

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ
ФАКУЛЬТЕТ ЗЕМЛЕВПОРЯДКУВАННЯ ТА ТУРИЗМУ
КАФЕДРА ТУРИЗМУ**



СИЛАБУС ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА

«ПСИХОЛОГІЯ ТУРИЗМУ ТА КОНФЛІКТОЛОГІЯ»

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ:

Рівень вищої освіти – Перший (бакалаврський) рівень

Ступінь вищої освіти – Бакалавр

Галузь знань - 24 Сфера обслуговування

Спеціальність – 242 Туризм і рекреація

Освітньо-професійна програма – «Туризм і рекреація»

Кількість кредитів – 3

Компонент освітньо-професійної програми – вибірковий, професійний.

Дні занять – відповідно до розкладу занять у ЛНУП.

Консультації – онлайн і офлайн відповідно до графіку консультацій кафедри.

Мова викладання – українська.



Березівська Оксана Йосипівна, кандидат економічних наук, доцент кафедри туризму.

Контактна інформація:

Адреса: 80381, вул. В. Великого, 1,
м. Дубляни, Львівський район, Львівська область.

e-mail: berezivskaoj@lnup.edu.ua

Телефони: мобільний +38-067-800-78-31.

Викладачка з 20-річним досвідом, авторка та співавторка близько 38 наукових статей, 6 наукових монографій, 40 тез конференцій, 37 навчально-методичних розробок.

Читає освітні компоненти: Управління проектами в туризмі, Сервісологія, Технологія продажів у туризмі, Поведінка споживача.

Наукові інтереси: дослідження теоретичних, методичних та прикладних аспектів створення та ефективного функціонування підприємств індустрії гостинності та сфери туризму.

Анотація освітнього компонента. Освітній компонент «Психологія туризму та конфліктологія» спрямований на формування цілісного уявлення про основні тенденції соціально-психологічне сприйняття процесів надання туристичних послуг; особливості купівельної поведінки індивідів і соціальних груп; проведення переговорів з метою надання туристичних послуг; моделі стимулювання фахівців сфери туризму; основи ділового етикету в сфері туризму та гостинності; основні методи підвищення лояльності персоналу організації; фундаментальні теоретичні засади конфліктології; основні види та методи дослідження конфліктів; основні стратегії, тактики і технології розв'язання конфліктів.

Освітній компонент «Психологія туризму та конфліктологія» є вибіркоким і належить до циклу професійної підготовки за освітньою програмою “Туризм і рекреація” спеціальності 242 Туризм і рекреація галузі знань 24 Сфера обслуговування, який викладається в обсязі 3 кредитів. Підсумковий контроль – залік.

Метою освітнього компонента є надання майбутнім фахівцям комплексу знань про розуміння концептуальних основ психології туризму та конфліктології; отримання здобувачами поглиблених знань, умінь і навичок в області психології туризму та конфліктології відповідно до сучасних наукових уявлень; формування й розвиток у здобувачів навичок та умінь вирішення конкретних завдань з управління конфліктами в сфері туризму.

Завдання освітнього компонента:

- оволодіння сучасними психологічними методами ефективного використання людських ресурсів;
- розуміння психологічних основ туристичної діяльності;

- набуття вмінь психологічного аналізу внутрішнього й зовнішнього середовища організації і практичних навичок психологічного забезпечення професійної діяльності;
- прийняття адекватних управлінських рішень для створення належного соціальнопсихологічного клімату в колективі;
- озброєння майбутнього спеціаліста у галузі туристичної діяльності сучасними теоріями з конфліктології, розвинути вміння застосовувати їх у профілактиці та розв’язанні конфліктів.

Формат освітнього компонента – проведення лекцій і практичних занять та консультацій для кращого розуміння тем; виконання самостійної роботи здобувачами; проведення наукових досліджень та опублікування їх результатів (написання статей, тез конференцій, доповідей круглих столів і семінарів).

В карантинних умовах COVID-19 та воєнного стану в Україні допускається проведення лекцій і практичних занять у дистанційній формі з використанням платформ: Moodle, Microsoft Teams, Zoom, Skype, Viber.

Освітній контент

№	Теми	Результати навчання
1	Становлення психології туризму як науки. Прояв психологічних чинників у туристичній сфері.	Знати: – сутність основних понять психології туризму; – історію розвитку психології туризму; – сутність організації туризму та взаємозв'язок її внутрішніх елементів та зовнішнього середовища; – основи планування, здійснення мотивування та контролювання;
2	Психологічні вимоги до менеджера у туристичній галузі.	– організацію взаємодії та повноважень; – зміст та характеристику основних типів клієнтів;
3	Психологія взаємодії з діловими партнерами та клієнтами.	– технологію розробки та прийняття рішень; – знати об'єкт та предмет конфліктології; сутність конфлікту та його структуру; – динаміку та причини конфлікту; – види конфліктів у суспільстві та їх особливості;
4	Ділове спілкування: вербальна та невербальна складові спілкування.	– особливості внутрішньо-особистісного, міжособистісного та міжгрупового конфліктів; – психологічні особливості механізму виникнення конфліктів;
5	Характеристика конфлікту як соціально-психологічного феномену. Теорії механізмів виникнення конфліктів.	– теорії поведінки особистості в конфлікті; – технології управління конфліктами; психологічні умови попередження та розв'язання конфліктів. Вміти: – оперувати головними концептуальними поняттями, методами та підходами, що використовуються при управлінні;

6	Типологія конфліктів та їх особливості.	– оцінювати місце конфліктології в системі спеціальних наук про людину; – використовувати технології ефективного спілкування та раціональної поведінки в конфлікті;
7	Технології ефективного спілкування та раціональної поведінки в конфлікті.	– виявляти механізм та причини соціальних конфліктів; визначати етапи виникнення конфлікту з метою подальшого його розв'язання; – розпізнавати внутрішньо-особистісний конфлікт; виявляти основні етапи переговорного процесу;
8	Психологія переговорного процесу з розв'язання конфліктів	– визначати шляхи розв'язання конфліктів в управлінні; – використовувати отримані знання для попередження та регулювання конфліктів.

Формування програмних компетентностей

Інтегральна компетентність:

ІК. 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 і методів системи наук, які формують туризмознавство, і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.

Загальні компетентності:

К08. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій.

К12. Навички міжособистісної взаємодії.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності:

К26. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу.

К27. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

Програмні результати навчання:

ПР06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.

ПР12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.

ПР13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.

Перелік соціальних, універсальних, “м'яких” навичок (soft skills)

1. Комунікативні навички – уміння вести ефективні переговори з постачальниками, партнерами та клієнтами, навички представлення концепцій і переваг туристичного продукту, ефективне обговорення ідей у команді для створення нового туристичного продукту.

2. Здатність швидко приймати рішення – це процес, що передбачає детальний аналіз проблеми, оцінку альтернативних способів її розв’язання та швидкий вибір найбільш прийняттого курсу дій для досягнення цілей організації.
3. Стресостійкість – це визначена сукупність особистих якостей, що дозволяють переносити стресові ситуації без неприємних наслідків для особистої діяльності індивіда і оточення.
4. Логічне мислення – здатність мислити точно й послідовно, не допускаючи протиріч в своїх міркуваннях, та вміння викривати логічні помилки.
5. Емоційний інтелект – здатність розуміти та керувати своїми емоціями; вміння відчувати та розуміти емоції інших.

Форми та методи навчання.

Лекційні заняття обов’язково супроводжуються мультимедійною презентацією і відбуваються у таких формах: лекція-діалог (лекція-бесіда), лекція-візуалізація, лекція-дискусія, проблемна лекція, лекція із запланованими помилками тощо. Практичні та семінарські заняття відбуваються у таких формах: робота в групах, мозкова атака, презентація, ділова гра, семінар-дискусія і т.д.

Стейкхолдери, практики, представники туристичного бізнесу, фахівці, залучені до викладання освітніх компонентів.

До викладання освітнього компонента долучаються представники органів державної виконавчої влади в галузі туризму і рекреації, державних та приватних туристичних підприємств, туристичних кластерів, операторів, національних парків, підприємств готельно-ресторанного бізнесу, за участю яких проводяться так звані гостьові та виїзні заняття.

Остаточна оцінка розраховується наступним чином:

Види оцінювання	Кількість балів
Тема 1. Становлення психології туризму як науки. Прояв психологічних чинників у туристичній сфері.	12
Тема 2. Психологічні вимоги до менеджера у туристичній галузі.	13
Тема 3. Психологія взаємодії з діловими партнерами та клієнтами.	12
Тема 4. Ділове спілкування: вербальна та невербальна складові спілкування.	13
Тема 5. Характеристика конфлікту як соціально-психологічного феномену. Теорії механізмів виникнення конфліктів.	12
Тема 6. Типологія конфліктів та їх особливості.	13
Тема 7. Технології ефективного спілкування та раціональної поведінки в конфлікті.	12
Тема 8. Психологія переговорного процесу з розв’язання конфліктів	13
Разом	100 балів

Підсумкова оцінка з освітнього компонента “Психологія туризму та конфліктологія” виставляється за 100- бальною шкалою з наступним переведенням у національну шкалу та шкалу ЄКТС відповідно до **Положення**

про критерії оцінювання знань та вмінь студентів Львівського національного університету природокористування.

Порядок переведення оцінок у систему ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 - 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
75-81	C		
64-74	D		
60-63	E	задовільно	не зараховано
35-59	FX	незадовільно	
0-34	F		

Методи контролю та оцінювання.

1. Усне опитування (фронтальне, індивідуальне, детальний аналіз відповідей здобувачів).

2. Письмова аудиторна та позааудиторна перевірка (письмове опитування, підготовка різних відповідей, рефератів, підготовка презентацій; написання та опублікування тез конференцій, доповідей круглих столів, семінарів, контрольні роботи (з конкретних питань тощо).

3. Практична перевірка (проведення опитування, здійснення моделювання ситуацій, складання моделей, виконання практичного завдання, аналіз виробничої інформації і т. д.).

4. Стандартизований контроль (тести).

5. Самоконтроль (самооцінка здобувача вищої освіти якості засвоєного навчального матеріалу з освітнього компонента в цілому, змістовного модуля чи окремої теми на основі передбачених у методичних рекомендаціях питань для самоконтролю).

6. Самооцінка (передбачає критичне ставлення здобувача до своїх здібностей і можливостей, об'єктивне оцінювання досягнутих результатів).

Види контролю: поточний контроль, проміжний контроль та залік.

Академічна політика освітнього компонента.

Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в онлайнформаті за погодженням із деканом і лектором. Усі види робіт з освітнього компонента необхідно виконати і захистити у вказані терміни. Організація та проведення навчального процесу в університеті регулюється **Положенням про організацію освітнього процесу у Львівському національному університеті природокористування.**

Здобувачі, які пропустили заняття з поважної причини, відпрацьовують їх у додатковий час згідно графіка консультацій викладача. Роботи, які здаються і захищаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів). Перескладання проміжних модулів відбувається за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний). Процедура відпрацювання пропущених занять регулюється

Положенням про порядок відпрацювання студентами Львівського національного університету природокористування пропущених лекційних, практичних, лабораторних та семінарських занять.

Жодні форми порушення академічної доброчесності не допускаються. Здобувачам варто бути толерантними, поважати чужу думку. Заперечення необхідно формулювати в коректній формі. Не допускаються підказування і списування під час здачі самостійних робіт і проміжного контролю, копіювання вирішених завдань іншими особами. Мобільні пристрої під час проведення аудиторних занять дозволяється використовувати лише з дозволу викладача. Політика щодо академічної доброчесності побудована на основі **Положення про академічну доброчесність у Львівському національному університеті природокористування.**

Пріоритетними у діяльності ЛНУП є заходи щодо запобігання, виявлення та усунення або мінімізації корупційних ризиків, які встановлює **Антикорупційна програма Львівського національного університету природокористування.**

Плагіат та інші форми нечесної роботи неприпустимі. В університеті діє чітка процедура антиплагіатної перевірки, що регулюється **Положенням про систему виявлення та запобігання академічному плагіату у Львівському національному університеті природокористування за допомогою антиплагіатної інтернет системи (програмно-обчислювального комплексу) StrikePlagiarism.**

Епідемія коронавірусу та російсько-українська війна стали випробуванням для освіти, тому під час навчання активно проводиться дистанційне навчання з використанням різноманітних платформ для виготовлення цифрового навчального контенту та онлайн взаємодії. Зокрема: Платформа Moodle, Платформа Google Zoom, Viber. Політика щодо умов організації освітнього процесу в умовах пандемії регулюється **Тимчасовим положенням про організацію освітнього процесу в умовах пандемії, зумовленої COVID-19 у Львівському національному університеті природокористування.**

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Основний

1. Калаур, С. М.. Фалинська З. З. Соціальна конфліктологія: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / С. М. Калаур, Т. : Астон, 2018. 360 с.
2. Психологія туризму. навч. посіб. Дніпропетровськ. 2015. 195 с. URL: <https://philpapers.org/archive/KRU-3.pdf>
3. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: у 2-х кн.: підруч. для вищ. навч. закл. Кн. I: Соціальна психологія особистості і спілкування. К.: Либідь, 2019. 448 с.
4. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: у 2-х кн.: підруч. для вищ. навч. закл. Кн. 2: Соціальна психологія груп. Прикладна соціальна психологія. К.: Либідь, 2020. 448 с.

Додатковий

1. Берлач, А. І., Кондрюкова В. В. Конфліктологія: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. К. : Університет "Україна", 2007. 204 с.
2. Власова О.І., Никоненко Ю.В. Соціальна психологія організацій та управління: Підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2020. 398 с.
3. Варій М.Й. Загальна психологія : підручник Львів. держ. унт безпеки життєдіяльності. 4-те вид., випр. і допов. Київ : Знання, 2014. 1047 с.
4. Герасімова, Н. Є. Конфліктологія: практикум. Черкаси : Видавництво ЧНУ ім. Б. Хмельницького, 2008. 92 с.
5. Гірник, А. М. Основи конфліктології: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. К. : Києво-Могилянська академія, 2010. 222 с.
6. Данчева О. В., Практична психологія в економіці та бізнесі К.: Лібра, 2009. 270 с.
7. Джелалі, В. О. Психологія вирішення конфліктів : навч. посібник Харків-Київ : Р.И.Ф., 2016. 320 с.
8. Долинська, Л. В., Матяш-Заяц Л. П.. Психологія конфлікту: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл., К. : Каравела, 2010. 304 с.
9. Донченко О. А., Хазратова Н. В. та ін Основи соціальної психології: Навчальний посібник. За ред. М. М. Слюсаревського. Київ: Міленіум, 2018. 2008. - 495 с.
10. Дуткевич, Т. В. Конфліктологія з основами психології управління: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. К. : Центр навчальної літератури, 2015. 456 с.
11. Дубравська Д. М. Основи психології. Львів, 2001. 380 с.
12. Кайлюк Є. М. Психологія управління : Електрон. навч. посіб. Харків: Харк. нац. акад. міськ. госп.-ва, 2012. 202 с.
13. Коваленко А. Б., Корнєв М. Н. Соціальна психологія: Підручник для студ. вищ. навч. закл. [вид. 2-ге, переробл. та допов.]. К.: Київський національний університет ім. Тараса Шевченка, 2016. 393 с.
14. Корольчук М.С. Психологія: схеми, опорні конспекти, методики: Навч. посібник для студ. вищих навч. закл./ М.С.Корольчук, В.М.Крайнюк, В.М.Марченко; За заг. ред.М.С.Корольчука К.: Ельга, 2005. 320с.
15. Москаленко В.В. Соціальна психологія: Підручник. [2-е вид., випр. та доп.]. К.: Центр учбової літератури, 2018. 688с.
16. М'ясоїд П. А. Загальна психологія : навч. посібник .М-во освіти України. Київ : Вища шк., 2000. 479 с.
17. М'ясоїд П.А. Задачі з курсу загальної психології: Навч. посібник Київ : Вища школа, 2008.184 с.
18. Нагаєв, В.М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант): навчальний посібник Київ : Центр навчальної літератури, 2004. 198с.
19. Орлянський, В. С. Конфліктологія: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. К. : Центр навчальної літератури, 2007. 160 с.
20. Основи соціальної психології : підруч. для закл. вищої освіти / за ред. М. М. Слюсаревського. К. : Талком, 2018. 579 с.
21. Пірен, М. І. Конфліктологія : підручник К. : МАУП, 2007. 360 с.

22. Примуш, М. В. Конфліктологія: навч. посібник для вчз; М-во освіти і науки України. К. : Професіонал, 2006. 282 с.
23. Пришак М. Д., Лесько О. Й.. Психологія управління в організації : навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Вінниця, 2016. 150 с.
24. Скібіцька, Л. І. Конфліктологія: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. К. : Кондор, 2011. 383 с.
25. Тихомирова, Є. Б., Постоловський С. Р. Конфліктологія та теорія переговорів: підруч. для студ. вищ. навч. закл. Суми : Університетська книга, 2008. 239 с.
26. Філоненко, М.М. Психологія спілкування : Підруч. для вищ. навч. заклК.: Центр учбової літератури, 2008.224 с.
27. Цюрупа, М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів: навч. посіб. -К. : Кондор, 2015. 172 с.
28. Яхно, Т. П., Куревіна О. І. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. для студентів вищ. навч. заклК. : Центр учбової літератури, 2012. 176с.