

СИЛАБУС ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ



Психологія туризму та конфліктологія

спеціальність	Туризм і рекреація	обов'язковість дисципліни	Обов'язкова
освітня програма	Туризм і рекреація	факультет	Управління торгівельно-підприємницькою та митною діяльністю
освітній рівень	Перший (бакалаврський)	кафедра	туризму

ВИКЛАДАЧ

Омельченко Галина Юріївна



Вища освіта: Спеціальність «Біологія та психологія»

Науковий ступень: Кандидат економічних наук, 08.00.04- «Економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності)».

Вчене звання : доцент кафедри туризму

Досвід роботи – більше 20 років

Показники професійної активності з тематики курсу:

- співавторка монографій та фаховий статей, зокрема 2 – у виданнях, проіндексованих у наукометричних базах Scopus/Web of Science;
- учасниця понад 20 наукових конференцій України та інших країн;
- авторка методичних розробок;
- співавторка ОПІ;

телефон	0508271056	електронна пошта	halinomelchenko@gmail.com	дистанційна підтримка	Moodle Google Meet
---------	------------	------------------	--	-----------------------	-----------------------

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОСВІТНЮ КОМПОНЕНТУ (ДИСЦИПЛІНУ)

Мета	є отримання компетентності щодо формування у майбутніх менеджерів сучасного управлінського мислення та системи спеціальних знань у галузі туризму, розуміння концептуальних основ психології туризму та конфліктології; отримання студентами поглиблених знань, умінь і навичок в області психології туризму та конфліктології відповідно до сучасних наукових уявлень; розглянути сучасний стан та розвиток конфліктології як науки, поглибити і закріпити теоретичні знання, одержані на лекціях, формування й розвиток у студентів навичок та умінь вирішення конкретних завдань з управління конфліктами в різних сферах діяльності
Формат	лекції, семінарські заняття, самостійна робота, індивідуальні завдання, командна робота, психологічні тести
Деталізація результатів навчання і форм їх контролю	<ul style="list-style-type: none"> • уміння застосовувати фахові знання на практиці / презентація та захист індивідуального завдання • оволодіння сучасними психологічними методами ефективного використання людських ресурсів; відповіді (виступи) на аудиторних заняттях • розуміння психологічних основ туристичної діяльності; відповіді (виступи) на аудиторних заняттях <p>набуття вмінь психологічного аналізу внутрішнього й зовнішнього середовища організації і практичних навичок психологічного забезпечення професійної діяльності; презентація та захист індивідуального завдання</p> <ul style="list-style-type: none"> • озброєння майбутнього спеціаліста у галузі туристичної діяльності сучасними теоріями з конфліктології, розвинути вміння застосовувати їх у профілактиці та розв'язанні конфліктів; практичні та ситуаційні завдання • визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу; презентація та захист індивідуального завдання • навички міжособистісної взаємодії; індивідуальні практичні завдання, психологічні тести
Обсяг і форми контролю	4 кредити ECTS (120годин): 30 годин лекцій, 30 годин практичних, модульний контроль (2 модулі); підсумковий контроль – екзамен.
Вимоги викладача	вчасне виконання завдань, активність, командна робота
Умови зарахування	згідно з навчальним планом

ВІДПОВІДНІСТЬ СТАНДАРТУ ОСВІТИ І ОСВІТНІЙ ПРОГРАМІ

Компетенції	ІК Здатність комплексно розв'язувати складні професійні задачі та практичні проблеми у сфері туризму як в процесі навчання, так і в процесі роботи, що передбачає глибоке переосмислення наявних теорій і методів системи наук, які формують туризмознавство, та створення нових цілісних знань та/або професійної практики в сфері туризму; узагальнювати практику туризму і прогнозувати напрямки його розвитку	Програмні результати навчання	<p>ПРН 2 Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.</p> <p>ПРН 10 Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-</p>
-------------	---	-------------------------------	--

ЗК 09. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми
 ЗК 13. Здатність планувати та управляти часом
 ЗК 14. Здатність працювати в команді та автономно
 ФК 01 Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності
 ФК 04. Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління
 ФК 08. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем

психологічна, економічна, техніко-технологічна).
 ПРН 13 Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.
 ПРН 14 Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття
 ПРН 18 Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.
 ПРН19 Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань.

СТРУКТУРА ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ (ДИСЦИПЛІНИ)

Модуль 1. Психологія туризму

Лекція 1.	Становлення психології туризму як науки.	Практичне заняття 1	Становлення психології туризму як науки.	Самостійна робота	1. Предмет, об'єкт психології туризму 2. Історія становлення психології туризму 3. Місце психології туризму в системі психологічних знань 4. Типові психологічні профілі менеджерів 5. Характер діяльності менеджера туристичної галузі 6. Нейродинамічні особливості менеджера туристичної галузі 7. Вольові якості менеджера туристичної галузі 8. Особливості мислення менеджера туристичної галузі 9. Мотиваційно-етичні особливості менеджера туристичної галузі . 10. Емоційно-вольова регуляція і процеси прийняття рішень споживачем туристичного продукту 11. Система мотивації праці персоналу індустрії сервісу та туризму. 12. Функціонально-вартісний підхід до організації та стимулювання праці на туристичних підприємствах 13. Особливості технології управління персоналом на підприємствах індустрії туризму.
Лекція 2.	Прояв психологічних факторів у туристичній сфері.	Практичне заняття 2	Прояв психологічних факторів у туристичній сфері.		
Лекція 3.	Психологічні вимоги до менеджера у туристичній галузі	Практичне заняття 3	Психологічні вимоги до менеджера у туристичній галузі		
Лекція 4.	Психологія споживача туристичного продукту.	Практичне заняття 4	Психологія споживача туристичного продукту.		
Лекція 5	Психологія взаємодії з діловими партнерами та клієнтами.	Практичне заняття 5	Психологія взаємодії з діловими партнерами та клієнтами.		
Лекція 6	Мотивація до праці у туристичній галузі.	Практичне заняття 6	Мотивація до праці у туристичній галузі.		
Лекція 7	Ділове спілкування: вербальна та невербальна складові спілкування.	Практичне заняття 7	Ділове спілкування: вербальна та невербальна складові спілкування.		
Лекція 8	Психологія впливу в системах управління	Практичне заняття 8	Психологія впливу в системах управління		

Модуль 2. Конфліктологія

Лекція 9	Характеристика конфлікту як соціально-психологічного феномену.	Практичне заняття 9	Характеристика конфлікту як соціально-психологічного феномену.	Самостійна робота	<ol style="list-style-type: none"> 1. Виникнення і розвиток конфліктології як галузі наукових знань про конфлікти 2. Джерела та умови виникнення конфліктів. 3. Методологічні основи дослідження конфліктів: функціональний, структурний, біхевіористський підходи. 4. Місце конфлікту в житті людини. 5. Позитивні і негативні сторони конфлікту. 6. Класифікація основних типів і видів конфліктів. 7. Внутрішньоособистісні, групові та міжособистісні конфлікти в туризмі. 8. Конфлікти в малих і великих групах та організаціях. 9. Міжнаціональні і міжетнічні конфлікти. 10. Психологічні наслідки внутрішньоособистісних конфліктів. 11. Міжособистісні конфлікти, їх сутність, причини виникнення та способи подолання 12. Конфлікти в туристичних організаціях, їх форми, види та причини виникнення. 13. Особливості та психологічні умови ефективності стилю поведінки в конфліктах 14. Форми спілкування, їх вплив на виникнення та подолання конфліктів. 15. Стратегії, тактики, стилі поведінки в конфліктах.
Лекція 10	Теорії механізмів виникнення конфліктів	Практичне заняття 10	Теорії механізмів виникнення конфліктів		
Лекція 11	Теорії поведінки особистості в конфлікті.	Практичне заняття 11	Теорії поведінки особистості в конфлікті.		
Лекція 12	Типологія конфліктів та їх особливості.	Практичне заняття 12	Типологія конфліктів та їх особливості.		
Лекція 13	Технології ефективного спілкування та раціональної поведінки в конфлікті.	Практичне заняття 13	Технології ефективного спілкування та раціональної поведінки в конфлікті.		
Лекція 14	Посередницька діяльність у розв'язанні конфліктів.	Практичне заняття 14	Посередницька діяльність у розв'язанні конфліктів.		
Лекція 15	Психологія переговорного процесу з розв'язання конфліктів.	Практичне заняття 15	Психологія переговорного процесу з розв'язання конфліктів.		

ОСНОВНА ЛІТЕРАТУРА ТА МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ

Література

Базова:

1. Психологія туризму : навч. посіб. / Крупський О.П., Шевяков О.В., Ярошкевич О.М., Євдокимова Н.О. Дніпропетровськ : Акцент ПП, 2015. 194 с.
2. Гуменюк Г.М. Організація туристичних подорожей : навч.-метод. посіб. Івано-Франківськ : НАІР, 2014. 364 с.
3. Мельников О.О. Маркетинг в туризмі : навч.-метод. посіб. Старобільськ:ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2015. 152 с.
4. Галасюк С.С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності : навч. посіб. Київ : ЦУЛ, 2013. 178 с.

Інформаційні ресурси в Інтернеті:

1. Бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>
2. Бібліотека ім. В.Г. Короленко. URL: <http://korolenko.kharkov.com/>
3. Бібліотека ХНТУСГ. URL: <https://library.khntusg.com.ua/>
4. Електронна бібліотека. URL: <http://lib.meta.ua/>
5. Студентська електронна бібліотека URL: <http://www.lib.ua-ru.net/>
6. Нормативно-правова база України URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/>
7. Державна служба статистики України URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>

Методичне забезпечення

1. Психологія туризму та конфліктологія (курс лекцій, методичні вказівки, тести та завдання для самостійного вивчення для студентів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти денної та заочної форми навчання спеціальності 242 «Туризм і рекреація» / уклад. Омельченко Г.Ю. Портал навчальних інформаційних ресурсів ДБТУ: <https://moodle.btu.kharkiv.ua>

СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ (електронне посилання на положення)

СИСТЕМА		БАЛИ	ДІЯЛЬНІСТЬ, ЩО ОЦІНЮЄТЬСЯ
Підсумкове оцінювання	100 бальна ECTS (стандартна)	до 50	50% від усередненої оцінки за модулі
		до 50	підсумкове тестування
Модульне оцінювання	100 бальна сумарна	до 50	відповіді на тестові питання
		до 20	усні відповіді на семінарських заняттях
		до 30	результат засвоєння блоку самостійної роботи

НОРМИ АКАДЕМІЧНОЇ ЕТИКИ ТА ДОБРОЧЕСНОСТІ

Всі учасники освітнього процесу (в тому числі здобувачі освіти) повинні дотримуватися кодексу академічної доброчесності та вимог, які прописані у положенні «Про академічну доброчесність учасників освітнього процесу ДБТУ»: виявляти дисциплінованість, вихованість, поважати гідність один одного, проявляти доброзичливість, чесність, відповідальність.