

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства освіти і
науки, молоді та спорту України
29 березня 2012 року № 384
Форма № 11–3.04

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»**

Кафедра управління персоналом і економіки праці

ЗАТВЕРДЖУЮ

Перший проректор ПУЕТ

РОБОЧА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

з навчальної дисципліни «Психологія управління в туризмі»

для студентів спеціальності 242 «Туризм» ступеня магістра

факультету харчових технологій, готельно-ресторанного та туристичного бізнесу

Полтава 2016

Робоча навчальна програма «Психологія управління в туризмі» для студентів спеціальності 242 «Туризм» на 1 семестр 2016–2017 навчального року

Укладач доц. Степанова Л.В.

Робоча навчальна програма обговорена і схвалена на засіданні кафедри

СХВАЛЕНО

Голова науково–методичної групи з напряму підготовки і спеціальності

ПОГОДЖЕНО

Методист 1 категорії науково–навчального центру

Тематичний план навчальної дисципліни

Таблиця 3. Тематичний план навчальної дисципліни
«Психологія управління в туризмі»

№ з/п	Назва модуля (розділу), теми	Кількість годин за видами занять			
		аудиторні заняття			позааудиторні заняття
		разом	лекції	семінарські (практичні, лабораторні)	самостійна робота
Модуль 1. Теоретичні та прикладні основи психології управління					
1.	Теоретичні основи психології управління	8	2		6
2.	Психологія керівника, індивідуальний стиль управління	8	2		6
3.	Психологія підлеглого та управління професійною діяльністю працівників туризму	9	2	2	5
4.	Психологія вирішення управлінських завдань у туризмі	9	2	2	5
5.	Сутність та особливості управлінських рішень у туризмі	9	2	2	5
6.	Психологія ділового спілкування у сфері туризму	10	2	2	6
7.	Психологія відповідальності, соціальної відповідальності керівників	9	2	2	5
8.	Психологія управління конфліктними ситуаціями	9	2	2	5
9.	Попередження та подолання стресів працівників туризму	9	2	2	5
10.	Методи психометричного оцінювання управлінського персоналу в туризмі	10	2	2	6
	Разом	90	20	16	54

Технологічна карта тематичного плану

Таблиця 4. Технологічна карта тематичного плану навчальної дисципліни «Психологія управління в туризмі», яка викладається для студентів денної форми навчання

Назва модуля (розділу), теми та питання теми (лекції)	Обсяг годин	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Обсяг годин	Інформаційні джерела (порядковий номер за переліком)
1	2	3	4	5
Модуль 1. Теоретичні та прикладні основи психології управління в туризмі				
Тема 1. Теоретичні основи психології управління. 1. Цілі, завдання. Зміст, специфіка психології управління. 2. еволюція управлінської думки, шкли управління. 3. Психологія управлінської діяльності. 4. Вплив людського чинника на внутрішньо організаційні процеси.	2			2, 9, 10, 11, 12, 19
Тема 2. Психологія керівника, індивідуальний стиль керівництва. 1. Зміст діяльності керівника, типологія керівників. 2. Психологічні особливості керівників в туризмі. 3. Стилi управління: авторитарний, ліберальний, демократичний. 4. Спiлкування та його роль в діяльності керівника.	2			2, 9, 10, 11, 12, 19
Тема 3. Психологія підлеглого та управління професійною діяльністю працівників туризму. 1. Управлінські завдання та їх специфіка у туризмі. 2. Мотивація праці в туризмі. 3. Психологічні особливості працівників туризму. 4. Управління професійною діяльністю працівників туризму.	2	Практичне заняття 1. Психологія підлеглого та управління професійною діяльністю працівників туризму. 1. Управлінські завдання та їх специфіка у туризмі. 2. Мотивація праці в туризмі. 3. Психологічні особливості працівників туризму. 4. Психологія управління професійною діяльністю працівників туризму.	2	2, 6, 7, 9, 14, 16, 17
Тема 4. Психологія вирішення управлінських завдань в туризмі. 1. Прийняття ефективних управлінських рішень. 2. Особливості стратегії і тактики вирішення управлінських завдань у туризмі. 3. Психологічні основи поведінки керівників при розв'язанні управлінських завдань.	2	Практичне заняття 2 Психологія вирішення управлінських завдань в туризмі. 1. Мотивація прийняття управлінських рішень. 2. Особливості стратегії і тактики вирішення управлінських завдань у туризмі. 3. Психологічні основи поведінки керівників при розв'язанні управлінських завдань.	2	2, 5, 6, 8, 22, 24, 29

Назва модуля (розділу), теми та питання теми (лекції)	Обсяг годин	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Обсяг годин	Інформаційні джерела (порядковий номер за переліком)
Тема 5. Сутність та особливості управлінських рішень у туризмі 1. Сутність управлінських рішень. 2. Психологічні основи прийняття управлінських рішень. 3. Психологічні чинники формування оптимальних управлінських рішень. 4. Особливості управлінських рішень у сфері туризму.	2	Практичне заняття 3. Сутність та особливості управлінських рішень у туризмі 5. Сутність управлінських рішень. 6. Психологічні основи прийняття управлінських рішень. 7. Психологічні чинники формування оптимальних управлінських рішень. Особливості управлінських рішень у сфері туризму.	2	2, 4, 7, 23, 25, 29
Тема 6. Психологія ділового спілкування у сфері туризму. 1. Спілкування та його роль у діяльності керівника й підлеглих. 2. Професійне спілкування керівника. 3. Особливості ділового спілкування в туризмі. 4. Оцінка ефективності ділового спілкування а туристичних підприємствах.	2	Практичне заняття 4 Психологія ділового спілкування у сфері туризму. 5. Спілкування та його роль у діяльності керівника й підлеглих. 6. Професійне спілкування керівника. 7. Особливості ділового спілкування в туризмі. Оцінка ефективності ділового спілкування а туристичних підприємствах.	2	2, 4, 5, 8, 10, 19
Тема 7. Психологія відповідальності, соціальної відповідальності керівників. 1. Відповідальність як найважливіша якість особистості. 2. Соціальна відповідальність. 3. Психологічні основи формування соціальної відповідальності керівника. 4. Соціальна відповідальність туристичного підприємства: сутність та особливості формування.	2	Практичне заняття 5 Психологія відповідальності, соціальної відповідальності керівників. 1. Відповідальність як найважливіша якість особистості. 2. Соціальна відповідальність. 3. Психологічні основи формування соціальної відповідальності керівника. 4. Соціальна відповідальність туристичного підприємства: сутність та особливості	2	7, 16, 20, 22, 25, 27
Тема 8. Психологія управління конфліктними ситуаціями. 1. Конфлікти в управлінні та можливості їх подолання. 2. Види та особливості конфліктів в управлінні туристичним підприємством. 3. Психологія управління конфліктними ситуаціями.	2	Практичне заняття 6 Психологія управління конфліктними ситуаціями. 1. Конфлікти в управлінні та можливості їх подолання. 2. Види та особливості конфліктів в управлінні туристичним підприємством. 3. Психологія управління конфліктними ситуаціями.	2	7, 16, 20, 22, 25, 27
Тема 9. Попередження та подолання стресів працівників туризму. 1. Сутність стресу, психологія стресу. 2. Особливості виникнення та подолання стресу у працівників туристичних підприємств. 3. Психологічні особливості особистості як передумова стресостійкості.	2	Практичне заняття 7 Попередження та подолання стресів працівників туризму. 1. Сутність стресу, психологія стресу. 2. Особливості виникнення та подолання стресу у працівників туристичних підприємств. 3. Психологічні особливості особистості як передумова стресостійкості.	2	8, 9, 13

Назва модуля (розділу), теми та питання теми (лекції)	Обсяг годин	Назва теми та питання семінарського, практичного або лабораторного заняття	Обсяг годин	Інформаційні джерела (порядковий номер за переліком)
Тема 10. Методи психометричного оцінювання управлінського персоналу в туризмі. 1. Сутність та особливості психометричного оцінювання на туристичних підприємствах. 2. Тестування професійних компетенцій управлінського персоналу.	2	Практичне заняття 8 Методи психометричного оцінювання управлінського персоналу в туризмі. 1. Сутність та особливості психометричного оцінювання на туристичних підприємствах. 2. Тестування професійних компетенцій управлінського персоналу: рівень комунікабельності, організованості, тип темпераменту, рівень стресостійкості, відповідальності, амбіцій, схильності до ризику.	2	1, 3, 5, 18, 21

Самостійна робота студентів

Самостійна робота студентів є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом навчальної дисципліни, засвоєння знань, надбання вмій та навичок у вільний від аудиторних навчальних занять час. Самостійна робота студента складається із підготовки до практичних й індивідуальних занять шляхом виконання усного та письмового домашнього завдання.

У процесі самостійної роботи студенти повторюють й закріплюють той матеріал, що був розібраний з науково–педагогічним працівником на лекційних заняттях, а також опановують окремі програмні питання, що передбачені для самостійного вивчення. Самостійна робота з підготовки до семінарських занять здійснюється за відповідним планом, що містить до кожної теми перелік програмних питань, які виносяться на обговорення на семінарське заняття. Спираючись на прослуханий лекційний матеріал, опрацювавши основну і додаткову літературу, ознайомившись із законодавчими і нормативними документами, студенти готують тези своїх виступів, а також, за власним бажанням, можуть обирати тему доповіді, погодивши її з викладачем, для презентації її на семінарі–дискусії. Дана доповідь повинна містити, крім висвітлення самої сутності виявленої студентами проблеми, обґрунтування її актуальності та власні пропозиції щодо її вирішення. Обов'язково доповідь повинна стосуватися теми практичного заняття, проте вона може охоплювати більш широке коло питань, ніж передбачаються навчальною програмою дисципліни.

Також студенти самостійно виконують письмові домашні завдання (вирішують практичні задачі, використовуючи збірник задач з навчальної дисципліни та керуючись методичними вказівками щодо їх розв'язання), здійснюють самоконтроль своїх знань за допомогою складання навчальних тестів та розв'язування кросвордів.

З метою поглиблення, узагальнення та закріплення знань, які студенти одержують в процесі навчання, а також застосування цих знань на практиці, підвищення рівня успішності студентів, які з тих чи інших причин потребують додаткової допомоги викладача при підготовці до складання поточного чи

підсумкового контролю, при виконанні індивідуальних завдань науково-педагогічні працівники кафедри надають студентам консультації.

Методики активізації процесу навчання

Серед навчальних технологій, що знаходять застосування для активізації навчально-пізнавальної діяльності студентів при вивченні дисципліни, можна виділити наступні:

- при проведенні лекційних занять:

- лекції, які переважно спрямовані на висвітлення основних змін у законодавстві, проведення порівняльного аналізу вітчизняної практики господарювання із зарубіжним досвідом, виявлення основних причин виникнення негативних тенденцій й кризових явищ в економіці України та окреслення шляхів їх подолання, а також ознайомлення студентів з науковою дискусією, що відбувається в економічній літературі навколо визначення тих чи інших категорій, явищ, процесів. Проблемні лекції знаходять широке застосування при розгляді кожної теми навчальної дисципліни;

- міні-лекції. В умовах обмеженості часу проведення аудиторних лекційних занять частину програмних питань науково-педагогічний працівник освітлює у формі міні-лекції. Це відбувається переважно за допомогою розроблених науково-педагогічним працівником структурно-логічних схем, які охоплюють основний зміст питання, що розглядається, у структурованому вигляді, що є найзручнішим та найефективнішим способом сприйняття студентами об'ємної інформації у короткі проміжки часу. Для наочного зображення структурно-логічних схем викладач зазвичай використовує мультимедійний проектор (кодоскоп), рідше ілюстративний матеріал (роздатковий або плакати);

- при проведенні семінарських та практичних занять:

- робота в малих групах. Під час проведення дискусії, виконання практичних завдань викладач здійснює поділ студентів (за їх власним бажанням) на малі робочі групи по 4–5 осіб. Таким чином, у студентському колективі створюється дух суперництва, у кожного студента з'являється можливість викласти власну думку своїм колегам, серед різних інших думок студентів сформулювати найбільш вірну відповідь на поставлені викладачем чи іншими групами студентів питання. Дана форма проведення занять значно підвищує активність роботи студентів на семінарських (практичних) заняттях;

- презентація групою студентів розробленої ними теми, яка охоплює актуальні проблемні питання, з проведенням подальшої дискусії між іншими «малими групами», викладачем та експертами (яких визначає викладач), з тих питань, що виносяться на обговорення;

- моделювання міні-ситуацій (використання кейс-методу). Застосування даної методики проведення занять дає змогу студентам отримати певні навички з прийняття ефективних рішень, адаптувати теоретичні знання до практичних умов, обробляти інформацію та виявляти тенденції розвитку певних явищ;

- колективне розгадування «малими групами» кросвордів, які містять основні терміни й категорії кожної з тем дисципліни. Дана форма контролю дає

можливість викладачу перевірити ступінь засвоєння студентами основної термінології, а студентам закріпити й систематизувати отримані знання;

– дидактичні ігри: ділові, рольові, імітаційні. Кожен викладач, який веде практичні заняття, самостійно (можливо і за участю студентів) розробляє певні ігри і обирає тему заняття, на якій буде проводитися та чи інша гра.

Система поточного і підсумкового контролю знань студентів

Об'єктами контролю є: робота студентів на лекціях, практичних заняттях, якість та своєчасність виконання індивідуальних і домашніх завдань, поточних модульних робіт. Контрольні заходи здійснюються науково–педагогічними працівниками і включають поточний і підсумковий контроль.

Поточний контроль здійснюється при проведенні лекцій, практичних, перевірки виконання індивідуальних і домашніх завдань та має на меті перевірку рівня засвоєння студентом навчального матеріалу навчальної дисципліни.

Під час проведення лекцій застосовуються такі методи контролю, як усне опитування студентів з питань, визначених планом лекцій та пов'язаних з матеріалом попередніх лекцій, дискусійне обговорення проблемних питань з теми лекції та інше.

Під час проведення семінарських занять застосовуються такі методи контролю, як усне та письмове опитування студентів з питань, визначених планом семінарських занять, дискусійне обговорення проблемних питань з теми заняття, письмове складання студентами тестів та інше.

При проведенні практичних занять – контроль здійснюється при розв'язуванні окремими студентами біля дошки та «малими групами» комплексу практичних задач і проблемних ситуацій та інше.

Поточний контроль виконання студентами індивідуальних і домашніх завдань здійснюється за допомогою перевірки науково–педагогічним працівником результатів розв'язання розрахункових завдань.

Поточний контроль, який застосовується під час проведення поточних модульних робіт, здійснюється при перевірці виконання відповідних тестів в письмовій формі або за допомогою відповідного програмного забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу, при перевірці виконання практичних ситуацій в письмовій формі тощо.

Поточна успішність студентів за виконання навчальних видів робіт на навчальних заняттях і за виконання завдань самостійної роботи оцінюються за допомогою національної шкали оцінок.

Таблиця 6. Шкала оцінювання знань студентів за результатами підсумкового контролю з навчальної дисципліни «Управління розвитком персоналу»

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за національною шкалою
90–100	A	відмінно
82–89	B	добре
74–81	C	
64–73	D	
60–63	E	задовільно
35–59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
0–34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

Таблиця 7. Система нарахування додаткових балів за видами робіт з вивчення навчальної дисципліни «Психологія управління в туризмі»

Форма роботи	Вид роботи	Бали
1. Навчальна	1. Участь в предметних олімпіадах: університетських, міжвузівських, всеукраїнських, міжнародних	5
2. Науково–дослідна	1. Участь в наукових студентських конференціях: університетських, міжвузівських, всеукраїнських, міжнародних	5

Програмне забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу з навчальної дисципліни.

Програмним забезпеченням комп'ютерної підтримки освітнього процесу з навчальної дисципліни «Психологія управління в туризмі» є:

1. Загальне програмне забезпечення, до якого входить пакет програмних продуктів Microsoft Office.

Інформаційно–методичне забезпечення.

Перелік інформаційних джерел:

Основний:

1. Кодекс законів про працю України // Законодавство України про працю. Збірник законодавчих та нормативних актів. – К.: Атіка, 2003. – 944 с.
2. Про туризм: Закон України від 15.09.1995 р. № 325/95–ВР. – Електронне джерело. – Режим доступу: http://tourlib.net/zakon/pro_turyzm.htm
3. Бадагіна Л.П. Основи загальної психології [Електронний ресурс] : навч. посібник / Л. П. Бадагіна. – 2–е вид., стер. – М. : Флінта, 2012. – 448 с.
4. Жернакова М.Б. Ділові комунікації: теорія та практика: підручник для бакалаврів / М.Б. Жернакова, В.Л. Румянцева. – М.: Видавництво Юрайт, 2014. – 370 с.

5. Зуб А.Т. Психологія управління : підручник і практикум для академічного бакалаврату / А. Т. Зуб. – 2–е вид., перероб. і дон. – М.: Видавництво Юрайт, 2014. – 372 с.
6. Зуб А.Т. Управлінська психологія : підручник і практикум для ВНЗ / А.Т. Зуб. – 2–е изд., перераб. і дій. – М. : Видавництво Юрайт, 2016. – 372 с.
7. Іванніков В.А. Загальна психологія: підручник для академічного бакалаврату / В.А. Іванніков. – М.: Видавництво Юрайт, 2014. – 480 с.
8. Іванов Н.Л. Психологія бізнесу. Теорія і практика: підручник для магістрів / під заг. ред. Н.Л. Іванової, В.А. Штроо, Н.В. Антонової. – М.: Видавництво Юрайт, 2014. – 509 с.
9. Мальцева С.В. Інноваційний менеджмент: підручник для академічного бакалаврату / під ред. С.В. Мальцевої. – М.: Видавництво Юрайт, 2014. – 527 с.
10. Манухіна С.Ю. Психологія праці : підручник і практикум для академічного бакалаврату / під заг. ред. С. Ю. Манухіной. – М.: Видавництво Юрайт, 2015. – 485 с.
11. Менеджмент: підручник для прикладного бакалаврату / під заг. ред. Н. І. Астахової, Р. В. Москвітїна. – М.: Видавництво Юрайт, 2014. – 422 с.
12. Настільна книга практичного психолога в 2 ч. Частина 2. Робота психолога з дорослими. Корекційні прийоми і вправи : практич. посібник / Є.І. Рогів. – 4–е вид., перероб. і доп. – М. : Видавництво Юрайт, 2012. – 507 с.
13. Одегов Ю.Г. Аутсорсинг в управлінні персоналом: підручник і практикум для бакалаврату та магістратури / Ю.Г. Одегов, Ю.В. Долженкова, С.В. Малїнін. – М.: Видавництво Юрайт, 2014. – 389 с.
14. Психология менеджмента: практические тесты руководителя / Л. А. Крышская и др.; под ред. Л. А. Крышской. – Запорожье: Аурум, 1993. – 156 с.
15. Руденко А.М. Управленческая психология / А.М.Руденко – Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 272 с.
16. Урбанович А.А. Психология управления: Учебное пособие. – Мн.: Харвест, 2003. – 360 с.
17. Черненко В.А. Антикризове управління: підручник і практикум для академічного бакалаврату / В. А. Черненко, Н. Ю. Шведова. – М.: Видавництво Юрайт, 2015. – 409 с.

Додатковий:

18. Про порядок виїзду з України і в'їзду в Україну громадян України: Закон України. Постанова ВР України № 3858–12 від 21.01.1994 р. – Електронне джерело. – Режим доступу http://tourlib.net/zakon/pro_turyzm.htm
19. Туристско–екскурсионное обслуживание. Туристические услуги. Общие требования: ГОСТ 28681.2–95. – Електронне джерело. – Режим доступу: http://tourlib.net/zakon/pro_turyzm.htm
20. Туристско–екскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов: ГОСТ 28681.3–95. – Електронне джерело. – Режим доступу http://tourlib.net/zakon/pro_turyzm.htm

21. Про порядок видачі суб'єктам підприємництва спеціальних дозволів (ліцензій) на діяльність, пов'язану з наданням туристичних послуг: Інструкція Державного комітету України по туризму від 27 липня 1994 р. № 79. – Електронне джерело. – Режим доступу http://tourlib.net/zakon/pro_turyzm.htm
22. Березова Л.Г. Історія туризму і гостинності: підручник для академічного бакалаврату / Л.Г. Березова. – М.: Видавництво Юрайт, 2014. – 477 с.
23. Винниченко І. І. Середовище тур бізнесу: навч. посібник. – К.: Академперіодика, 2006. – 284 с.
24. Гірняк О.М. Менеджмент / Гірняк О. М., Лазановський П.П. – Львів: "Магнолія плюс". 2006. – 300 с.
25. Євдокименко В.К. Регіональна політика розвитку туризму. – Чернівці: Прут, 2010. – 115 с.
26. Моисеева Н. К. Стратегическое управление туристической фирмой: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2013. – 400 с.
27. Куриляк В. Є. Міжнародний менеджмент. – Тернопіль: Карт-Бланш, 2004. – 420 с.
28. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг. – К.: "Альтпрес", 2012. – 208 с.
29. Мальська М.П. Менеджмент туризму. Вступ до спеціальності: навч. посібник / Мальська М.П., Худо В.В. – Львів: Видавничий центр ім. Ів. Франка, 2002. – 400 с.
30. Основи туристичного бізнесу: навч. посібник / Мальська М. П., Худо В. В., Цибух В. І. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 366 с.
31. Борисова Е.А. Оценка и аттестация персонала: монография / Борисова Е.А. – СПб: Питер, 2012. – 256 с.
32. Магура М.И. Обучение персонала как конкурентное преимущество / Магура М.И., Курбанова М.Б. – М.: ООО Журнал "Управление персоналом", 2014. – 216 с.