е. М., 2002.
14. Митрошенков О.А. Эффективные переговоры. Практическое пособие для деловых людей. - 2-е изд. – М.: Инфра-М, Издательство «Весь Мир», 2003. - 280 с.
15. Персикова Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура: Учебное пособие. М., 2002.
16. Психология конфликта. Гришина Н.В. 2-е изд. - СПб.: Питер, 2008. - 544 с.

17. 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.
18. Столяренко Л. Д. Психологія делового общения и управления. Учебник. - Ростов н/Д: Феникс, 2009. - 414 с.
19. 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.
20. Чеховских, М. И. Психология делового общения: учебное пособие / М. И. Чеховских. – М.: Новое знание, 2006. - 253 с.
21. Шандор Ф. Ф. Сучасні різновиди туризму : підручник / Шандор Ф. Ф., М.П. Кляп М. П. — К. : Знання, 2013. — 334 с. — (Вища освіта XXI століття).
22. Шкуратова И.П. Самопредъявление личности в общении: Монография. - Ростов н/Д: ЮФУ, 2009. - 192 стр.
23. 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.
24. Filep, S. (2009). Tourists' happiness through the lens of positive psychology. PhD thesis, James Cook University, Townsville. 2009.
25. Pearce, P. L. The social psychology of tourist behaviour. New York: Pergamon Press. 1982. - 166 p.
26. Pearce, P. L. The relationship between positive psychology and tourist behaviour studies. *Tourism Analysis*, 14(1). 2009. - p. 37–48.