

**ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ЗАКЛАДУ ВИЩОЇ ОСВІТИ «УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»**

Циклова комісія з готельно-ресторанної справи та туризму

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«ПСИХОЛОГІЯ ТУРИЗМУ»

Галузь знань **24 Сфера обслуговування.**

Спеціальність **242 Туризм.**

Освітньо-професійна програма **«Туризм».**

Освітньо-професійний ступінь – *фаховий молодший бакалавр.*

Статус дисципліни – *обов'язкова.*

Мова викладання, навчання та оцінювання – *українська.*

Розробник:

ТЕРЛЕЦЬКА Христина Михайлівна – викладач циклової комісії з готельно-ресторанної справи та туризму.

Затверджено Педагогічною радою
Фахового коледжу
ЗВО «Університет Короля Данила»
Протокол № 1 від «29» серпня 2022 р.
Голова Педагогічної ради



Інна ВАРВАРУК
Інна ВАРВАРУК

Схвалено на засіданні циклової комісії
з готельно-ресторанної справи та туризму
Протокол №1 від «25» серпня 2022 р.
Голова циклової комісії

Оксана МАЛЬОВАНА
Оксана МАЛЬОВАНА

Оксана МАЛЬОВАНА

**ІВАНО-ФРАНКІВСЬК
2022/2023**

**ЛИСТ ОНОВЛЕННЯ ТА ПЕРЕЗАТВЕРДЖЕННЯ
робочої програми навчальної дисципліни**

Навчальний рік	Дата засідання циклової комісії	Номер протоколу	Голова циклової комісії	
			Прізвище	Підпис

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Курс	3		
Семестр	6		
Кількість кредитів ЄКТС	2		
Аудиторні навчальні заняття	лекції	8	
	практичні	22	
Самостійна робота	30		
Форма підсумкового контролю	залік		

СТРУКТУРНО-ЛОГІЧНА СХЕМА ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ:

Попередні дисципліни	Наступні дисципліни
Етика ділового спілкування	

Мета дисципліни: формування у студентів системи знань про психологію в туристичній сфері, отримання необхідних умінь та навичок у галузі психології туризму, задля ефективного виявлення та попередження проблемних ситуацій, що виникають у сфері обслуговування туристів.

Завдання дисципліни: вивчення психічних особливостей взаємодії між туристом і працівником індустрії туризму, поведінки учасників взаємовідносин між туристом та туристичним працівником.

Предмет дисципліни: вивчення основних принципів та методів психологічної діяльності у сфері туризму та роботи з клієнтами (рекреантами) пов'язаних з оцінкою, аналізом і прогнозуванням.

У результаті вивчення навчальної дисципліни «Психологія туризму» студенти повинні **знати:**

- суть та практичне значення психології туризму;
- психологічні процеси, що виникають у результаті взаємодії в туризмі;
- психологічні вимоги та особливості трудової діяльності туристичного працівника;
- психологію та поведінку споживача туристського продукту;
- принципи психологічної взаємодії з діловими партнерами та клієнтами в туристичній діяльності;
- діловий імідж, етикет та вербальні й невербальні складові спілкування в туризмі;

- психологічний аналіз конфліктів у туризмі;
- психологічні ресурси збереження і відновлення психічного здоров'я в туризмі;
- особливості технології управління персоналом на підприємствах індустрії туризму.

У результаті вивчення навчальної дисципліни «Психологія туризму» студенти повинні **вміти:**

- застосовувати на практиці методи та прийоми психології туризму;
- використовувати технології проведення переговорів із метою надання туристичних послуг;
- аналізувати та прогнозувати процеси прийняття рішень споживачем туристичного продукту, що впливають на покупку туристичного продукту;
- використовувати вербальне та невербальне ділове спілкування в туризмі;
- розрізняти емоційно-вольові якості туриста, задля попередження та запобігання конфліктних ситуацій;
- застосовувати методи відновлення та подолання стресів у туристичній сфері, для уникнення професійного вигорання.

ПРОФЕСІЙНІ КОМПЕТЕНТНОСТІ

стандарту фахової передвищої освіти за спеціальністю 242 «Туризм»
 (затвердженого наказом МОН України №805 від 13.07.2021 року),
набуття яких відбувається шляхом вивчення навчальної дисципліни
«Психологія туризму»

Код компетентності	Назва компетентності	Результати навчання
СК 11	Здатність реалізовувати ефективні комунікації та навички взаємодії у професійній діяльності.	РН 11. Застосовувати знання з основ психології, що сприяють розвитку загальної культури, для розв'язання професійних задач.
СК 12	Здатність застосовувати принципи психології у професійній діяльності.	РН 12. Застосовувати навички командної роботи, лідерства для налагодження комунікації у професійній діяльності.
СК 13	Здатність працювати в команді й налагоджувати міжособистісну взаємодію під час розв'язання професійних задач.	РН 14. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг у професійній діяльності.

ПОЛІТИКА КУРСУ

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Відвідування занять є важливою складовою навчання. Усі пропущені заняття мають бути відпрацьовані. Дозволяється вільне відвідування лекцій студентам за індивідуальним графіком навчання. Якщо студент відсутній із поважної причини, він/вона презентує виконані завдання під час самостійної підготовки та консультації викладача. Усі завдання, передбачені програмою, мають бути виконані у встановлений термін. Під час виконання письмових тестових завдань недопустимо порушення академічної доброчесності. Презентації та виступи мають бути авторськими (оригінальними).

ПОВЕДІНКА В АУДИТОРІЇ

Усі учасники освітнього процесу повинні дотримуватися норм і правил внутрішнього розпорядку відповідно до Статуту Університету, Положення про Фаховий коледж та Положення про систему внутрішнього розпорядку. Кожен студент має виявляти наполегливість, старанність, зацікавленість, дискутувати, ставити запитання викладачеві під час лекційних і семінарських занять. Усі учасники освітнього процесу повинні дотримуватися навчальної етики, ставитися одне до одного з повагою, бути зваженими, уважними та дотримуватися дисципліни й часових (строкових) параметрів навчального процесу.

АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ

На початку вивчення курсу викладач знайомить студентів із основними пунктами Положення про академічну доброчесність, відповідно до якого і здійснюється освітній процес. Під час виконання письмових тестових завдань недопустимо порушення академічної доброчесності. Презентації та виступи мають бути авторськими (оригінальними).

ОСКАРЖЕННЯ ПРОЦЕДУРИ ПРОВЕДЕННЯ ТА РЕЗУЛЬТАТІВ КОНТРОЛЬНИХ ЗАХОДІВ

Оскарження процедури проведення та результатів контрольних заходів відповідно до «Положення про систему поточного та підсумкового контролю оцінювання знань та визначення рейтингу студентів» розглядає та вирішує перший проректор або проректор з навчальної роботи на підставі заяви студента або подання директора коледжу.

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

- за джерелом передачі навчальної інформації: лекції, розповідь-пояснення, ілюстрація, демонстрація, семінарські заняття;
- за ступенем самостійного мислення студентів у процесі оволодіння знаннями, формуванням умінь і навичок: проблемно-пошукові методи, самостійна робота;
- методи стимулювання інтересу до навчання: навчальні дискусії, аналіз життєвих ситуацій;
- методи стимулювання обов'язку й відповідальності: роз'яснення мети навчальної дисципліни, вимоги до вивчення дисципліни;
- бінарні, інтегровані методи навчання: словесно-інформаційні, словесно-проблемні, наочно-ілюстративний метод;
- за видами контролю: усні перевірки самостійної роботи студентів, практичні завдання, використання комп'ютерних засобів тестування.

ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Система оцінювання результатів навчання студентів III курсу за освітньо-професійною програмою «Туризм» здійснюється відповідно до «Положення про систему контролю та оцінювання знань здобувачів освіти Фахового Коледжу ЗВО «Університету Короля Данила». Кожен вид контролю передбачений із урахуванням результатів навчання.

Під час вивчення дисциплін освітньо-професійної програми фахової передвищої освіти результати навчання оцінюються за національною чотирибальною шкалою – «2»; «3»; «4»; «5». Усереднена оцінка переводиться в 100-бальну шкалу згідно з нижченаведеною таблицею відповідності.

Оцінка за національною шкалою / national grade	Рівень досягнень, бали / marks
Національна диференційована шкала	
Відмінно / Excellent	90 – 100
Добре / Good	76 – 89
Задовільно / Satisfactory	60 – 75
Незадовільно / Fail	0 – 59
Національна недиференційована шкала	
Зараховано / Passed	60 – 100
Не зараховано / Fail	0 – 59
Шкала ECTS	
A	90 – 100
B	83 – 89
C	76 – 82
D	68 – 75
E	60 – 67
Fx	35 – 59
F	0 – 34

При цьому, оцінки повинні відповідати таким критеріям:

«відмінно» – здобувач освіти міцно засвоїв теоретичний матеріал, глибоко і всебічно знає зміст навчальної дисципліни, основні положення наукових першоджерел та рекомендованої літератури, логічно мислить і будує відповідь, вільно використовує набуті теоретичні знання під час аналізу практичного матеріалу, висловлює своє ставлення до тих чи інших проблем, демонструє високий рівень засвоєння практичних навичок;

«добре» – здобувач освіти добре засвоїв теоретичний матеріал, володіє основними аспектами з першоджерел і рекомендованої літератури, аргументовано викладає його; має практичні навички, висловлює свої міркування з приводу тих чи інших проблем, але

припускається певних неточностей і похибок у логіці викладу теоретичного змісту або при аналізі практичного матеріалу;

«задовільно» – здобувач освіти в основному опанував теоретичні знання навчальної дисципліни, орієнтується в першоджерелах та рекомендованій літературі, але непереконливо відповідає, плутає поняття, додаткові питання викликають невпевненість або відсутність стабільних знань; відповідаючи на запитання практичного характеру, виявляє неточності у знаннях, не вміє оцінювати факти та явища, пов'язувати їх із майбутньою діяльністю;

«незадовільно» – здобувач освіти не опанував навчальний матеріал дисципліни, не знає наукових фактів, визначень, майже не орієнтується в першоджерелах та рекомендованій літературі, відсутнє наукове мислення, практичні навички не сформовані.

Видами діагностики та контролю знань студентів з навчальної дисципліни є:

1. Підсумковий (семестровий) контроль

Підсумковий (семестровий) контроль проводиться для встановлення рівня досягнення здобувачами програмних результатів навчання з навчальної дисципліни після завершення вивчення дисципліни. Підсумковий контроль знань проводиться у формі екзамену або диференційованого заліку у вигляді комп'ютерного тестування, а у визначених цикловою комісією випадках – письмово і/або усно для студентів, які за результатами поточного контролю отримали 35 балів і більше. Якщо підсумковий контроль навчальної дисципліни передбачає недиференційований залік, то при наявності у студента за поточний контроль 35 балів і більше, йому виставляється «зараховано».

Підсумкове тестування відбувається у комп'ютерних лабораторіях закладу освіти (або в особливих випадках – дистанційно) з використанням програми Moodle і передбачає проходження тесту з 30 питань різного рівня складності.

За результатами підсумкового контролю (екзамен/диференційований залік) студент може отримати 40 балів. Студенти, які під час підсумкового контролю отримали 24 бали і менше, вважаються такими, що не склали екзамен/диференційований залік і повинні йти на перездачу.

Загальна семестрова оцінка з дисципліни, яка виставляється в екзаменаційних відомостях, оцінюється в балах (національної шкали, 100-бальної шкали й шкали ЄКТС) і є сумою балів, отриманих під час поточного та підсумкового контролю.

Студенти можуть підвищувати свій рейтинг під час екзаменаційної сесії через одноразову повторну перездачу, попередньо подавши заяву адміністрації Коледжу не пізніше одного робочого дня після сесії.

Отриманий під час підвищення рейтингу результат буде остаточним при виставленні підсумкового контролю.

Студенти, які не з'явилися на екзамені без поважних причин, вважаються такими, що отримали незадовільну оцінку.

2. Поточний контроль

Фіксація поточного контролю здійснюється в «Електронному журналі обліку успішності академічної групи» (далі – Журнал) на 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. На результати поточного контролю і оцінювання впливають:

- рівень знань, продемонстрований студентом під час відповідей, виступів, дискусій;
- практичні навички з теми;
- активність при обговоренні питань;

- результати виконання і захисту проєктів;
- самостійне опрацювання теми;
- якість проведення розрахунків та виконання контрольних робіт тощо.

Якщо здобувачі освіти користуються повною довірою викладача унаслідок свідомого ставлення до знань, то в процесі аудиторного навчання можна застосувати й *самоконтроль* – довірити їм виставляти оцінку самим собі. Усі пропущені заняття, а також отримані негативні оцінки студенти зобов'язані відпрацювати впродовж трьох наступних тижнів. У випадку недотримання цієї норми, замість «н» в журналі буде виставлено «0» (нуль балів) без права перездачі.

Студенти повинні мати оцінки з не менше 50% аудиторних занять. За результатами поточного оцінювання студенти можуть отримати максимум 60 балів. Підсумкова оцінка в Журналі генерується автоматично. До підсумкового контролю допускаються студенти, які за результатами поточного контролю отримали **35 і більше балів.** Усі студенти, що отримали **34 бали і менше, не допускаються до складання підсумкового контролю** і на підставі укладання додаткового договору здійснюють повторне вивчення дисципліни упродовж наступного навчального семестру.

3. Самостійна робота

Оцінювання самостійної роботи проводиться як під час поточного, так і під час підсумкового контролю знань. Поточний контроль самостійної роботи передбачає усну відповідь, написання доповіді та виступу, есе, вирішення тестових завдань, ситуаційних задач, виконання індивідуальних завдань, відпрацювання практичних навичок тощо.

Оцінювання самостійної роботи, яка передбачена в тематичному плані дисципліни разом з аудиторною роботою, здійснюється під час проведення семінарських, практичних занять, навчальної практики. Поточний контроль передбачає усну відповідь, написання доповіді, виступу, есе, вирішення тестових завдань, ситуаційних задач, виконання індивідуальних завдань, відпрацювання практичних навичок тощо. Виставлення балів за самостійну роботу під час поточного контролю обов'язково супроводжується оцінювальними судженнями. Бали додаються до балів, які отримав студент під час поточного контролю, але не більше, ніж кількість балів із оцінювання окремої теми заняття.

Оцінювання тем, які виносяться лише на самостійну роботу і не входять до тем аудиторних занять, контролюється під час підсумкового контролю.

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ПСИХОЛОГІЯ ТУРИЗМУ»

1. ЗМІСТ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Історичні передумови становлення та формування психології туризму як науки

1. Історія становлення науки. Перші продавці та споживачі туристичних послуг.
2. Предмет, об'єкт, завдання та структура психології туризму.
3. Методи та прийоми психології туризму.
4. Міждисциплінарні зв'язки та місце психології туризму в системі знань.

Тема 2. Психологічні особливості працівника у туристичній сфері та туристів

1. Поняття про психологію туристичного працівника.
2. Психологічні вимоги до працівника туристичної галузі.
3. Прояви емоційно-вольової сфери в туристичного працівника.
4. Індивідуально-психологічні властивості суб'єктів туристичної діяльності.

5. Психологічні профілі туристичних працівників.
6. Психологічні основи ділових контактів.
7. Вплив форм психологічного туризму на психоемоційний стан особистості.
8. Психологія продажу туристичного продукту та методи психологічного впливу на рекреантів.

Тема 3. Комунікативна компетентність. Вербальне та невербальне спілкування в туристичній сфері

1. Поняття про компетентність у спілкуванні в туристичному обслуговуванні.
2. Види комунікацій. Вербальна та невербальна комунікація в практиці ділових відносин.
3. Головні принципи та правила компетентного спілкування в сфері рекреації і туризму.
4. Вміння слухати, види слухання в роботі працівника сфери рекреації і туризму.

Тема 4. Конфлікти в туризмі. Професійне вигорання туристичного працівника

1. Психологічні основи ділових контактів.
2. Типологія конфліктів, основні причини, методи та прийоми подолання конфліктів з туристами.
3. Особливості технології управління персоналом на підприємствах індустрії туризму.
4. Види конфліктів та їх наслідки для туристичного бізнесу.
5. Стили поведінки у конфліктній ситуації. Конкуренція. Ухилення. Компроміс. Пристосування. Співпраця.
6. Стрес в туристичному бізнесі. Професійне вигорання.

2. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва тем	Кількість годин				
		всього	аудиторних	лекцій	семінарські	самостійна
1.	Історичні передумови становлення та формування психології туризму як науки.			2	2	
2.	Психологічні особливості працівника у туристичній сфері та туристів.			2	16	
3.	Комунікативна компетентність. Вербальне та невербальне спілкування в туристичній сфері.			2	2	
4.	Конфлікти в туризмі. Професійне вигорання туристичного працівника.			2	2	
Загальна кількість годин на вивчення дисципліни		60	30	8	22	30

3. ТЕМИ ЛЕКЦІЙНИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	№ заняття	Теми лекцій	Кількість годин
1.	Лекція	Історичні передумови становлення та формування психології туризму як науки.	2
2.	Лекція	Психологічні вимоги до працівника у туристичній галузі.	2
3.	Лекції	Комунікативна компетентність. Вербальне та невербальне спілкування в туристичній сфері.	2
4.	Лекція	Конфлікти в туризмі. Професійне вигорання туристичного працівника.	2
Всього лекційних занять/ годин			4/ 8

4. ТЕМИ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

№ заняття	Назва теми	Кількість годин
1.	Психологічні основи ділових контактів. Вплив форм психологічного туризму на психоемоційний стан особистості.	2
2.	Психологія продажу туристичного продукту та методи психологічного впливу на рекреантів.	2
3.	Психологічні особливості обслуговування на туристичних підприємствах.	2
4.	Психологія іміджу туристичного підприємства.	2
5.	Імідж туристичного працівника.	2
6.	Психотипи та специфіка роботи з туристами Європейського регіону.	2
7.	Психотипи та специфіка роботи з туристами Азійсько-Тихоокеанського регіону.	2
8.	Психотипи та специфіка роботи з туристами Американського регіону.	2
9.	Психотипи та специфіка роботи з туристами Близькосхідного та Африканського регіону.	2
10.	Ораторське мистецтво та комунікативна культура в туристичній діяльності. Технологія ведення переговорів.	2
11.	Діагностика та профілактика професійного вигорання у працівника туристичної сфери.	2
Всього практичних занять/годин		11/22

5. САМОСТІЙНА РОБОТА

Назва теми	Зміст завдання для самостійної роботи	Кількість годин	Рекомендовані джерела інформації
Історичні передумови становлення та формування психології туризму як науки	Опрацювати питання: <ul style="list-style-type: none"> - місце психології туризму в системі психологічних знань; - структура психології туризму; - історія становлення психології продажу; - перші споживачі туристичних послуг. 	6	1,2,9,10
Психологічні вимоги до працівника у туристичній галузі	1. Самопрезентація на тему «Мої особистісні та професійні якості». 2. Презентація на тему «Типологія туристів із різних країн світу» (країна на вибір). 3. Доповідь на тему «Фактори, що впливають на покупку».	6	3,4,11
Комунікативна компетентність. Вербальне та невербальне спілкування в туристичній сфері	1. Доповідь на тему: «Психологія живої мови» 2. Опрацювати питання: <ul style="list-style-type: none"> - поняття про компетентність у спілкуванні в туристичному обслуговуванні; - психологічні способи впливу на споживачів туристичних послуг в процесі спілкування: зараження, навіювання, наслідування, переконування, маніпуляції; - вміння слухати, види слухання в роботі працівника сфери рекреації і туризму. 	6	5,7,11
Конфлікти в туризмі. Психологічний аналіз конфліктів	1. Моделювання ситуацій із непрямою критикою з використанням формули «Я-висловлювання». 2. Прийоми подолання конфліктів і принципи їх застосування в туристичній практиці. 3. Опрацювати питання: <ul style="list-style-type: none"> - медіація як засіб мирного врегулювання конфліктів. 	6	2,6,8,11
Стрес та професійне вигорання. Методи подолання стресів та вигорання	Опрацювати питання: <ul style="list-style-type: none"> - стрес та причини розвитку стресу; - профілактика психічного стресу та корекція його наслідків; - діагностика емоційного та професійного вигорання. 	6	6,8,11
Разом самостійної роботи студентів		30	

6. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Ануфрієва Н. М., Зелінська Т. М., Єрмакова Н. О. Соціальна психологія. Київ. Каравела, 2016. 370 с.
2. Горський С. В. Соціологія туризму / Філософія туризму Київ. Кондор, 2004. 268 с. URL: http://tourlib.net/books_ukr/filotur29.htm.
3. Корольчук М. С., Корольчук В. М., Ржевський Г. М. Практична психологія. Київ, 2014. 728 с.
4. Коваль А. П. Ділове спілкування. Київ. Либідь, 1992. 280 с.
5. Концепція розвитку охорони психічного здоров'я в Україні на період до 2030 року. Схвалено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2017 р. № 1018-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1018-2017-%D1%80>
6. Крупський О. П., Щипанова О. В. Організація ведення переговорів (для менеджерів ЗЕД) Дніпропетровськ. Дніпропетровський національний університет, 2012. 296 с.
7. Панок В. Г., Обухівська А. Г., Острова В. Д. Психологічна служба. Київ. Ніка-Центр, 2016. 362 с.
8. Пазенок В. С. Філософія і культурологія туризму. Київ. КІТЕП, 2001. 138 с.
9. Тодорова І. С., Павленко В. І. Психологія та педагогіка. Київ. Центр учбової літератури, 2011. 228 с.
10. Шульгіна Л. М. Маркетинг підприємств туристичного бізнесу. Київ, 2005. 597 с.

7. ПРОГРАМОВІ ВИМОГИ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

1. Історія становлення науки. Перші продавці та споживачі туристичних послуг.
2. Предмет, об'єкт, завдання та структура психології туризму. Методи та прийоми психології туризму.
3. Міждисциплінарні зв'язки та місце психології туризму в системі знань.
4. Поняття про психологію туристичного працівника. Психологічні вимоги до працівника туристичної галузі.
5. Прояви емоційно-вольової сфери в туристичного працівника.
6. Індивідуально-психологічні властивості суб'єктів туристичної діяльності.
7. Психологічні профілі туристичних працівників.
8. Психологічні основи ділових контактів.
9. Вплив форм психологічного туризму на психоемоційний стан особистості.
10. Психологія продажу туристичного продукту та методи психологічного впливу на рекреантів.
11. Поняття про компетентність у спілкуванні в туристичному обслуговуванні.
12. Види комунікацій. Вербальна та невербальна комунікація в практиці ділових відносин.
13. Головні принципи та правила компетентного спілкування в сфері рекреації і туризму.
14. Вміння слухати, види слухання в роботі працівника сфери рекреації і туризму.
15. Психологічні основи ділових контактів.
16. Типологія конфліктів, основні причини, методи та прийоми подолання конфліктів з туристами.
17. Особливості технології управління персоналом на підприємствах індустрії туризму.
18. Види конфліктів та їх наслідки для туристичного бізнесу.
19. Стили поведінки у конфліктній ситуації. Конкуренція. Ухилення. Компроміс. Пристосування. Співпраця. Стрес в туристичному бізнесі. Професійне вигорання.