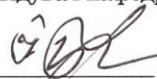


ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІАКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»

Навчально-науковий інститут харчових технологій, готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
Кафедра педагогіки та суспільних наук

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри


І.М. Петренко
(підпис)

« 25 » 01 2021 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

навчальної дисципліни	«Практична психологія»
освітня програма/ спеціалізація	«Туризм» <i>(назва)</i>
спеціальність	242 Туризм <i>(код, назва спеціальності)</i>
галузь знань	24 Сфера обслуговування <i>(код, назва галузі знань)</i>
ступінь вищої освіти	МОЛОДШИЙ БАКАЛАВР <i>(молодший бакалавр, бакалавр, магістр, доктор філософії)</i>

Робоча програма навчальної дисципліни схвалена та рекомендована до використання в освітньому процесі на засіданні кафедри педагогіки та суспільних наук
Протокол засідання кафедри від 25 січня 2021 р., № 7

Укладач програми:

Тодорова І. С. , к. психол. н., доцент, доцент кафедри педагогіки та суспільних наук Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»

ПОГОДЖЕНО:

Гарант освітньої програми спеціальності
«Туризм» ступеня молодший бакалавр



П. В. Шуканов

(підпис)

ЗМІСТ

Розділ 1. Загальна характеристика навчальної дисципліни.....	4
Розділ 2. Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання	5
Розділ 3. Програма навчальної дисципліни	7
Розділ 4. Тематичний план навчальної дисципліни	13
Розділ 5. Система оцінювання знань студентів	24
Розділ 6. Інформаційні джерела	27
Розділ 7. Програмне забезпечення навчальної дисципліни.....	28

Розділ 1. Загальна характеристика навчальної дисципліни

Таблиця 1. Опис навчальної дисципліни «Практична психологія»

Місце в структурно-логічній схемі підготовки – після вивчення навчальної дисципліни: – Університетська освіта
Мова викладання – українська
Статус дисципліни – вибіркова
Кількість кредитів за ЄКТС – 3
Курс/семестр вивчення – 1/2
Кількість годин: - загальна кількість: 2 семестр – 90
- лекції: 16
- практичні (семінарські, лабораторні) заняття: 20
- самостійна робота: 54
- вид підсумкового контролю: ПМК (залік)
Заочна форма навчання:
Кількість годин: загальна кількість: 2 семестр – 90
- лекції: – 6
- практичні (семінарські, лабораторні) заняття: – 6
- самостійна робота: – 78
- вид підсумкового контролю (ПМК, екзамен): – ПМК (залік)

Розділ 2. Перелік компетентностей, які забезпечує дана навчальна дисципліна, програмні результати навчання

Метою навчальної дисципліни «Практична психологія» є формування знань щодо механізмів психологічних виявів особистості, соціальної групи та спілкування; формування здатності виявляти та вирішувати психологічні проблеми, які виникають в сфері обслуговування.

Таблиця 2. Перелік компетентностей та програмні результати навчання

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
<ul style="list-style-type: none"> • організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки (ПР08); • розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна) (ПР09); • застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг (ПР11); • проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття (ПР12); • управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері (ПР14); 	<ul style="list-style-type: none"> • здатність діяти соціально відповідально та свідомо (К03); • здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу (К04); • здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел (К06); • вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми (К08); • навички міжособистісної взаємодії (К11); • здатність працювати в команді та автономно (К13); • здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу (К24); • здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння

Програмні результати навчання	Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач
<ul style="list-style-type: none">• аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань (ПР16);• виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання (ПР17).	забезпечувати з ними ефективні комунікації (К25).

Розділ 3. Програма навчальної дисципліни

Модуль 1. Практична психологія особистості у сфері туризму

Тема 1. Предмет, завдання та методи психології туризму

Психологія як наука про внутрішній світ та поведінку людини, її місце в системі наук. Теоретична та практична психологія туризму. Поняття про психічну діяльність людини та психіку, її функції, структура, форми та рівні. Природні та набуті в процесі життя ознаки психічної діяльності.

Предмет, завдання і структура практичної психології. Психологія туризму як прикладна галузь психологічної науки.

Національна система соціально-психологічної служби України. Робота психолога в організаціях сфери туристичного обслуговування. Етичні принципи професійної психологічної діяльності.

Дослідницькі методи психології туризму. Спостереження, самоспостереження. Експеримент. Бесіда, інтерв'ю, анкетування. Тестування. Вивчення продуктів діяльності.

Методи активного психологічного впливу в діяльності практичного психолога туристичного бізнесу. Психологічна допомога суб'єктам туристичного бізнесу. Коучинг як вид психологічної допомоги суб'єктам туристичного бізнесу.

Тема 2. Пізнавальні процеси як психічні механізми забезпечення діяльності людини у сфері туризму

Роль пізнавальних психічних процесів у відображенні дійсності та регуляції поведінки людини. Вищі психічні функції як система взаємопов'язаних довільних пізнавальних процесів. Когнітивний аналіз реклами туристичних послуг.

Поняття про відчуття та їх роль у діяльності людини. Види відчуттів. Загальні властивості відчуттів. Активний характер сприймання. Роль попереднього досвіду в сприйманні людиною туристичного продукту.

Природа і функції уваги. Мимовільна, довільна та післядовільна увага. Властивості уваги: концентрація, стійкість, переключення, обсяг, розподіл. Неуважність та її різновиди. Роль уваги в процесі продажу туристичного продукту, засоби привертання уваги в процесі здійснення туристичного обслуговування.

Процеси і закономірності пам'яті. Види пам'яті. Умови продуктивності довільного запам'ятовування. Збереження. Відтворення. Забування. Індивідуальні відмінності пам'яті. Розвиток пам'яті як умова підвищення продуктивності діяльності у сфері туризму.

Мислення як вища форма пізнавальної діяльності. Мислення як процес визначення та розв'язання проблемних та творчих завдань. Порівняння. Аналіз і синтез. Абстрагування і узагальнення. Судження. Умовиводи. Поняття. Види мислення. Взаємозв'язок мови і мислення.

Уява і об'єктивна дійсність. Види уяви. Способи створення нових образів. Творча уява та креативно-інноваційний потенціал працівників сфери туризму.

Проблема діагностики розумового розвитку. Діагностика пізнавальних психічних процесів з метою професійного відбору та оцінки професійної придатності для успішного здійснення професійної діяльності у сфері рекреації і туризму.

Тема 3. Прояви емоційно-вольової сфери людини в туризмі

Загальне уявлення про емоційну сферу. Емоції і потреби людей у сфері рекреації і туризму. Функції емоцій. Види емоцій і почуттів. Настрій. Афекти. Пристрасті. Фрустрація. Кризові стани. Використання методу спостереження для оцінки емоційного стану користувачів туристичними послугами.

Загальне поняття про волю. Спонукальна та гальмівна функції волі. Структура складної вольової дії: підготовчий та виконавчий етапи. Екстернальний та інтернальний локус контролю та його вплив на поведінку туристів.

Вольові якості особистості: цілеспрямованість, самостійність, ініціативність, організованість, наполегливість, витримка, рішучість. Недоліки волі: впертість і примхи, нав'юваність і негативізм, нестриманість, нерішучість та ін. Вимоги до самовиховання волі для успішного здійснення професійної діяльності у сфері рекреації і туризму.

Тема 4. Індивідуально-психологічні властивості суб'єктів туристичної діяльності

Індивід, особистість, індивідуальність. Структура особистості. Спрямованість особистості та її інтереси, цінності, переконання і світогляд. Загальна емоційна спрямованість особистості за

Б. І. Додоновим та врахування типу клієнта в процесі продажу туристичного продукту.

Темперамент як динамічна характеристика психічної діяльності людини. Властивості вищої нервової діяльності та темперамент. Характеристика основних типів темпераменту туристів. Темперамент та індивідуальний стиль туристичної діяльності.

Природа і сутність характеру. Зв'язок характеру з темпераментом. Акцентуації характеру туристів. Структура характеру. Розумові, емоційні, вольові риси характеру. Ставлення до інших, до справи, до себе, до речей та грошей. Вчинок і характер. Професійне самовизначення працівника у сфері туризму та вплив властивостей особистості на успіх професійної діяльності.

Поняття про здібності. Загальні та спеціальні здібності у туризмі. Проблема спадкових та соціальних факторів здібностей. Задатки як природні передумови здібностей. Здібності і професія. Професійно важливі індивідуально-психологічні властивості та діагностика професійної придатності людини до роботи у сфері туристичного обслуговування.

Тема 5. Психологія туристичної діяльності

Загальне поняття про діяльність як форму взаємодії людини з навколишнім середовищем. Основні види діяльності впродовж життя людини. Види діяльності в туризмі.

Діяльність та її структура. Дії та операції в туристичній діяльності. Види дії: зовнішня і внутрішня; вольова і довільна, мимовільна; предметна і розумова. Уміння і навички у сфері туризму. Закони утворення умінь і навичок для роботи у сфері туризму.

Роль потреб у діяльності особистості. Психологія потреб людини та мотивація придбання туристичного продукту. Очікування та рівень домагань клієнта в туристичному бізнесі. Цілі і мотиви діяльності людини. Мотивація діяльності в сфері туристичного обслуговування.

Психологічні аспекти аналізу туризму як виду професійної діяльності. Методики виявлення професійної спрямованості людини та трудової мотивації Дж. Холланда, Є. О. Климова. Загальна схема організації професійного відбору кадрів до роботи у сфері туристичного обслуговування за участю практичного психолога.

Тема 6. Психологія туристичної групи

Поняття групи та класифікація груп в психології. Соціально-психологічні закономірності функціонування туристичних груп. Структура взаємовідносин у трудовій групі в сфері туризму. Соціометричний метод у діагностиці міжособистісних стосунків в туристичних групах та організаціях.

Рольова структура туристичної групі. Явища конформізму, нонконформізму та самовизначення в умовах психологічного тиску групи на особистість. Особливості прийняття групових рішень в туристичному бізнесі.

Соціально-психологічний клімат туристичних груп: діагностика та оптимізація. Психологічна тактика керівництва туристської групою для підтримання її згуртованості та керованості.

Складники морально-психологічного клімату в організації, що здійснює професійну діяльність у сфері туризму. Психологічні параметри оцінки ефективності діяльності трудового колективу в сфері туристичного бізнесу.

Тема 7. Професійне і ділове спілкування у сфері туризму

Проблема спілкування в психології. Поняття професійного, ділового і міжособистісного спілкування в сфері туризму. Види спілкування в туризмі. Структура та функції спілкування в процесі туристичного обслуговування в сфері туризму. Етапи спілкування в процесі туристичного обслуговування.

Комунікації в туристичній організації. Спілкування як обмін інформацією. Спілкування як сприймання людьми один одного. Фактори формування першого враження про людину. Міжособистісна атракція. Механізми взаєморозуміння сторонами туристичної діяльності один одного. Вплив каузальної атрибуції на точність міжособистісної перцепції. Спілкування як взаємодія між учасниками туристичної діяльності.

Психодіагностика експресивної поведінки клієнтів та партнерів по спілкуванню у туристичному бізнесі.

Тема 8. Комунікативна компетентність працівників сфери туризму

Поняття про компетентність у спілкуванні в туристичному обслуговуванні. Функціональна готовність працівників сфери рекреації і туризму до ефективного професійного і ділового

спілкування. Головні принципи та правила компетентного спілкування в сфері рекреації і туризму.

Психологічні способи впливу на споживачів туристичних послуг в процесі спілкування: зараження, навіювання, наслідування, переконування, маніпуляції.

Вміння слухати, види слухання в роботі працівника сфери рекреації і туризму. Залежність виду слухання від мети спілкування. Нерефлексивне, рефлексивне та емпатійне слухання клієнтів в процесі туристичного обслуговування.

Зворотний зв'язок у спілкуванні. Проблема оціночних та безоціночних суджень про іншу людину. Непряма критика з використанням формули «Я-висловлювання».

Проблема оцінки та розвитку комунікативної компетентності працівників сфери туристичного обслуговування. Методики виявлення рівня комунікативної толерантності, емпатії та емоційного інтелекту працівників туристичної сфери.

Тема 9. Психологічний аналіз конфліктів в туризмі

Поняття про конфлікт та конфліктні ситуації в сфері туристичного обслуговування. Види конфліктів та їх наслідки для туристичного бізнесу.

Джерела конфлікту в сфері туристичного обслуговування. Психологічні елементи аналізу конфліктів. Конфліктна проблема. Учасники конфлікту. Конфліктні інтереси. Позиція учасника конфлікту. Динаміка конфлікту. Фази конфлікту.

Стилі поведінки у конфліктній ситуації. Конкуренція. Ухилення. Компроміс. Пристосування. Співпраця. Діагностика стилю конфліктної поведінки людини в сфері туристичного обслуговування.

Психологічні аспекти управління конфліктами в сфері туристичного обслуговування. Прийоми подолання конфліктів і принципи їх застосування в туристичній практиці.

Тема 10. Соціально-психологічні ресурси збереження і відновлення психічного здоров'я людини

Феномен психічного та психологічного здоров'я. Концепція розвитку охорони психічного здоров'я в Україні на період до 2030 року. Чинники суб'єктивного благополуччя особистості. Ресурсний підхід до забезпечення підтримки й оновлення психологічного здоров'я. Форми психологічної допомоги та самопомоги. Перша психологічна допомога особистості, що постраждала від

травматизації. Збереження та відновлення психічного здоров'я засобами рекреації та туризму. Психологічний туризм.

Зв'язок між фізичним, соціальним та психічним здоров'ям працівників сфери туристичного обслуговування. Вчення про стрес та життєстійкість особистості. Механізми розвитку стресу. Профілактика психічного стресу та корекція його наслідків. Стрес в туристичному бізнесі і стратегії його подолання, типи копінг-стратегій. Проблема булінгу та мобінгу на робочому місці в туристичному бізнесі.

Проблема емоційного вигорання працівників сфери туристичного обслуговування. Діагностика, профілактика та корекція професійних деформацій особистості в процесі здійснення діяльності у сфері рекреації і туризму.

Розділ 4. Тематичний план навчальної дисципліни

Таблиця 4. Тематичний план навчальної дисципліни «Практична психологія»

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
Модуль 1. «Практична психологія особистості у сфері туризму»					
<p>Тема 1. «Предмет, завдання та методи психології туризму» Лекція 1</p> <p>Питання:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предмет та завдання психології. 3. Національна система соціально-психологічної служби України. 2. Психологічне забезпечення професійної діяльності у сфері туризму. 4. Методи психології туризму. 	2	<p>Семінарське заняття 1 «Предмет та завдання та методи психології туризму»</p> <p>Питання:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предмет та завдання психології. 3. Національна система соціально-психологічної служби України. 2. Психологічне забезпечення професійної діяльності у сфері туризму. 4. Методи психології туризму. 	2	<p>Підготовка доповіді або презентації за темою:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Історія становлення практичної психології туризму. 2. Етичні принципи діяльності практичного психолога. 3. Методи активного психологічного впливу. 4. Психологічна допомога суб'єктам туристичного бізнесу. 5. Коучинг як вид психологічної допомоги. 6. Практичне значення психології для туризму. <p style="text-align: center;">Підготуватися до дискусії</p>	5

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількіс ть годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількіс ть годин
				на тему «У чому виявляється психологічна культура працівника туристичної сфери?» Виконання завдань за вибором.	
<p>Тема 2. «Пізнавальні процеси як психічні механізми забезпечення діяльності людини у сфері туризму»</p> <p>Лекція 2</p> <p>Питання:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Види уваги та засоби привертання уваги клієнтів у сфері туризму. 2. Умови продуктивності довільного запам'ятовування інформації туристами. 3. Мислення як процес 	2	<p>Семінарське заняття 2</p> <p>«Пізнавальні процеси як психічні механізми забезпечення діяльності людини у сфері туризму»</p> <p>Питання:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Види уваги та засоби привертання уваги клієнтів у сфері туризму. 2. Умови продуктивності довільного запам'ятовування інформації туристами. 3. Мислення як процес визначення та розв'язання завдань в туристичному бізнесі. 	2	<p>Підготовка доповіді або презентації за темою:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вищі психічні функції як система взаємопов'язаних довільних пізнавальних процесів. 2. Роль попереднього досвіду в сприйманні людиною туристичного продукту. 3. Розвиток творчого мислення та уяви в процесі туристичного обслуговування . 4. Неуважність та її різновиди при проведенні екскурсійної 	5

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількіст ь годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількіст ь годин
визначення та розв'язання завдань в туристичному бізнесі. 4. Творча уява та креативно-інноваційний потенціал працівників сфери туризму. 5. Діагностика пізнавальних психічних процесів з метою відбору кадрів до професійної діяльності у сфері рекреації і туризму.		4. Творча уява та креативно-інноваційний потенціал працівників сфери туризму. 5. Діагностика пізнавальних психічних процесів з метою відбору кадрів до професійної діяльності у сфері рекреації і туризму.		роботи. Виконання практичного завдання № 1: «Когнітивний аналіз реклами туристичних послуг». Розв'язання задач з теми за вибором.	
Тема 3. «Прояви емоційно-вольової сфери людини в туризмі» Лекція 3 Питання: 1. Значення емоційної сфери людини для туризму.	2	Семінарське заняття 3 «Прояви емоційно-вольової сфери людини в туризмі» Питання: 1. Значення емоційної сфери людини для туризму. 2. Види емоцій, почуттів, психічних станів людини в	2	Підготовка доповіді або презентації за темою: 1. Емоції і потреби людей у сфері рекреації і туризму. 2. Використання методу спостереження для оцінки емоційного стану користувачів туристичними	5

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
<p>2. Види емоцій, почуттів, психічних станів людини в процесі туристичного обслуговування.</p> <p>3. Характеристика волі.</p> <p>4. Вольові якості особистості та їх прояв в туризмі.</p>		<p>процесі туристичного обслуговування.</p> <p>3. Характеристика волі.</p> <p>4. Вольові якості особистості та їх прояв в туризмі.</p>		<p>послугами.</p> <p>3. Екстернальний та інтернальний локус контролю та його вплив на поведінку туристів.</p> <p>4. Виховання волі засобами туристичного походу.</p> <p>Виконання практичного завдання № 2: «Дослідження емоцій людини в процесі туристичного обслуговування».</p>	
<p>Тема 4. «Індивідуально-психологічні властивості суб'єктів туристичної діяльності»</p> <p>Лекція 4</p> <p>Питання:</p> <p>1. Спрямованість особистості працівників та клієнтів туристичної</p>	2	<p>Семінарське заняття 4</p> <p>«Індивідуально-психологічні властивості суб'єктів туристичної діяльності»</p> <p>Питання:</p> <p>1. Спрямованість особистості працівників та клієнтів туристичної сфери.</p> <p>2. Темперамент людини та</p>	2	<p>Підготовка доповіді або презентації за темою:</p> <p>1. Задатки та здібності до професійної діяльності в сфері туристичного обслуговування.</p> <p>2. Діагностика індивідуально-психологічних властивостей працівника туристичної сфери.</p>	5

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
сфери. 2. Темперамент людини та індивідуальний стиль діяльності у сфері туризму. 3. Характер та його вплив на успіх у туристичному бізнесі. 4. Загальні та спеціальні здібності у туризмі.		індивідуальний стиль діяльності у сфері туризму. 3. Характер та його вплив на успіх у туристичному бізнесі. 4. Загальні та спеціальні здібності у туризмі.		3. Акцентуації характеру туристів. Виконання практичного завдання № 3: «Складання психологічної характеристики людини, що мандрує». Розв'язання задач з теми за вибором.	
	–	Семинарське заняття 5 «Психологія туристичної діяльності» Питання: 1. Психологічні аспекти аналізу туристичної діяльності. 2. Психологія потреб людини та мотивація придбання туристичного продукту. 3. Мотивація діяльності в сфері туристичного обслуговування. 4. Формування вмінь і навичок	2	Підготовка доповіді або презентації за темою: 1. Очікування та рівень домагань клієнта в туристичному бізнесі. 2. Загальна схема організації професійного відбору кадрів до роботи у сфері туристичного обслуговування. 3. Методики виявлення професійної спрямованості людини та трудової мотивації	7

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількіс ть годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількіс ть годин
		працівників сфери туристичного обслуговування. 5. Види діяльності в туризмі.		Дж. Холланда, Є. О. Климова. Виконання практичного завдання № 4: «Психологічний аналіз майбутньої професійної діяльності у сфері туризму». Розв'язання задач з теми за вибором.	
Модуль 2. «Практична соціальна психологія туризму»					
Тема 6. «Психологія туристичної групи» Лекція 5 Питання: 1. Поняття групи в психології, види туристичних груп. 2. Структура взаємовідносин у групі. 3. Соціально-психологічні закономірності функціонування туристичних груп.	2	Семінарське заняття 6 «Психологія туристичної групи» Питання: 1. Поняття групи в психології, види туристичних груп. 2. Структура взаємовідносин у групі. 3. Соціально-психологічні закономірності функціонування туристичних груп. 4. Соціально-психологічний клімат туристичних груп:	2	Підготовка доповіді або презентації за темою: 1. Рольова структура туристичної групи. 2. Особливості прийняття групових рішень в туристичному бізнесі. 3. Явища конформізму. 4. Соціометричний метод у діагностиці міжособистісних стосунків у туристичних групах. 5. Психологічна тактика керівництва	5

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
4. Соціально-психологічний клімат туристичних груп: діагностика та оптимізація.		діагностика та оптимізація.		туристської групою для підтримання її згуртованості та керованості. Виконання завдань з теми за вибором.	
<p>Тема 7. «Професійне і ділове спілкування у сфері туризму»</p> <p>Лекція 6</p> <p>Питання:</p> <p>1. Поняття, сутність та функції професійного та ділового спілкування у сфері туризму.</p> <p>2. Етапи спілкування в туристичному обслуговуванні.</p> <p>3. Комунікативний компонент професійного і ділового спілкування у сфері туризму.</p>	2	<p>Семінарське заняття 7</p> <p>«Професійне і ділове спілкування у сфері туризму»</p> <p>Питання:</p> <p>1. Поняття, сутність та функції професійного та ділового спілкування у сфері туризму.</p> <p>2. Етапи спілкування в туристичному обслуговуванні.</p> <p>3. Комунікативний компонент професійного і ділового спілкування у сфері туризму.</p> <p>4. Фактори формування першого враження про людину в процесі туристичного обслуговування.</p>	2	<p>Підготовка доповіді або презентації за темою:</p> <p>1. Психологічні способи впливу в процесі спілкування.</p> <p>2. Ефекти соціальної перцепції.</p> <p>3. Спілкування як взаємодія між суб'єктами туристичної діяльності.</p> <p>4. Експериментальні дослідження атракції та її роль у спілкуванні.</p> <p>5. Взаємовідносини суб'єктів у туристичному бізнесі: конкуренція і партнерство, довіра і недовіра.</p>	5

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількіс ть годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількіс ть годин
4. Фактори формування першого враження про людину в процесі туристичного обслуговування. 5. Механізми взаєморозуміння людьми один одного.		5. Механізми взаєморозуміння людьми один одного.		6. Психодіагностика експресивної поведінки клієнтів та партнерів по спілкуванню у туристичному бізнесі. Виконання завдань з теми за вибором.	
Тема 8. «Комунікативна компетентність працівників сфери туризму» Лекція 7 Питання: 1. Головні принципи та правила компетентного спілкування в сфері рекреації і туризму. 2. Вміння слухати, види слухання в роботі працівника сфери рекреації	2	Семінарське заняття 8 «Комунікативна компетентність працівників сфери туризму» Питання: 1. Головні принципи та правила компетентного спілкування в сфері рекреації і туризму. 2. Вміння слухати, види слухання в роботі працівника сфери рекреації і туризму. 3. Організація ефективного зворотного зв'язку у діловому спілкуванні.	2	Підготовка доповіді або презентації за темою: 1. Підходи до визначення компетентності у спілкуванні та технологій її формування. 2. Функціональна готовність працівників сфери рекреації і туризму до ефективного професійного і ділового спілкування. 3. Залежність виду слухання від мети спілкування. 4. Маніпуляції у спілкуванні	5

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
і туризму. 3. Організація ефективного зворотного зв'язку у діловому спілкуванні. 4. Психологічні способи впливу на споживачів туристичних послуг в процесі спілкування. 5. Методики виявлення рівня комунікативної толерантності, емпатії та емоційного інтелекту працівників туристичної сфери.		4. Психологічні способи впливу на споживачів туристичних послуг в процесі спілкування. 5. Методики виявлення рівня комунікативної толерантності, емпатії та емоційного інтелекту працівників туристичної сфери.		як вид психологічного впливу. 5. Прийоми встановлення контакту та зняття емоційної напруги у спілкуванні з клієнтами. Виконання практичного завдання № 5: «Надання безоціночного зворотного зв'язку».	
Тема 9. «Психологічний аналіз конфліктів в туризмі» Лекція 8 Питання: 1. Поняття про конфлікт та конфліктні ситуації в сфері	2	Семінарське заняття 9 «Психологічний аналіз конфліктів в туризмі» Питання: 1. Поняття про конфлікт та конфліктні ситуації в сфері туризму.	2	Підготовка доповіді або презентації за темою: 1. Джерела конфлікту в сфері туристичного обслуговування. 2. Психологічні елементи аналізу конфліктів. 3. Динаміка конфлікту.	5

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількість годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількість годин
<p>туризму.</p> <p>2. Види конфліктів та їх наслідки для туристичного бізнесу.</p> <p>3. Стили конфліктної поведінки людини у сфері туристичного обслуговування.</p> <p>4. Психологічні аспекти управління конфліктами в сфері туристичного обслуговування.</p>		<p>2. Види конфліктів та їх наслідки для туристичного бізнесу.</p> <p>3. Стили конфліктної поведінки людини у сфері туристичного обслуговування.</p> <p>4. Психологічні аспекти управління конфліктами в сфері туристичного обслуговування.</p>		<p>4. Діагностика стилю конфліктної поведінки людини.</p> <p>5. Медіація як спосіб мирного врегулювання конфліктів в туристичному бізнесі.</p> <p>Виконання практичного завдання № 6: «Аналіз конфліктної ситуації».</p> <p>Виконання завдань з теми за вибором.</p>	
	–	<p>Семінарське заняття 10 «Соціально-психологічні ресурси збереження і відновлення психічного здоров'я людини»</p> <p>Питання:</p> <p>1. Поняття про психічне здоров'я та його критерії.</p> <p>2. Ресурсний підхід до</p>	2	<p>Підготовка доповіді або презентації за темою:</p> <p>1. Концепція розвитку охорони психічного здоров'я в Україні на період до 2030 року.</p> <p>2. Перша психологічна допомога особистості, що постраждала від</p>	7

Назва теми (лекції) та питання теми (лекції)	Кількість годин	Назва теми та питання практичного заняття	Кількіст ь годин	Завдання самостійної роботи у розрізі тем	Кількіст ь годин
		<p>забезпечення підтримки й оновлення психологічного здоров'я.</p> <p>3. Збереження та відновлення психічного здоров'я засобами рекреації та туризму. Психологічний туризм.</p> <p>4. Стрес в туристичному бізнесі і стратегії його подолання.</p> <p>5. Проблема емоційного вигорання працівників сфери туристичного обслуговування.</p>		<p>травматизації.</p> <p>3. Вчення про стрес та життєстійкість особистості.</p> <p>4. Типи копінг-стратегій для подолання стресу.</p> <p>5. Проблема булінгу та мобінгу на робочому місці в туристичному бізнесі.</p> <p>6. Діагностика та профілактика професійних деформацій особистості в процесі здійснення діяльності у сфері рекреації і туризму.</p> <p>Виконання завдань з теми за вибором.</p>	

Розділ 5. Система оцінювання знань студентів

Таблиця 5. Розподіл балів за результатами вивчення навчальної дисципліни

Назва модулю, теми	Вид навчальної роботи						Кількість балів
	відвідування занять	захист виконаного практичного завдання	обговорення матеріалу занять	виконання навчальних завдань	доповіді з презентаціями та їх обговорення	тестування	
<i>Модуль 1. Практична психологія особистості у сфері туризму</i>							
Тема 1. Предмет, завдання та методи психології туризму.	2	1	1	1	2	1	8
Тема 2. Пізнавальні процеси як психічні механізми забезпечення діяльності людини у сфері туризму.	2	1	1	1	2	1	8
Тема 3. Прояви емоційно-вольової сфери людини в туризмі.	2	1	1	1	2	1	8
Тема 4. Індивідуально-психологічні властивості суб'єктів туристичної діяльності.	2	1	1	1	2	1	8
Тема 5. Психологія туристичної діяльності	1	1	2	1	2	1	8
Поточний контроль							10

Назва модулю, теми	Вид навчальної роботи						Кількість балів
	відвідування занять	захист виконаного практичного завдання	обговорення матеріалу занять	виконання навчальних завдань	доповіді з презентаціями та їх обговорення	тестування	
<i>Модуль 2. Практична соціальна психологія туризму</i>							
Тема 6. Психологія туристичної групи.	2	1	1	1	2	1	8
Тема 7. Професійне і ділове спілкування у сфері туризму.	2	1	1	1	2	1	8
Тема 8. Комунікативна компетентність працівників сфери туризму.	2	1	1	1	2	1	8
Тема 9. Психологічний аналіз конфліктів в туризмі.	2	1	1	1	2	1	8
Тема 10. Соціально-психологічні ресурси збереження і відновлення психічного здоров'я людини.	1	1	2	1	2	1	8
Поточний контроль							10
Підсумковий контроль	Залік (ПМК)						
Разом							100

Таблиця 6. Шкала оцінювання знань здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

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

Розділ 6. Інформаційні джерела

Основні

1. Концепція розвитку охорони психічного здоров'я в Україні на період до 2030 року. Схвалено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2017 р. № 1018-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1018-2017-%D1%80>
2. Ануфрієва Н. М., Зелінська Т. М., Єрмакова Н. О. Соціальна психологія : навч. посіб. / 3-є вид. Київ : Каравела, 2016. 370 с.
3. Власова Т. И., Данилова М. М., Шарухин А. П. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма : учеб. пособие. СПб : Д.А.Р.К., 2005. 288 с.
4. Линчевский Э. Э., Федотов Ю. Н. Типология и психология туризма : учебное пособие. М. : Советский спорт, 2008. 272 с.
5. Практична психологія : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. М. С. Корольчук, В. М. Корольчук, Г. М. Ржевський та ін. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун т, 2014. 728 с.
6. Психологічна служба : підруч. / В. Г. Панок, А. Г. Обухівська, В. Д. Острова та ін.; за наук. ред. В.Г. Панка. Київ : Ніка-Центр, 2016. 362 с.
7. Психологія : підруч. / Ю. Л. Трофімов, В. В. Рибалка, П. А. Гончарук та ін. / За ред. Трофімова Ю. Л. 6-є вид. Київ : Либідь, 2008. 560 с.
8. Тодорова І. С., Павленко В. І. Психологія та педагогіка : навч. посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 228 с.

Додаткові

9. Бочелюк В. Й. Пучина О. В. Організаційна психологія на підприємстві : навч. посібник. Київ : Скіф, 2012. 272 с.
10. Мудрик А.Б. Трудоголізм як професійна адикція особистості *Психологічні перспективи*. Луцьк, 2017. Вип. 29. С. 175-186.
11. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія професійної комунікації : навч. посіб. Чернівці : Книги - ХХІ, 2010. 528 с.
12. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери : методичні рекомендації / за заг. ред. М. А. Авраменка. Лютіж, 2008. 53 с.
13. Рай Л. Развитие навыков эффективного общения. СПб. : Питер, 2002. 288 с.

14. Розов В. І. Адаптивні антистресові психотехнології : Навч. посібн. Київ: Кондор, 2017. 276 с.
15. Селигман М. Новая позитивная психология: Научный взгляд на счастье и смысл жизни / Перев. с англ. М.: Издательство «София», 2006. 368 с.
16. Титаренко Т. М. Психологічне здоров'я особистості: засоби самопомоги в умовах тривалої травматизації : монографія. Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2018. 160 с. URL : <https://core.ac.uk/download/pdf/160006893.pdf>.
17. Тодорова І. С., Бульченко Д. В. Розвиток креативно-інноваційного потенціалу майбутніх менеджерів. *Психологія і особистість*. 2017. № 1 (11). С. 258-267.
18. Тодорова І. С., Тітов І. Г. Психодіагностика : навч.-метод. посіб. для самост. вивч. дисципліни за кредитно-модульною системою. Полтава : РВЦ ПУСКУ, 2008. 330 с.
19. Харцій О.В. Візуальна психодіагностика: модульний варіант : навч. посіб. Львів : Магнолія, 2017. 224 с.
20. Чалдині Р. Психологія впливу / пер. з англ. Харків, 2015. 368 с.

Розділ 7. Програмне забезпечення навчальної дисципліни

1. Загальне програмне забезпечення, до якого входить пакет програмних продуктів Microsoft Office.
2. Спеціалізоване програмне забезпечення комп'ютерної підтримки освітнього процесу з навчальної дисципліни, яке включає перелік конкретних програмних продуктів – відсутнє.
3. Дистанційний курс «Практична психологія», якій розміщено у програмній оболонці Moodle на платформі дистанційного навчання ПУЕТ: Тодорова І. С. Практична психологія : Дистанційний курс [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://vns.puet.edu.ua/>