

| | |
|---|--|
|  | <p>СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ПСИХОЛОГІЯ ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ»</p> <p>Рівень вищої освіти: Перший (бакалаврський) Спеціальність: <u>ІЗ Туризм та рекреація</u> Рік навчання: <u>3-й, семестр 5-й</u> Кількість кредитів ECTS: <u>5 кредитів</u> Назва кафедри: <u>бізнесу та сфери обслуговування</u> Мова викладання: <u>українська</u></p> |
| Лектор курсу | д.е.н., проф. Головня Олена Михайлівна |
| Контактна інформація лектора (e-mail) | <u>elen@vsau.vin.ua</u>, <u>ellens@meta.ua</u> |

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Навчальна дисципліна «Психологія туристичного бізнесу» є вибірковою компонентою ОПП Туризм.

Загальний обсяг дисципліни 150 год.: лекції – 26 год.; практичні заняття – 24 год., самостійна робота – 100 год.

Формат проведення: лекції, практичні заняття, семінарські заняття, консультації. Підсумковий контроль – залік.

При вивченні даної дисципліни можуть використовуватися знання, отримані з таких дисциплін: «Основи туризмознавства», «Філософія», «Українська мова та етнокulturологія».

Основні положення навчальної дисципліни можуть застосовуватися при вивченні дисциплін: «Маркетинг у туризмі», «PR-технології та брендинг у туризмі».

Призначення навчальної дисципліни

Призначення дисципліни полягає у підготовці фахівців, здатних ефективно застосовувати психологічні знання в процесі організації та просування туристичного продукту, побудови клієнтоорієнтованого сервісу, ведення переговорів і формування позитивного іміджу туристичного підприємства. Дисципліна орієнтована на підготовку конкурентоспроможних фахівців туристичної індустрії, здатних забезпечувати високий рівень сервісу, формувати довгострокові відносини з клієнтами та підвищувати ефективність діяльності туристичного бізнесу.

Мета вивчення навчальної дисципліни

Метою вивчення навчальної дисципліни «Психологія туристичного бізнесу» є формування у студентів системного розуміння психологічних закономірностей поведінки споживачів туристичних послуг. Курс спрямований на оволодіння знаннями про мотивацію, потреби та очікування

клієнтів у сфері туризму. Важливою складовою є вивчення особливостей професійного спілкування, сервісної взаємодії та управління конфліктами в туристичній діяльності. Дисципліна також передбачає розвиток навичок ефективної комунікації, емоційного інтелекту та клієнтоорієнтованості. Отримані знання сприяють підвищенню конкурентоспроможності майбутніх фахівців і забезпеченню високої якості обслуговування в туристичному бізнесі.

Завдання вивчення дисципліни

Дисципліна забезпечує: формування знань про психологічні основи туристичної мотивації та поведінки споживачів; розуміння особливостей міжособистісної та міжкультурної комунікації у туристичному середовищі; опанування принципів управління конфліктами та стресостійкості у сфері обслуговування; розвиток навичок ефективної ділової комунікації, презентації та переконання; формування компетентностей у сфері психології управління персоналом туристичного підприємства.

ПЕРЕЛІК КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ, ЯКІ НАБУВАЄ ЗДОБУВАЧ ПРИ ВИВЧЕННІ ДИСЦИПЛІНИ ВІДПОВІДНО ДО ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен володіти інтегральною, загальними та спеціальними (фаховими) компетентностями, зокрема:

інтегральна компетентність (ІНК): 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 та методів системи наук, які формують туризмознавство, і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності (ЗК):

ЗК 01. Здатність реалізувати свої права і 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.

ЗК 03. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

ЗК 04. Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу.

ЗК 06. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК 12. Навички міжособистісної взаємодії.

ЗК 14. Здатність працювати в команді та автономно.

Спеціальні компетентності (ФК):

СК 02. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

СК 04. Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління.

СК 12. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу.

СК 13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

СК 14. Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці.

ПРОГРАМНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ ВІДПОВІДНО ДО ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ

ПР 6 Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

ПР 10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).

ПР 12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.

ПР 14. Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття.

ПР 15. Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань

ПР 20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.

Вивчення даної дисципліни формує у здобувачів освіти соціальні навички (soft skills) такі як: комунікативність (реалізується через: метод роботи в парах та групах, робота з інформаційними джерелами, робота в команді), лідерські навички (реалізується через презентацію здобувачами підготовлених матеріалів, підготовку індивідуальних завдань та їх представлення у групі).

План вивчення навчальної дисципліни

| № з/п | Назви теми | Форми організації навчання та кількість годин | | Самостійна робота, кількість годин |
|--------------|--|---|-------------------|------------------------------------|
| | | лекційні заняття | практичні заняття | |
| 1 | Тема 1. Психологія туристичного бізнесу як наука | 2 | 2 | 8 |
| 2 | Тема 2. Психологічні фактори туристичного бізнесу: історія і сучасність | 2 | 2 | 8 |
| 3 | Тема 3. Психологія підприємництва: активність, творчість, ризики | 2 | 2 | 8 |
| 4 | Тема 4. Психологія споживача та споживацької поведінки в туристичній сфері | 2 | 2 | 8 |
| 5 | Тема 5. Психологія управління в туризмі: вимоги до менеджера і прийняття рішень | 2 | 2 | 8 |
| 6 | Тема 6. Мотивація праці в туристичній галузі | 2 | 2 | 8 |
| 7 | Тема 7. Психологія ділового спілкування у сфері туризму: вербальні та невербальні складові | 2 | 2 | 6 |
| 8 | Тема 8. Психологія управління стресом і конфліктними ситуаціями в галузі туризму | 2 | 2 | 8 |
| 9 | Тема 9. Психотехнології продажів у туризмі | 2 | 2 | 8 |
| 10 | Тема 10. Професійне вигорання в індустрії туризму | 2 | - | 6 |
| 11 | Тема 11. Психологічні аспекти крос-культурної комунікації | 2 | 2 | 8 |
| 12 | Тема 12. Психологія прийняття рішення про покупку | 2 | 2 | 8 |
| 13 | Тема 13. Мотивація та потреби сучасного туриста | 2 | 2 | 8 |
| Разом | | 26 | 24 | 100 |

Самостійна робота здобувача вищої освіти

Самостійна робота здобувача є одним із способів активного, цілеспрямованого набуття нових для нього знань та умінь. Вона є основою його підготовки як фахівця, забезпечує набуття ним прийомів пізнавальної діяльності, інтерес до творчої роботи, здатність вирішувати наукові та практичні завдання.

Виконання здобувачем самостійної роботи передбачає, за необхідності, отримання консультацій або допомоги відповідного фахівця. Навчальний матеріал навчальної дисципліни, передбачений робочою програмою навчальної дисципліни для засвоєння здобувачем у процесі самостійної роботи, виноситься на поточний і підсумковий контроль поряд з навчальним матеріалом, який опрацьовувався під час аудиторних занять. Організація самостійної роботи здобувачів передбачає: планування обсягу, змісту,

завдань, форм і методів контролю самостійної роботи, розробку навчально-методичного забезпечення; виконання здобувачем запланованої самостійної роботи; контроль та оцінювання результатів, їх систематизацію, оцінювання ефективності виконання здобувачем самостійної роботи.

Індивідуальні завдання здобувач виконує самостійно під керівництвом викладача згідно з індивідуальним навчальним планом.

У випадку реалізації індивідуальної освітньої траєкторії здобувача заняття можуть проводитись за індивідуальним графіком.

Під час виконання навчальних завдань, завдань контрольних заходів не допустимо порушення академічної доброчесності. Презентації та виступи мають бути авторськими та оригінальними, інформація про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності – достовірною; у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей мають бути посилання на джерела інформації з дотриманням норм законодавства про авторське право і суміжні права.

Види самостійної роботи

| № | Вид самостійної роботи | Години | Терміни виконання | Форма та метод контролю |
|--------------|---|------------|-------------------|--|
| 1 | Вивчення питань, що виносяться на самостійне опрацювання | 40 | щотижнево | Усне та письмове опитування, дискусії в групі |
| 2 | Самостійна робота з метою підготовки до поточних аудиторних занять (робота з інформаційними джерелами, опрацювання першоджерел) | 20 | щотижнево | Усне та письмове опитування, дискусії в групі |
| 3 | Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань з доповіддю або презентацією за заданою проблемною тематикою | 20 | 4 рази на семестр | Виступ в аудиторії з презентацією, усний захист, презентації, обговорення та якості оцінка виконання |
| 4 | Підготовка до модульного контролю та тестування | 20 | 3 рази на семестр | Тестування |
| Разом | | 100 | | |

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основна література

1. Калениченко Р. А., Коханець А. С., Нежинська О. О. Психологія бізнесу : навч. посібник, Ірпінь: Державний податковий університет, 2023. 270 с.

2. Власова О. І., Никоненко Ю. В. Соціальна психологія організацій та управління: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2021. 398 с.

3. Кісіль З. Р., Швець Д. В. Психологія управління: навч. посіб. Суми: Університетська книга, 2023. 648 с.

4. Тихомирова Є. Б., Постоловський С. Р. Конфліктологія та теорія переговорів: підручник. 2-е вид., випр. Суми: Університетська книга, 2023. 240 с.

5. Мельничук О. Б. Психологічна діагностика: навч. посіб. 2-ге вид. Київ: Каравела, 2023. 316 с.

6. Мілютіна К. Л., Трофімов А. Ю. Психологія сучасного бізнесу : навч. посіб. Київ: Ліра-К, 2020. 168 с.

Додаткова література

1. Москалець В. П. Загальна психологія: підручник. Київ: Ліра-К, 2023. 564 с.

2. Слюсаревський, М. М., Хазратова Н. В. Психологія груп: навч. посіб. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2022. 164 с.

3. Пачковський Ю. Ф., Хоронжий А. Г. Соціологія і психологія: навч. посіб. 3-є вид., стереотип. Київ : Каравела, 2022. 760 с.

4. Воронюк Є. В., Сатушева К. В. Вплив психологічного фактору на організаційне забезпечення економічної безпеки підприємницької діяльності. *Журнал стратегічних економічних досліджень*. 2022. № 6. С. 105-111. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vknutden_2022_6_12.

5. Гейко Є. В., Гейко Є. В., Горська Г. О., Радул І. Г. Психологічні засади управління персоналом підприємства. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Психологія*. 2022. Вип. 1. С. 158–162. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvuups_2022_1_32.

6. Кулешова О., Бендель М. Соціально-психологічний клімат колективу як основа конкурентоспроможності підприємств сфери послуг. *Psychology travelogs*. 2024. Iss. 4. С. 26-34. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/pstr_2024_4_5.

7. Одрехівський М. В., Коломацький В. В. Формування системи соціально-психологічного управління інноваційним розвитком рекреаційних підприємств. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». Серія: Економічні науки*. 2025. № 6 (1). С. 134-145. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/mnjie_2025_6\(1\)_20](http://nbuv.gov.ua/UJRN/mnjie_2025_6(1)_20).

8. Одрехівський М. В., Саранча С. М., Коломацький В. В. Управління соціально-психологічною стійкістю та ефективністю інноваційного розвитку рекреаційних підприємств. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». Серія: Економічні науки*. 2025. № 2 (1). С. 118-131. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/mnjie_2025_2\(1\)_18](http://nbuv.gov.ua/UJRN/mnjie_2025_2(1)_18).

9. Паловські Ю. О. Психологічні предиктори емоційного вигорання та залученості в роботу в керівників бізнесу. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Серія: Психологія*. 2021.

Т. 32 (71), № 2. С. 42-49. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/sntnvusp_2021_32\(71\)_2_10](http://nbuv.gov.ua/UJRN/sntnvusp_2021_32(71)_2_10).

10. Сабадаш А. М. Концептуальні засади коучингового супроводу розвитку асертивності підприємців у парадигмі сучасної психологічної науки. *Габітус*. 2025. Вип. 73. С. 212-216. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/habit_2025_73_38.

11. Сторожук Н. Психологічні особливості формування іміджу сучасного підприємця. *Psychology travelogs*. 2024. Iss. 2. С. 112-119. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/pstr_2024_2_13.

12. Шамара І. М., Курдюкова Ю. О. Розробка психологічної тренінгової програми управління конфліктами на підприємстві «Відпочинок на всі сто». *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія: Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм*. 2024. Вип. 20. С. 89-97. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VKhMv_2024_20_12.

Інформаційні ресурси

1. Бізнес-психологія. URL: <https://epsgroup.pro/ua/Edutainment/business-psychology/biznes-psihologiya>

2. Фрайд Д. «Rework» — новий погляд на бізнес та ефективність роботи. URL: <https://readbooks.com.ua/biznes-knigi/2807-reworkdzhejson-frajd.html>

3. Кім В. Чан Стратегія Блакитного Океану. Як створити безхмарний ринковий простір і позбутися конкуренції: URL: <https://readbooks.com.ua/biznes-knigi/4133-strategija-blakitnogo-okeanu-jak-stvoriti-bezhmarnijrinkovij-prostir-i-pozbutisja-konkurenciyi-v-chan-kim.html>

4. Psychology AND business. URL: <https://www.webofscience.com/wos/woscc/summary/99ec028b-fee5-4409-8934-/1>

5. Психологія бізнесу та управління персоналом. URL: <https://hr-master.com.ua/kursy/praktychna-psyhologiya-dlya-biznesu/>

6. What is Business Psychology? URL: <https://www.srh-haarlem-campus.com/news/2022/what-is-business-psychology/>

СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ ТА ВИМОГИ ДО КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

У кінці семестру, здобувач вищої освіти може набрати до 60% підсумкової оцінки за виконання всіх видів робіт, що виконуються протягом семестру, до 10% за показники наукової, інноваційної, навчальної, виховної роботи та студентської активності і до 30% підсумкової оцінки – за результатами підсумкового контролю.

Розподіл балів за видами навчальної діяльності

| | Вид навчальної діяльності | Бали |
|--------------------|--|------------|
| Атестація 1 | | |
| 1 | Уважність на лекціях, наявність конспективних записів | 6 |
| 2 | Участь у роботі на практичних заняттях | 10 |
| 3 | Виконання контрольних робіт, тестування | 6 |
| 4 | Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань з доповіддю та презентацією за заданою проблемною тематикою | 8 |
| | Всього за атестацію 1 | 30 |
| Атестація 2 | | |
| 5 | Уважність на лекціях, наявність конспективних записів | 6 |
| 6 | Участь у роботі на практичних заняттях | 10 |
| 7 | Виконання контрольних робіт, тестування | 6 |
| 8 | Виконання індивідуальних навчально-дослідних завдань з доповіддю та презентацією за заданою проблемною тематикою | 8 |
| | Всього за атестацію 2 | 30 |
| | Показники наукової, інноваційної, навчальної, виховної роботи та студентської активності | 10 |
| | Підсумкове тестування | 30 |
| | Разом | 100 |

Якщо здобувач упродовж семестру за підсумками контрольних заходів набрав 35 балів, то він не допускається до заліку.

Програма навчальної дисципліни передбачає врахування результатів неформальної та інформальної освіти при наявності підтверджуючих документів як окремі кредити вивчення навчальних дисциплін.

Відповідність шкали оцінок якості засвоєння навчального матеріалу

| Сума балів за всі види навчальної діяльності | Оцінка ECTS | Оцінка за національною шкалою для заліку |
|--|-------------|---|
| 90-100 | A | зараховано |
| 82-89 | B | |
| 75-81 | C | |
| 66-74 | D | |
| 60-65 | E | |
| 35-59 | FX | не зараховано з можливістю повторного складання |
| 0-34 | F | не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни |