

**ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»**

Факультет суспільних і прикладних наук

Кафедра туризму і готельно-ресторанної справи

ЗАТВЕРДЖУЮ

Проректор з методичної роботи

 Ярослав ШТАНЬКО

“30”  2024 р.

ПСИХОЛОГІЯ В ТУРИСТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Галузь знань:	24 Сфера послуг
Спеціальність:	242 Туризм
Освітньо-професійна (освітньо-наукова) програма:	Економіка та організація туристичної діяльності
Освітній рівень:	першого (бакалаврського) рівня
Статус дисципліни:	вибіркова
Мова викладання, навчання та оцінювання:	українська

**Івано-Франківськ
2024**

РОЗРОБНИК:


Асистент кафедри туризму і
готельно-ресторанної справи



Михайло ПОДОЛЯН

ЗАТВЕРДЖЕНО:

на засіданні кафедри туризму і
готельно-ресторанної справи,
протокол №1 від 26 серпня 2024 р.
Завідувач кафедри



Христина ТЕРЛЕЦЬКА

УЗГОДЖЕНО:

Гарант ОПП



Христина ТЕРЛЕЦЬКА

СХВАЛЕНО:

на засіданні Науково-методичної ради, протокол № 1 від 30 серпня 2024 р.

e-mail	mykhailo.podolian@ukd.edu.ua
Номер аудиторії чи кафедри	<u>Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи</u>
Посилання на сайт	https://ukd.edu.ua
Сторінка курсу в СДО	https://online.ukd.edu.ua/

ВСТУП

Анотація навчальної дисципліни. Навчальна дисципліна "Психологія в туристичній діяльності" спрямована на вивчення психологічних чинників, що впливають на поведінку туристів та організацію туристичного бізнесу. Курс охоплює аналіз мотивації подорожей, сприйняття туристичних продуктів, культурних та соціальних аспектів, що формують туристичний досвід. Студенти ознайомляться з методами дослідження психології споживача в туризмі, навчатимуться застосовувати психологічні принципи для покращення якості обслуговування та розробки ефективних маркетингових стратегій. Дисципліна допоможе майбутнім фахівцям розуміти потреби клієнтів та сприятиме підвищенню конкурентоспроможності у сфері туризму.

Метою викладання навчальної дисципліни "Психологія в туристичній діяльності" є формування у студентів розуміння психологічних аспектів поведінки туристів, а також розвиток навичок застосування психологічних знань для оптимізації туристичного обслуговування та управління туристичними компаніями.

Завданнями викладання навчальної дисципліни є:

- ознайомлення студентів із основами психології поведінки та мотивації туристів.
- вивчення психологічних чинників, що впливають на сприйняття туристичних продуктів і послуг.
- розвинути навички психологічного аналізу та прогнозування потреб туристів.
- навчити студентів використовувати психологічні знання для підвищення ефективності маркетингових стратегій у туризмі.
- формування вмінь управляти стресом і конфліктами у сфері туризму, виходячи з психологічних підходів.
- підготовка студентів до роботи з різними категоріями туристів, з урахуванням їхніх психологічних особливостей.

В результаті вивчення дисципліни студент повинен **знати**:

- основи психології поведінки туристів: загальні психологічні теорії та концепції, що пояснюють мотивацію та поведінку людей у процесі вибору та споживання туристичних послуг.
- мотиваційні чинники туризму: основні потреби та мотиваційні аспекти, що спонукають людей до подорожей, включаючи соціальні, культурні, рекреаційні та пізнавальні потреби.
- психологічні моделі сприйняття туристичних продуктів: як туристи сприймають і оцінюють послуги, досвід і пропозиції, зважаючи на свої очікування та психологічні особливості.
- особливості культурної та соціальної адаптації: психологічні аспекти адаптації туристів до нових культурних середовищ і міжкультурної взаємодії.

- психологічні фактори впливу на прийняття рішень у туризмі: як емоції, досвід, соціальний вплив та реклама впливають на вибір туристичних продуктів.
- методи психологічного аналізу в туризмі: дослідницькі інструменти та підходи для аналізу психологічних характеристик туристів, їхніх потреб та очікувань.
- основи психології обслуговування: вплив комунікаційних процесів на якість туристичного обслуговування, психологічні аспекти сервісу та міжособистісної взаємодії.
- психологічні аспекти управління стресом і конфліктами: способи попередження та вирішення конфліктних ситуацій між туристами та працівниками туристичних компаній.

В результаті вивчення дисципліни студент повинен **вміти**:

- аналізувати мотивацію туристів: визначати основні потреби та мотиви подорожей різних категорій туристів для кращого розуміння їхньої поведінки.
- застосовувати психологічні методи для дослідження туристичних споживачів: використовувати опитування, інтерв'ю та інші дослідницькі методи для вивчення потреб, очікувань та емоційного стану туристів.
- інтерпретувати психологічні аспекти прийняття рішень туристами: аналізувати, як емоції, досвід, соціальні впливи та реклама впливають на вибір туристичних продуктів і послуг.
- забезпечувати психологічний комфорт туристів: використовувати психологічні принципи для підвищення рівня задоволеності та комфорту туристів під час їхнього обслуговування.
- управляти стресом і конфліктами в туристичній діяльності: застосовувати психологічні техніки для вирішення конфліктних ситуацій, а також зменшення стресу як у туристів, так і у працівників.
- планувати заходи для покращення туристичного досвіду: використовувати знання про поведінку та очікування туристів для розробки програм, що підвищують рівень задоволеності клієнтів.

Компетентності та результати навчання, яких набувають здобувачі освіти внаслідок вивчення навчальної дисципліни (шифри та зміст компетентностей та програмних результатів навчання вказано відповідно до ОПП “Економіка і організація туристичної діяльності” (2021/2022)).

Шифр та назва компетентності	Шифр та назва програмних результатів навчання
К26. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу	ПР10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб’єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна)

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Курс	4		
Семестр	7		
Кількість кредитів ЄКТС	6		
Аудиторні навчальні заняття		денна форма	заочна форма
	лекції	28 (в годинах)	8 (в годинах)
	семінари, практичні	56 (в годинах)	8 (в годинах)
Самостійна робота		96 (в годинах)	164 (в годинах)
Форма підсумкового контролю	екзамен		

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Перелік тем лекційного матеріалу

Тема 1. Вступ до психології туризму та готельно-ресторанної справи (2 год.)

1. Основні поняття психології туризму та готельно-ресторанної справи.
2. Історія розвитку психології туризму та готельно-ресторанної справи.
3. Методологія і методи психології туризму та готельно-ресторанної справи.
4. Поняття мотивації в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі.
5. Види мотивації: внутрішня та зовнішня.
6. Мотиваційні теорії: Маслоу, Герцберга, МакКлелланда.

Перелік питань на самостійне вивчення. Особистість у вітчизняній психології. Індивідуально-психологічні властивості особистості. Соціально-психологічна характеристика особистості. Розвиток і формування особистості. Поняття «потреби» в психології туризму та готельно-ресторанної справи. Фізіологічні, соціальні та психологічні потреби сучасного туриста та гостя закладу громадського харчування. Адаптація послуги під потреби сьогодення.

Тема 2. Психологічний портрет сучасного туриста (2 год.)

1. Характеристика поняття «психологічний портрет» сучасного туриста та гостя.
2. Вплив сучасних соціальних тенденцій на психологічний портрет .
3. Цінності та пріоритети сучасного туриста.
4. Сегментація сучасних туристів за психологічними характеристиками (міленіали, покоління Z, дослідники, любителі пригод та комфортні гості й туристи).
5. Особливості психології споживчої поведінки.
6. Моделі та теорії споживчої поведінки.

Перелік питань на самостійне вивчення. Значення емоційного досвіду для сучасних туристів та гостей. «Вау-ефект» в роботі з клієнтами. Характеристика та аналіз першого враження. Сегментація туристичного ринку. Тенденції у споживчій поведінці туристів. Емоційні аспекти споживчої поведінки туристів.

Тема 3. Емоційний інтелект в туризмі та сфері гостинності. (2 год.)

1. Визначення емоційного інтелекту: компоненти та основні складові.
2. Основні складові емоційного інтелекту: самоусвідомлення, саморегуляція, емпатія, соціальні навички.
3. Емоційний інтелект у стресових ситуаціях та вирішенні конфліктів.
4. Основні особливості психології управління.
5. Зв'язок психології управління з іншими науками.

6. Основні школи управління

Перелік питань на самостійне вивчення. Роль емоційного інтелекту в командній роботі. Тренування та розвиток емоційного інтелекту у працівників сфери туризму та гостинності. Можливості застосування емоційного інтелекту в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі. Основні особливості української психології управління. Поняття лідерства у психології управління. Тренування управлінських навичок у сфері туризму та готельно-ресторанної справи.

Тема 4. Контроль в психології управління діяльності закладів громадського харчування та сфери туризму. (2 год.)

1. Перелік основних питань, які висвітлює тема
2. Контроль як функція управління.
3. Принципи, форми і методи контролю.
4. Системи контролю в організаціях.
5. Перелік основних питань, які висвітлює тема
6. Основні риси характеру успішного керівника у сфері туризму та гостинності.
7. Емоційний інтелект у керівній діяльності.
8. Лідерство. Основні характеристики.

Перелік основних питань на самостійне вивчення. Контроль якості обслуговування в туризмі та готельно-ресторанній справі. Роль контролю у фінансовому плануванні. Психологічні аспекти контролю у роботі з персоналом. Інструменти автоматизації контролю у компанії. Мотивація та стимулювання підлеглих. Методи аналізу і вирішення проблем. Психологічні аспекти управлінських змін.

Тема 5. Психологія переговорів. Впевненість, сила і позиція в перемовин (2 год.)

1. Сутність поняття «переговори».
2. Основні стилі переговорів.
3. Фактори, що впливають на поведінку під час переговорів.
4. Фрейм-пастки і підсвідомий розподіл ролей під час перемовин.
5. Способи підвищення впевненості, приборкування сумнівів і дискомфорту.
6. Визначення позиції. Вирахування альтернатив: BANTA, ZOPA.
7. Принципи чесного розподілу від Ельської бізнес-школи. Принципи торгу та цінності

Перелік питань на самостійне вивчення. Вплив культурних відмінностей на процес переговорів. Емоційний інтелект у перемовинах. Уловки і маніпуляції у переговорах. Свідомі та несвідомі маніпуляції

Тема 6. Психологія конфліктів в діяльності туристичних компаній і закладів громадського харчування (2 год.)

1. Сутність поняття «конфлікт» у науці.
2. Типологія конфліктів та причини їх виникнення.
3. Аналіз та техніка вирішення конфлікту.

4. Профілактика конфліктів у діяльності закладів громадського харчування і туристичних компаній.
5. Сутність поняття «стресу» в психології.
6. Види стресу.
7. Професійний стрес: сутність, зміст, стадії і підходи до його вивчення.
8. Перелік основних питань на самостійне вивчення.
9. Конфлікти між працівниками. Конфлікти з клієнтами. Конфлікти з партнерами та постачальниками

Перелік питань на самостійне вивчення. Конфлікти між працівниками. Конфлікти з клієнтами. Конфлікти з партнерами та постачальниками. Стратегії управління стресом для працівників. Професійне вигорання та відновлення після стресу.

Тема 7. Психологія продажів у туризмі та готельно-ресторанній справі. (2 год.)

1. Основи психології продажів.
2. Роль емоцій у процесі прийняття рішень про покупки.
3. Поведінка споживача. Типологія клієнтів.
4. Техніка емоційного продажу.
5. Продажі через досвід.
6. Постпродажна психологія.

Перелік питань на самостійне вивчення. Психологія продажів із складними клієнтами. Підтримка внутрішньої рівноваги працівників у продажах.

Зміст практичних занять

Тема 1. Вступ до психології туризму та готельно-ресторанної справи (2 год.)

1. Основні поняття психології туризму та готельно-ресторанної справи.
2. Історія розвитку психології туризму та готельно-ресторанної справи.
3. Методологія і методи психології туризму та готельно-ресторанної справи.

Тема 2. Психологічні особливості туристів та гостей: мотивації та потреби. (4 год.)

1. Поняття мотивації в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі.
2. Види мотивації: внутрішня та зовнішня.
3. Мотиваційні теорії: Маслоу, Герцберга, МакКлелланда.

Тема 3. Психологічний портрет сучасного туриста (4 год.)

1. Характеристика поняття «психологічний портрет» сучасного туриста та гостя.
2. Вплив сучасних соціальних тенденцій на психологічний портрет.
3. Цінності та пріоритети сучасного туриста.
4. Сегментація сучасних туристів за психологічними характеристиками (міленіали, покоління Z, дослідники, любителі пригод та комфортні гості й туристи).

Тема 4. Споживча поведінка туристів. (4 год.)

1. Особливості психології споживчої поведінки.

2. Моделі та теорії споживчої поведінки.

Тема 5. Емоційний інтелект в туризмі та сфері гостинності. (4 год.)

1. Визначення емоційного інтелекту: компоненти та основні складові.

2. Основні складові емоційного інтелекту: самоусвідомлення, саморегуляція, емпатія, соціальні навички.

3. Емоційний інтелект у стресових ситуаціях та вирішенні конфліктів.

Тема 6. Психологія управління в туристичній сфері та сфері гостинності. (2 год.)

1. Основні особливості психології управління.

2. Зв'язок психології управління з іншими науками.

3. Основні школи управління.

Тема 7. Сутність та зміст соціального управління. (4 год.)

1. Поняття соціального управління.

2. Особливості управління колективами.

3. Функції та принципи соціального управління..

Тема 8. Методи та принципи управління. (4 год.)

1. 1. Науковий метод управління. Поняття управлінського циклу.

2. Сутність і класифікація методів управління.

3. Методи соціального управління.

4. Методи впливу в організаціях.

5. Принципи управління.

Тема 9. Функції управління та планування в туристичних організаціях та закладах готельно-ресторанного бізнесу. (4 год.)

1. Загальна характеристика основних функцій управління.

2. Сутність і роль планування.

3. Принципи планування та вимоги до планів роботи.

Тема 10. Прийняття управлінських рішень в туризмі та роботі закладів громадського харчування. (2 год.)

1. Поняття управлінського рішення.

2. Класифікація управлінських рішень.

3. Підготовка і прийняття управлінського рішення.

Тема 11. Контроль в психології управління діяльності закладів громадського харчування та сфери туризму. (2 год.)

1. Контроль як функція управління.

2. Принципи, форми і методи контролю.

3. Системи контролю в організаціях.

Тема 12. Психологія діяльності керівників. (2 год.)

1. Основні риси характеру успішного керівника у сфері туризму та гостинності.

2. Емоційний інтелект у керівній діяльності.

3. Лідерство. Основні характеристики.

Мотивація та стимулювання підлеглих. Методи аналізу і вирішення проблем. Психологічні аспекти управлінських змін.

Тема 13. Психологічні аспекти прийняття рішень керівником. (2 год.)

1. Процес прийняття рішень: раціональність та інтуїція.

2. Стратегічне мислення як ключ до успіху в роботі.
3. Вплив стресу на процес прийняття рішень.

Тема 14. Мотивація персоналу як один із базових інструментів роботи керівника (2 год.)

1. Сутність поняття мотивації.
2. Теорії мотивації: Маслоу, Герцберг, теорія очікувань Врума.
3. Психологічні методи підвищення мотивації та залученості команди.

Тема 15. Керівник як комунікатор: основи ефективної комунікації (2 год.)

1. Сутність поняття «комунікації» та її роль у взаємодії з персоналом.
2. Види комунікації: вербальна і невербальна.
3. Активне слухання та емпатія в комунікації з підлеглими.

Тема 16. Спілкування і його роль в роботі працівників галузі туризму та готельно-ресторанної справи (2 год.)

1. Сутність категорії спілкування.
2. Стилi спілкування.
3. Професійне спілкування керівника та інших членів організації.
4. Особливості спілкування в туризмі й готельно-ресторанній справі:

культура мови.

Тема 17. Психологія переговорів (2 год.)

1. Сутність поняття «переговори».
2. Основні стилі переговорів.
3. Фактори, що впливають на поведінку під час переговорів.
4. Фрейм-пастки і підсвідомий розподіл ролей під час перемовин.

Тема 18. Впевненість, сила і позиція в перемовинах (2 год.)

1. Особиста впевненість перемовника.
2. Способи підвищення впевненості, приборкування сумнівів і дискомфорту.
3. Визначення позиції. Вирахування альтернатив: BANTA, ZOPA.
4. Принципи чесного розподілу від Ельської бізнес-школи. Принципи торгу та цінності.

Тема 19. Психологія конфліктів в діяльності туристичних компаній і закладів громадського харчування (2 год.)

1. Сутність поняття «конфлікт» у науці.
2. Типологія конфліктів та причини їх виникнення.
3. Аналіз та техніка вирішення конфлікту.
4. Профілактика конфліктів у діяльності закладів громадського харчування і туристичних компаній.

Тема 20. Стреси в галузі туризму та готельно-ресторанному бізнесі (2 год.)

1. Сутність поняття «стресу» в психології.
2. Види стресу.
3. Професійний стрес: сутність, зміст, стадії і підходи до його вивчення.

Перелік основних питань на самостійне вивчення.

Конфлікти між працівниками. Конфлікти з клієнтами. Конфлікти з партнерами та постачальниками.

Тема 21. Психологія продажів у туризмі та готельно-ресторанній справі. (2 год.)

1. Основи психології продажів.
2. Роль емоцій у процесі прийняття рішень про покупки.
3. Поведінка споживача. Типологія клієнтів.
4. Техніка емоційного продажу.
5. Продажі через досвід.
6. Постпродажна психологія.

Зміст самостійної роботи здобувачів

Розподіл годин, виділених на вивчення дисципліни:

Найменування видів робіт	Розподіл годин за формами навчання	
	денна	заочна
Самостійна робота, год, у т.ч.:	96	164
Опрацювання матеріалу, викладеного на лекціях	40	60
Підготовка до практичних занять та контрольних заходів	26	26
Підготовка звітів з практичних робіт	-	-
Підготовка до поточного контролю	14	34
Опрацювання матеріалу, винесеного на самостійне вивчення	16	44

ПОЛІТИКА КУРСУ

Коротко, з покликанням на відповідну нормативну базу УКД, висвітлити питання

1) щодо системи поточного і підсумкового контролю

Організація поточного та підсумкового семестрового контролю знань студентів, проведення практик та атестації, переведення показників академічної успішності за 100-бальною шкалою в систему оцінок за національною шкалою здійснюється згідно з “Положенням про систему поточного і підсумкового контролю, оцінювання знань та визначення рейтингу здобувачів освіти”. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).

2) щодо оскарження результатів контрольних заходів

Здобувачі вищої освіти мають право на оскарження оцінки з дисципліни отриманої під час контрольних заходів. Апеляція здійснюється відповідно до «Положення про політику та врегулювання конфліктних ситуацій». Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#)

3) щодо відпрацювання пропущених занять Згідно “Положення про організацію освітнього процесу” здобувач допускається до семестрового контролю з конкретної навчальної дисципліни (семестрового екзамену, диференційованого заліку), якщо він виконав усі види робіт, передбачені на семестр навчальним планом та силабусом/робочою програмою навчальної дисципліни, підтвердив опанування на мінімальному рівні результатів навчання (отримав ≥ 35 бали), відпрацював визначені індивідуальним навчальним планом всі лекційні, практичні, семінарські та лабораторні заняття, на яких він був відсутній. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).

4) щодо дотримання академічної доброчесності

“Положення про академічну доброчесність” закріплює моральні принципи, норми та правила етичної поведінки, позитивного, сприятливого, доброчесного освітнього і наукового середовища, професійної діяльності та професійного спілкування спільноти Університету, викладання та провадження наукової (творчої) діяльності з метою забезпечення довіри до результатів навчання. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).

5) щодо використання штучного інтелекту

“Положення про академічну доброчесність” визначає політику щодо використання технічних засобів на основі штучного інтелекту в освітньому процесі. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#). “Положення про систему запобігання та виявлення академічного плагіату, самоплагіату, фабрикації та фальсифікації академічних творів” містить рекомендації щодо використання в академічних текстах генераторів на основі штучного інтелекту. Ознайомитись з документом можна за [покликанням](#).

6) щодо використання технічних засобів в аудиторії та правила комунікації

Використання мобільних телефонів, планшетів та інших гаджетів під час лекційних та практичних занять дозволяється виключно у навчальних цілях (для уточнення певних даних, перевірки правопису, отримання довідкової інформації тощо). На гаджетах повинен бути активований режим «без звуку» до початку заняття. Під час занять заборонено надсилання текстових повідомлень, прослуховування музики, перевірка електронної пошти, соціальних мереж тощо, окрім виробничої необхідності. Під час виконання заходів контролю використання гаджетів заборонено (за винятком, коли це передбачено умовами його проведення). У разі порушення цієї заборони результат анулюється без права перескладання. Комунікація відбувається через електронну пошту і сторінку дисципліни в Moodle.

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

При вивченні дисципліни застосовується комплекс методів для організації навчання студентів з метою розвитку їх логічного та абстрактного мислення, творчих



здібностей, підвищення мотивації до навчання та формування особистості майбутнього фахівця.

Програмний результат навчання	Метод навчання	Метод оцінювання
<p>ПР06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів. ПР07. Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт.</p> <p>ПР17. Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері.</p> <p>ПР18. Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.</p> <p>ПР19. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань.</p> <p>ПР20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання.</p>	<p>МН 1 - словесні методи</p> <p>МН 3 - практичні методи</p> <p>МН 7 – аналітичний</p> <p>МН 8 – синтетичний</p> <p>МН 9 – порівняння</p> <p>МН 10 – узагальнення</p> <p>МН 11 – конкретизація</p> <p>МН 12 - виокремлення основного</p> <p>МН 14 – творчий</p> <p>МН 15 - проблемно-пошуковий</p> <p>МН 18 - методи самостійної роботи вдома</p>	<p>МФО 4 - поточний контроль</p> <p>МФО 5 - усний контроль</p> <p>МФО 6 - письмовий контроль</p> <p>МФО 2 - іспит</p>

ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Вид	Зміст	% від загальної оцінки	Бал	
			min	max
Поточні контрольні заходи	всього	60	35	60
Підсумкові контрольні заходи	екзамен	40	24	40
Всього:	-	100	60	100

Процедура проведення контрольних заходів, а саме поточного контролю знань протягом семестру та підсумкового семестрового контролю, регулюється «Положенням про систему поточного та підсумкового контролю оцінювання знань та визначення рейтингу студентів».

Фіксація **поточного** контролю здійснюється в “Електронному журналі обліку успішності академічної групи” на підставі чотирибальної шкали – “2”; “3”; “4”; “5”.

У разі відсутності студента на занятті виставляється “н”. За результатами поточного контролю у Журналі, автоматично визначається підсумкова оцінка, здійснюється підрахунок пропущених занять. **Критерії оцінювання:**

«незадовільно»	володіє навчальним матеріалом на рівні елементарного розпізнавання і відтворення окремих фактів, елементів, об’єктів, що позначаються окремими словами чи реченнями; володіє матеріалом на елементарному рівні засвоєння, викладає його уривчастими реченнями, виявляє здатність висловити думку на елементарному рівні; володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу;
«задовільно»	володіє матеріалом на початковому рівні, значну частину матеріалу відтворює на репродуктивному рівні; володіє матеріалом на рівні, вищому за початковий, здатний за допомогою викладача логічно відтворити значну його частину; може відтворити значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень, за допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, порівнювати та робити висновки, виправляти допущені помилки;
«добре»	здатний застосовувати вивчений матеріал на рівні стандартних ситуацій, частково контролювати власні навчальні дії, наводити окремі власні приклади на підтвердження певних тверджень: вміє порівнювати, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача, в цілому самостійно застосовувати її на практиці, контролювати власну діяльність, виправляти помилки і добирати аргументи на підтвердження певних думок під керівництвом викладача; вільно володіє вивченим обсягом матеріалу, та вміє застосовувати його на практиці; вільно розв’язує задачі в стандартних ситуаціях, самостійно виправляє допущені помилки, добирає переконливі аргументи на підтвердження вивченого матеріалу;
«відмінно»	виявляє початкові творчі здібності, самостійно визначає окремі цілі власної навчальної діяльності, оцінює окремі нові факти, явища, ідеї; знаходить джерела інформації та самостійно використовує їх відповідно до цілей, поставлених викладачем; вільно висловлює власні думки і відчуття, визначає програму особистої пізнавальної діяльності, самостійно оцінює різноманітні життєві явища і факти, виявляючи особисту позицію щодо них; без допомоги викладача знаходить джерела інформації і використовує одержані відомості відповідно до мети та завдань власної пізнавальної діяльності; використовує набуті знання і вміння в нестандартних ситуаціях; виявляє особливі творчі здібності, самостійно розвиває власні обдарування і нахили, вміє самостійно здобувати знання.

Усі пропущені заняття, а також негативні оцінки студенти зобов’язані відпрацювати впродовж трьох наступних тижнів. У випадку недотримання цієї норми, замість “н” в журналі буде виставлено “0” (нуль балів), без права перездачі. Відпрацьоване лекційне заняття в електронному журналі позначається літерою «в».¹

До підсумкового контролю допускаються студенти які за результатами поточного контролю отримали не менше 35 балів. Усі студенти, що отримали 34 балів і менше, не допускаються до складання підсумкового контролю і на підставі укладання додаткового договору, здійснюють повторне вивчення дисципліни впродовж наступного навчального семестру. За результатами підсумкового контролю (диференційований залік/екзамен) студент може отримати 40 балів. Студенти, які під час підсумкового контролю отримали 24 бали і менше, вважаються такими, що не

здали екзамен/диференційований залік і повинні йти на перездачу. Загальна семестрова оцінка з дисципліни, яка виставляється в екзаменаційних відомостях оцінюється в балах (згідно з **Шкалою оцінювання знань за ЄКТС**) і є сумою балів отриманих під час поточного та підсумкового контролю. **Шкала оцінювання знань за ЄКТС:**

Оцінка за національною шкалою	Рівень досягнень, %	Шкала ECTS
Національна диференційована шкала		
Відмінно	90 – 100	A
Добре	83 – 89	B
	75 – 82	C
Задовільно	67 – 74	D
	60 – 66	E
Незадовільно	35 – 59	FX
	0 – 34	F
Національна недиференційована шкала		
Зараховано	60 – 100	-
Не зараховано	0 – 59	-

Студенти, які не з'явилися на екзамени без поважних причин, вважаються такими, що одержали незадовільну оцінку.

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основна література

1. Андрос, С. А. (2020). Міжкультурні комунікації в туризмі: соціально-психологічні аспекти. Львів: ЛНУ імені Івана Франка. 240 с.
2. Бадьора, Н. В. (2021). Психологічні засади маркетингових комунікацій у туризмі. Київ: Видавництво КНТЕУ. 198 с.
3. Гнатюк, Т. О. (2020). Психологія сервісу та міжособистісного спілкування в туризмі. Одеса: ОНУ імені І. І. Мечникова. 214 с.
4. Демиденко, І. О. (2021). Поведінка туристів: психологічні та культурні чинники. Харків: ХНУ імені В. Н. Каразіна. 220 с.
5. Жукова, Н. В. (2022). Соціально-психологічні аспекти міжнародного туризму: дослідження сучасних тенденцій. Харків: ХНУ імені В. Н. Каразіна. 180 с.
6. Колесник, А. М. (2021). Психологія реклами і споживчого вибору в туризмі. Київ: Видавництво "Знання". 170 с.
7. Котляр, О. С. (2022). Туризм і психологія споживача: сучасні підходи. Львів: Видавництво ЛНУ імені Івана Франка. 202 с.
8. Лозинський, В. М. (2021). Мотивація та поведінка споживачів у туризмі: психологічні аспекти. Київ: Видавничий дім "Києво-Могилянська академія". 210 с.
9. Марченко, І. П. (2020). Емоції та досвід туристів: психологічне дослідження. Київ: Академперіодика. 168 с.
10. Петровська, А. В. (2020). Психологія стресу та конфліктів у сфері обслуговування туристів. Одеса: Видавництво ОНУ імені І. І. Мечникова. 190 с.
11. Романюк, О. А. (2021). Психологічні чинники прийняття рішень туристами. Львів: ЛНУ імені Івана Франка. 182 с.
12. Сидоренко, К. М. (2021). Психологія управління персоналом у туристичній сфері. Харків: Видавництво ХНУ імені В. Н. Каразіна. 160 с.
13. Соловійова, Т. О. (2022). Міжкультурні взаємодії у туризмі: психологічний вимір. Київ: Видавництво КНТЕУ. 175 с.
14. Степанова, Л. Г. (2020). Психологія клієнтського сервісу в туризмі. Дніпро: Видавництво ДНУ імені Олеся Гончара. 205 с.
15. Тарасенко, О. С. (2022). Психологічні підходи до покращення туристичного досвіду. Київ: Либідь. 155 с.
16. Трохименко, В. О. (2021). Туризм і психологія: вплив міжособистісної комунікації на туристичний досвід. Одеса: ОНУ імені І. І. Мечникова. 192 с.
17. Федоренко, В. В. (2022). Психологія прийняття рішень у туризмі: новітні дослідження. Київ: Академперіодика. 210 с.
18. Шевченко, М. А. (2020). Психологічний комфорт туристів: аналіз і застосування. Львів: ЛНУ імені Івана Франка. 180 с.
19. Шостак, О. І. (2021). Мотивація подорожей: сучасні психологічні підходи. Київ: Видавництво "Знання". 140 с.
20. Яременко, О. П. (2022). Психологічні основи розвитку туристичних послуг. Київ: Видавництво ХНУ імені Тараса Шевченка. 200 с.

Додаткова література

1. Barrett, L. F. (2020). Seven and a Half Lessons About the Brain. Houghton Mifflin Harcourt. 192 с.

2. Baumeister, R. F., & Vohs, K. D. (2021). *The Power of Bad: How the Negativity Effect Rules Us and How We Can Rule It*. Penguin Books. 336 с.
3. Bianchi, R., Verkuilen, J., Brisson, R., Schonfeld, I. S., & Laurent, E. (2021). Burnout: A Comprehensive Overview of a Controversial Condition. *Psychological Bulletin*, 147(2), 131-171.
4. Волошина, Н. М. (2020). *Психологічні основи розвитку особистості*. Київ: Видавництво КНУ імені Тараса Шевченка. 312 с.
5. Долинська, Л. В. (2021). *Психологія стресу та подолання кризових ситуацій*. Львів: ЛНУ імені Івана Франка. 284 с.
6. Корольчук, М. С. (2022). *Практична психологія: теорія і практика*. Харків: ХНУ імені В. Н. Каразіна. 368 с.
7. Палій, О. І. (2021). *Психологія конфліктів і переговорів*. Київ: Либідь. 256 с.
8. Чепелева, Н. В. (2020). *Соціальна психологія: сучасні дослідження і методологія*. Одеса: ОНУ імені І. І. Мечникова. 340 с.
9. Brown, B. (2021). *Atlas of the Heart: Mapping Meaningful Connection and the Language of Human Experience*. Random House. 336 с.
10. Carstensen, L. L. (2020). *A Long Bright Future: An Action Plan for a Lifetime of Happiness, Health, and Financial Security*. PublicAffairs. 320 с.
- 11.

Електронні інформаційні ресурси

1. Бібліотека ім. В.І. Вернадського. URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>
2. Бібліотека ім. В.Г. Короленко. URL: <http://korolenko.kharkov.com/>
3. ScienceDirect. URL: <https://www.sciencedirect.com/>
4. American Psychological Association (APA). URL: <https://www.apa.org>