

СИЛАБУС

з дисципліни «Психологія туризму та конфліктологія»
на отримання ступеню вищої освіти «бакалавр» за спеціальністю
242 «Туризм»

Харківський національний технічний університет
сільського господарства імені Петра Василенка

Обсяг курсу – 4 кредити (ECTS): 30 годин лекції, 30 годин – практичні заняття, 60 годин – самостійна робота, залік.

Викладачки курсу:

Омельченко Галина Юріївна, старший викладач ЗВО кафедри ЮНЕСКО «Філософія людського спілкування» та соціально-гуманітарних дисциплін

<http://new.khntusg.com.ua/staff/omelchenko-galina-juriiivna>

Данченко Ірина Олексіївна докт. пед. наук, доцент, професор кафедри ЮНЕСКО «Філософія людського спілкування» та соціально-гуманітарних дисциплін (<http://new.khntusg.com.ua/staff/danchenko-irina-oleksiiivna>).

ОПИС КУРСУ

Пререквізити (базові знання необхідні для успішного опанування компетентностями). Базові знання з дисциплін: «Соціальна філософія», «Психологія», «Соціологія», «Менеджмент туризму».

Постреквізити. Продовжують вивчення даного предмету наступні дисципліни: «Релігієзнавство, релігійний туризм та паломництво», «Рекрутинг, навчання та розвиток персоналу», «Туроперейтинг».

Коротка анотація дисципліни (загальна характеристика, особливості, переваги).

Структура та зміст курсу передбачає отримання здобувачами вищої освіти компетенції щодо виявлення основних тенденцій соціально-психологічного сприйняття процесів надання туристичних послуг; уміння аналізувати особливості купівельної поведінки індивідів і соціальних груп; правильно проводити переговори з метою надання туристичних послуг; розробляти моделі стимулювання фахівців сфери туризму; знань основи ділового етикету в сфері туризму та гостинності; знань основних методів підвищення лояльності персоналу організації

Вивчення даної дисципліни дає можливість здобувачу вищої освіти:

знати:

- сутність основних понять психології туризму;
- історію розвитку психології туризму;
- сутність організації туризму та взаємозв'язок її внутрішніх елементів та зовнішнього середовища;
- основи планування, здійснення мотивування та контролювання;
- організацію взаємодії та повноважень;
- зміст та характеристику основних типів клієнтів;
- технологію розробки та прийняття рішень;
- знати об'єкт та предмет конфліктології; сутність конфлікту та його структуру;
- динаміку та причини конфлікту;
- види конфліктів у суспільстві та їх особливості;
- особливості внутрішньо-особистісного, міжособистісного та міжгрупового конфліктів;
- психологічні особливості механізму виникнення конфліктів;
- теорії поведінки особистості в конфлікті;
- технології управління конфліктами; психологічні умови попередження та розв'язання конфліктів.

вміти:

- оперувати головними концептуальними поняттями, методами та підходами, що використовуються при управлінні;
- оцінювати місце конфліктології в системі спеціальних наук про людину;
- використовувати технології ефективного спілкування та раціональної поведінки в конфлікті;
- виявляти механізм та причини соціальних конфліктів; визначати етапи виникнення конфлікту з метою подальшого його розв'язання;

- розпізнавати внутрішньо-особистісний конфлікт; виявляти основні етапи переговорного процесу;
- визначати шляхи розв'язання конфліктів в управлінні;
- використовувати отримані знання для попередження та регулювання конфліктів.

Мета та основні задачі дисципліни.

Метою викладення дисципліни «Психологія туризму та конфліктологія» 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.

Предметом вивчення «Психологія туризму та конфліктологія» є психологічні аспекти туризму, соціально-психологічний конфлікт, профілактика, уникнення та вирішення різних видів конфліктів.

Основними **завданнями**, що мають бути вирішені в процесі викладення курсу, є надання здобувачам вищої освіти:

- оволодіння сучасними психологічними методами ефективного використання людських ресурсів;
- розуміння психологічних основ туристичної діяльності;
- набуття вмінь психологічного аналізу внутрішнього й зовнішнього середовища організації і практичних навичок психологічного забезпечення професійної діяльності;
- прийняття адекватних управлінських рішень для створення належного соціально-психологічного клімату в колективі;
- озброєння майбутнього спеціаліста у галузі туристичної діяльності сучасними теоріями з конфліктології, розвинути вміння застосовувати їх у профілактиці та розв'язанні конфліктів.

Компетентність, що забезпечує. Вивчення дисципліни забезпечує формування у фахівців компетентності щодо базових принципів, основних категорій, сучасних концепцій, теоретичних положень і практичних методів управління підприємствами сільського зеленого туризму, а також формування здатностей:

- розуміння та власне осмислення основних світоглядних концепцій і принципів у навчанні і професійній діяльності;
- навички міжособистісної взаємодії;
- уміння застосовувати фахові знання на практиці;
- визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу;
- співпраця з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації;
- узагальнення досвіду роботи підприємств туристичного бізнесу.

Результати навчання. За результатами вивчення курсу здобувачі вищої освіти можуть знати, розуміти і вміти застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг; проявляти професійну толерантність до етичних принципів; встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей; приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.

Структура курсу Змістовий модуль 1 «Психологія туризму»

Лекції:

- Тема 1. Становлення психології туризму як науки.
- Тема 2. Прояв психологічних факторів у туристичній сфері.
- Тема 3. Психологічні вимоги до менеджера у туристичній галузі.
- Тема 4. Психологія споживача туристичного продукту.
- Тема 5. Психологія взаємодії з діловими партнерами та клієнтами.
- Тема 6. Мотивація до праці у туристичній галузі.
- Тема 7. Ділове спілкування: вербальна та невербальна складові спілкування.

Змістовий модуль 2. «Конфліктологія»

Лекції:

Тема 9. Характеристика конфлікту як соціально-психологічного феномену.

Тема 10. Теорії механізмів виникнення конфліктів.

Тема 11. Теорії поведінки особистості в конфлікті.

Тема 12. Типологія конфліктів та їх особливості.

Тема 13. Технології ефективного спілкування та раціональної поведінки в конфлікті.

Тема 14. Посередницька діяльність у розв'язанні конфліктів.

Тема 15. Психологія переговорного процесу з розв'язання конфліктів.

Політика курсу – жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються. У випадку таких подій – реагування відповідно до Положення про академічну доброчесність учасників освітнього процесу.

Система оцінювання – оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за наступним співвідношенням: *модуль 1* – 30 % семестрової оцінки; *модуль 2* – 30 % семестрової оцінки; *екзамен* – 40 % семестрової оцінки.

Інформаційні ресурси

Бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbu.gov.ua/>

Бібліотека ім. В.Г. Короленко. URL: <http://korolenko.kharkov.com/>

Бібліотека ХНТУСГ. URL: <https://library.khntusg.com.ua/>

Електронна бібліотека. URL: <http://lib.meta.ua/>

Студентська електронна бібліотека URL: <http://www.lib.ua-ru.net/>

Нормативно-правова база України URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/>

Державна служба статистики України URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/>