

СИЛАБУС ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ



Психологія туризму та конфліктологія

спеціальність		обов'язковість дисципліни	вбіркова
освітня програма		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 набуття вмінь психологічного аналізу внутрішнього й зовнішнього середовища організації і практичних навичок психологічного забезпечення професійної діяльності; презентація та захист індивідуального завдання <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	3 кредити ECTS (90годин): 12 годин лекції, 18 годин практичних, модульний контроль (2 модулі); підсумковий контроль – залік.
Вимоги викладача	вчасне виконання завдань, активність, командна робота
Умови зарахування	згідно з навчальним планом

СТРУКТУРА ОСВІТНЬОЇ КОМПОНЕНТИ (ДИСЦИПЛІНИ)

Модуль 1. Психологія туризму

Лекція 1.	Становлення психології туризму як науки та прояв психологічних факторів у туристичній сфері.	Практичне заняття 1	Становлення психології туризму як науки та прояв психологічних факторів у туристичній сфері.	Самостійна робота	<ol style="list-style-type: none"> 1. Предмет, об'єкт психології туризму. Історія становлення психології туризму 2. Місце психології туризму в системі психологічних знань 3. Типові психологічні профілі менеджерів 4. Характер діяльності менеджера туристичної галузі 5. Особливості мислення менеджера туристичної галузі 6. Емоційно-вольова регуляція і процеси прийняття рішень споживачем туристичного продукту 7. Система мотивації праці персоналу індустрії сервісу та туризму.
Лекція 2.	Психологія взаємодії: спілкування, вплив та партнерство в туристичному бізнесі.	Практичне заняття 2	Психологія взаємодії: спілкування, вплив та партнерство в туристичному бізнесі.		
Лекція 3.	Психологія туриста: мотивація, споживча поведінка та очікування від послуг.	Практичне заняття 3	Психологія туриста: мотивація, споживча поведінка та очікування від послуг.		
Лекція 4.	Психологічні аспекти управління персоналом у туристичній сфері: мотивація та ділове спілкування.	Практичне заняття 4	Психологічні аспекти управління персоналом у туристичній сфері: мотивація та ділове спілкування.		

Модуль 2. Конфліктологія

Лекція 5	Конфлікт як соціально-психологічний феномен: механізми виникнення та особливості прояву	Практичне заняття 5	Конфлікт як соціально-психологічний феномен: механізми виникнення та особливості прояву	Самостійна робота	<ol style="list-style-type: none"> 1. Джерела та умови виникнення конфліктів. 2. Місце конфлікту в житті людини. 3. Позитивні і негативні сторони конфлікту. 4. Класифікація основних типів і видів конфліктів. 5. Внутрішньоособистісні, групові та міжособистісні конфлікти в туризмі. 6. Міжнаціональні і міжетнічні конфлікти. 7. Міжособистісні конфлікти, їх сутність, причини виникнення та способи подолання 8. Особливості та психологічні умови ефективності стилю поведінки в конфліктах 9. Форми спілкування, їх вплив на виникнення та подолання конфліктів.
Лекція 6	Стратегії поведінки особистості в конфлікті та технології ефективного спілкування	Практичне заняття 6	Стратегії поведінки особистості в конфлікті та технології ефективного спілкування		
Лекція 7	Переговори та посередництво в розв'язанні конфліктів: психологічні аспекти та методи	Практичне заняття 7	Переговори та посередництво в розв'язанні конфліктів: психологічні аспекти та методи		

ОСНОВНА ЛІТЕРАТУРА ТА МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ

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. Електронна бібліотека. URL: <http://lib.meta.ua/>
4. Студентська електронна бібліотека URL: <http://www.lib.ua-ru.net/>
5. Нормативно-правова база України URL: <http://zakon3.rada.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.