

Анотації навчальних дисциплін кафедри туризму

	Психологія спілкування та споживача туристичних послуг
Викладач	Любчук Ольга Костянтинівна
Опис Дисципліни	<p><i>Загальна інформація про дисципліну «Психологія спілкування та споживача туристичних послуг»</i></p> <p><i>Мета:</i> познайомити студентів, які навчаються за спеціальністю 242 Туризм, з психологічними механізмами комунікації, спілкування й поведінки споживачів туристичних послуг та використання цих механізмів для досягнення мети туристичної організації.</p> <p>Завдання вивчення дисципліни:</p> <ul style="list-style-type: none">– ознайомлення з основними теоретичними та практичними підходами до вивчення проблем комунікації та спілкування;- формування у студентів уявлення про моделі споживчої поведінки на ринку, склад і напрями дії зовнішніх і внутрішніх чинників поведінки споживачів, методів її дослідження та можливостей їх використання в професійній діяльності;- формування навичок комунікації зі споживачами та управління їхньою поведінкою. <p>знати:</p> <ul style="list-style-type: none">– соціально-психологічні основи процесу спілкування як суб'єкт-суб'єктних відносин між людьми;– комунікативні, інтерактивні, перцептивні аспекти спілкування.– закономірності та характеристики ефективного та утрудненого спілкування та маніпуляції;– психологічні особливості свідомості споживача та моделі поведінки споживача на ринку;– психологічні чинники впливу на поведінку споживачів;- моделі та психологічні основи сприйняття і засвоєння інформації, формування ставлення та переконань особистості <p>уміти:</p> <ul style="list-style-type: none">- застосовувати на практиці отримані теоретичні знання;– планувати власну кар'єру, фахове й професійне зростання, саморозвиток і самовдосконалення– спостерігати, аналізувати, узагальнювати та систематизувати психологічні особливості спілкування та поведінки споживачів туристичних послуг, об'єктивно оцінювати поведінку та соціальні дії суб'єктів;– за допомогою психологічних методів регулювати міжособистісні стосунки між членами туристичної групи;– застосовувати методи збирання інформації про поведінку споживачів туристичних послуг (спостереження, аналіз документації, опитування, тестування та ін.) і методи кількісної та якісної обробки даних;– використовувати знання в стандартних ситуаціях – при виконанні вправ, рішенні задач, розборі навчальних тестів, що дозволить орієнтуватися в реальних життєвих ситуаціях соціального спілкування і приймати вірні рішення <p>Результатом навчання має бути набуття здобувачами вищої освіти</p>

	<p>таких компетентностей:</p> <p>Загальні компетентності:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій ; - Навички міжособистісної взаємодії; <p>Фахові компетентності спеціальності</p> <ul style="list-style-type: none"> - Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях; - Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології, <i>обслуговування туристів та вести претензійну роботу.</i> <p>Програмні результати навчання</p> <ul style="list-style-type: none"> - Застосування навичок продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.
Підсумковий контроль	екзамен
Перелік тем	<p>Тема 1. Спілкування як феномен психології</p> <p>Тема 2. Спілкування як перцепція та сприйняття одне одного</p> <p>Тема 3 Спілкування як взаємодія</p> <p>Тема 4. Спілкування як обмін інформації</p> <p>Тема 5 Конфліктне спілкування</p> <p>Тема 6. Психологія впливу на поведінку споживача</p> <p>Тема 7. Вступ в психологію споживчої поведінки</p> <p>Тема 8. Соціально-психологічні особливості поведінки споживача</p> <p>Тема 9. Внутрішні чинники впливу на поведінку споживачів: соціальні настанови</p> <p>Тема 10. Внутрішні чинники впливу на поведінку споживачів: індивідуальні та особистісні чинники</p> <p>Тема 11. Зовнішні чинники впливу на поведінку споживачів</p>
Рекомендована література	<ol style="list-style-type: none"> 1. Бурега В.В., ЛюбчукО.К. Економічна психологія в схемах та таблицях: навчально – методичний посібник. Донецьк: ДонДАУ,2003. 64 с. 2. ЛюбчукО.К., Луньов В.Є. Психологія розвитку та особистості споживача для сфери туризму: навч. посібник. Маріуполь: ПДТУ, 2015. 223 с. 3. Окландер М. А., Жарська І.О. Поведінка споживача: навч. посібник К. : «Центр учбової літератури», 2014. 208 с. 4. Москаленко В.В.Психологія соціального впливу. К.: Центр учбової літератури, 2007. 448 с. 5. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія. К.:Либідь, 2004. 576 с.