

КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЛІНГВІСТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет перекладознавства

Кафедра психології, педагогіки і туризму

ЗАТВЕРДЖУЮ
Проректор з навчально-виховної роботи
М. І. Соловей
« 23 » *листопада* 2021 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Психологія

галузь знань	24 Сфера обслуговування
спеціальність	242 Туризм
освітній рівень	перший (бакалаврський)
освітня програма	Туристичне обслуговування
статус дисципліни	нормативна

Форма здобуття освіти	денна
Навчальний рік	2021 – 2022
Семестр	II
Кількість кредитів ЄКТС	3
Мова навчання	українська
Форма підсумкового контролю	іспит

КИЇВ – 2021

Розробник:


Кучеровська Н. О., кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри психології, педагогіки і туризму;

Федько С. Л., кандидат психологічних наук, доцент кафедри психології, педагогіки і туризму;

Схвалено на засіданні кафедри психології, педагогіки і туризму,
протокол № 15 від 22 червня 2021 року

Завідувач кафедри  О. В. Матвієнко

Схвалено на засіданні вченої ради факультету перекладознавства,
протокол № 12 від 23 червня 2021 року

Голова вченої ради факультету  Л. Я. Зєня

1. Мета вивчення дисципліни

Метою вивчення навчальної дисципліни «Психологія» є набуття здобувачами вищої освіти системи базових знань про психологію людини, зокрема в ситуації використання туристичних послуг, та набуття базових умінь та навичок необхідних для ефективної діяльності в галузі туристичного бізнесу (ведення конструктивного діалогу, попередження та конструктивне вирішення конфліктних ситуацій тощо).

2. Загальний обсяг (відповідно до робочого навчального плану) – 3 кредити ЄКТС; 90 год., у тому числі:

лекції – 20 год.

семінарські заняття – 24 год.

самостійна робота – 46 год.

3. Передумови до вивчення або вибору навчальної дисципліни

Передумовою до вивчення дисципліни «Психологія» є загальні знання з біології та суспільних наук.

4. Анотація навчальної дисципліни:

Навчальна дисципліна «Психологія» є обов'язковим компонентом (ОК 10) освітньої програми «Туристичне обслуговування». З огляду на соціономічний характер діяльності фахівців сфери туризму, психологічна компетентність є невід'ємною складовою їх професійної підготовки.

Навчальна дисципліна «Психологія» для здобувачів вищої освіти спеціальності 242 Туризм складається з одного модуля. Зміст модуля розкривається в трьох змістових модулях: «Психологія людини», «Психологічні основи туристичної діяльності», «Психологія взаємодії в сфері туризму».

5. Завданням вивчення навчальної дисципліни «Психологія» є формування таких 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:

ЗК 02. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

ЗК 03. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

ЗК 04. Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу.

ЗК 09. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми.

ЗК 12. Навички міжособистісної взаємодії.

Фахові компетентності:

ФК 17. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності.

ФК 18. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ФК 24. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем.

ФК 28. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу.

6. Очікувані результати навчання з дисципліни

Результат навчання (1. знати; 2. уміти; 3. комунікація; 4. автономність і відповідальність)		Форми навчання (та / або методи і технології)	Методи оцінювання та пороговий критерій оцінювання (за необхідності)
Код	Результат навчання		
1. ЗНАТИ:			
1.1.	понятійно-категоріальний апарат психології, що описує психічні процеси людини, психічний склад особистості, феномени соціального та міжособистісного спілкування	Лекції (традиційні та проблемні), семінари, самостійна позааудиторна робота	Усне поточне опитування під час аудиторних занять, виконання практичних завдань (усно та письмово), письмова МКР
1.2.	психологічні основи туристичної діяльності та ведення туристичного бізнесу		
1.3.	закономірності виникнення, протікання та вирішення конфліктів у професійному спілкуванні		
2. УМІТИ:			
2.1.	оперувати понятійно-категоріальним апаратом психології	Семінари традиційні та семінари-дискусії; робота в малих групах; самостійна позааудиторна робота; кейс-метод; рольові та ділові ігри	Усне поточне опитування під час аудиторних занять (індивідуальне та фронтальне), письмова МКР. Оцінювання виконання індивідуальних практичних завдань
2.2.	аналізувати індивідуально-психологічні характеристики користувачів туристичних послуг та складати їх психологічний профіль		

2.3.	ефективно вирішувати комунікативні задачі та попереджати конфлікти ситуації		
3. КОМУНІКАЦІЯ:			
3.1.	донесення до фахівців і нефахівців інформації, ідей, проблем, рішень та власного досвіду в галузі професійної діяльності	Семінари традиційні та семінари-дискусії; робота в малих групах; самостійна позааудиторна робота; кейс-метод; рольові та ділові ігри	Усне поточне опитування під час аудиторних занять. Оцінювання виконання індивідуальних та групових практичних завдань, письмова МКР
3.2.	здатність ефективно формувати комунікативну стратегію в різних професійних ситуаціях		
4. АВТОНОМНІСТЬ І ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ:			
4.1.	здатність самостійно опрацювати інформацію, нести відповідальність за виконання завдань	Виконання індивідуальних та групових практичних завдань, підготовка презентацій.	Оцінювання виконання індивідуальних та групових практичних завдань, письмова МКР
4.2.	приймати самостійні рішення та відстоювати погляди у розв'язанні професійних завдань		

7. Співвідношення очікуваних результатів навчання з дисципліни із програмними результатами навчання

Результати навчання з дисципліни (код)											
	1.1	1.2	1.3	2.1	2.2.	2.3	3.1	3.2	4.1	4.2	
Програмні результати навчання (назва)											
ПРН 06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів		+		+		+					
ПРН 10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна)		+	+								
ПРН 12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг	+		+		+	+	+	+			
ПРН 15. Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань	+		+			+	+				+
ПРН 16. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості		+				+	+	+			+
ПРН 17. Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері		+								+	+
ПРН 19. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань				+			+				
ПРН 20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання	+			+	+			+	+		+

8. Система оцінювання результатів навчання здобувачів вищої освіти

Система модульно-рейтингового контролю результатів навчання має таку структуру:

Форма підсумкового контролю	Види навчальної діяльності студента	Максимальна кількість балів
<i>іспит</i>	Аудиторна та самостійна позааудиторна робота	50
	Модульна контрольна робота (МКР)	20
	Іспит	30
Разом	100	

Поточне оцінювання всіх видів навчальної діяльності здобувача вищої освіти (аудиторна робота та самостійна робота) здійснюється в національній 4-бальній шкалі – “відмінно” (“5”), “добре” (“4”), “задовільно” (“3”). Невиконання завдань самостійної роботи, невідвідування семінарських та практичних занять позначаються “0”.

Критерії оцінювання аудиторної роботи (на семінарському занятті)

№ п/п	Види навчальної діяльності студента	Оцінка	Критерії оцінки
1.	Відповідь на семінарі з основних питань	5	Правильна, ґрунтовна, повна відповідь, творче висвітлення проблем
		4	Відповідь правильна, але недостатньо повна, розгорнута та ґрунтовна
		3	Відповідь поверхнева з порушенням логіки, не аргументована
		2	Відповідь неправильна
2.	Активна участь у роботі семінару (доповнення, відповіді на питання тощо)	5	Максимально висока активність, що свідчить про всебічну обізнаність матеріалу
		4	Висока активність, що свідчить про фрагментарну обізнаність матеріалу
		3	Середня активність, що свідчить про необізнаність з матеріалом
		2	Низька активність, що свідчить про не володіння матеріалом
3.	Експрес-контроль (робота на семінарі протягом 10-15 хв.: тест, поточна контрольна робота, вибіркове опитування та ін.)	5	Повна відповідь за критеріями конкретного виду роботи
		4	Недостатньо повна відповідь за критеріями конкретного виду роботи
		3	Поверхнева з порушенням логіки, не аргументована
		2	Незадовільна відповідь за критеріями конкретного виду роботи

Критерії оцінювання самостійної роботи здобувача вищої освіти

Позааудиторна самостійна робота включає виконання завдань, які пропонуються викладачем. Самостійна робота оцінюється за п'ятибальною системою.

Робота виконана правильно і самостійно, відбиває належний рівень знань та сформованість практичних навичок; оформлена згідно вимог, які висуваються для даного типу завдань	«відмінно»
Робота виконана самостійно, містить несуттєві помилки, відбиває належний рівень знань сформованість практичних навичок; оформлена згідно вимог, які висуваються для даного типу завдань	«добре»
Робота виконана, але містить помилки, відбиває недостатній рівень знань та недостатню сформованість практичних навичок; оформлення роботи не в повній мірі відповідає вимогам, що висуваються для даного типу завдань	«задовільно»
Виконана робота не відповідає вимогам, які вказані вище як критерії для виставлення позитивної оцінки	«незадовільно»

У кінці вивчення навчального матеріалу напередодні заліково-екзаменаційної сесії викладач виставляє одну оцінку за аудиторну та самостійну роботу здобувача вищої освіти як середнє арифметичне з усіх поточних оцінок за ці види роботи з округленням до десятої частки. Цю оцінку викладач трансформує в **рейтинговий бал за роботу протягом семестру** шляхом помноження на **10**. Таким чином, максимальний рейтинговий бал за роботу протягом семестру становить **50**.

Наприкінці семестру здобувачі вищої освіти виконують модульну контрольну роботу, яка оцінюється в 4-бальній системі («відмінно» («5»), «добре» («4»), «задовільно» («3»), «незадовільно» («2»)). Ці оцінки трансформуються в **рейтинговий бал за МКР** у такий спосіб:

«відмінно» – 20 балів;

«добре» – 16 балів;

«задовільно» – 12 балів;

«незадовільно» – 8 балів.

неявка на МКР або

відповідь на завдання МКР відсутня – 0 балів.

Модульна контрольна робота виконується протягом двох академічних годин (1 година 20 хвилин).

Критерії оцінювання модульної контрольної роботи:

Модульна контрольна робота оцінюються в 4-бальній системі («відмінно» («5»), «добре» («4»), «задовільно» («3»), «незадовільно» («2»)).

Здобувач вищої освіти дає вичерпні відповіді на всі питання, вільно володіє навчальним матеріалом, усвідомлено використовує засвоєну навчальну й наукову інформацію для осмислення нестандартних проблем, творчо застосовує теоретичний апарат дисципліни; вміє аналізувати різні концепції, робить аргументовані висновки	«відмінно»
Здобувач вищої освіти дає чіткі відповіді на поставлені запитання з програми дисципліни, але при висвітленні питань допускає несуттєві помилки	«добре»
Здобувач вищої освіти частково знає відповідь на запропоновані питання і демонструє наявність окремих елементів самостійного мислення при відтворенні стандартної ситуації	«задовільно»
Здобувач вищої освіти демонструє повне незнання програмного матеріалу	«незадовільно»

Семестровий рейтинговий бал є сумою рейтингового бала за роботу протягом семестру і рейтингового бала за модульну контрольну роботу.

Іспит

Здобувачі вищої освіти, які мають семестровий рейтинговий бал з дисципліни **63 – 70**, за рішенням кафедри може бути виставлена підсумкова оцінка за дисципліну за національною шкалою **«відмінно»**, за шкалою ЄКТС – **A**. **Підсумковий рейтинговий бал** виставляється шляхом додавання до семестрового рейтингового бала студента **30 балів**.

Іспит відбувається в **усній формі**.

В умовах **дистанційного навчання** здобувачі вищої освіти складають іспит в **он-лайн режимі** на інформаційній платформі Teams в реальному часі відповідно до розкладу іспитів, складеного деканатом факультету. Обов'язковою умовою складання іспиту є підключення з відеозв'язком (з персонального комп'ютера, телефону або іншого пристрою).

Здобувачі вищої освіти обирають екзаменаційний білет шляхом вибору його порядкового номеру. Питання екзаменаційного білету екзаменатор відправляє у чаті конференції. На підготовку для відповіді дається 10 хв. За бажанням здобувачі вищої освіти можуть починати відповідати раніше відведеного часу.

Максимальний екзаменаційний бал становить **30**. Викладач оцінює відповідь на іспиті у 4-бальній шкалі. Ця оцінка трансформується в **екзаменаційний рейтинговий бал** у такий спосіб:

- «відмінно»** – 30 балів;
- «добре»** – 23 бали;
- «задовільно»** – 18 балів;
- «незадовільно»** – 0 балів.

Критерії оцінювання відповіді на іспиті

повна і правильна відповідь на всі питання екзаменаційного білета, здобувач демонструє знання фактологічного матеріалу, основних теоретичних питань курсу, вичерпно відповідає на додаткові запитання викладача, творчо застосовує теоретичний апарат дисципліни	<i>«відмінно»</i>
в цілому правильна відповідь на питання екзаменаційного білета, здобувач вміє робити аналіз і висновки, але на додаткові запитання викладача відповідає з деякими неточностями та недоліками	<i>«добре»</i>
поверхова відповідь на питання екзаменаційного білета, здобувач припускається окремих помилок при висвітленні фактологічного матеріалу, частково знає відповідь на запропоновані питання і демонструє наявність окремих елементів самостійного мислення	<i>«задовільно»</i>
відсутність будь-якої відповіді на теоретичні запитання внаслідок незнання програмного матеріалу	<i>«незадовільно»</i>

Підсумкова оцінка за дисципліну виставляється за підсумковим рейтинговим балом (сума семестрового рейтингового бала та екзаменаційного бала) за таблицею:

Підсумковий рейтинговий бал	Оцінка за шкалою ЄКТС	Підсумкова оцінка за дисципліну за національною шкалою
90 – 100	A	<i>відмінно</i>
82 – 89	B	<i>добре</i>
75 – 81	C	
66 – 74	D	<i>задовільно</i>
60 – 65	E	
0 – 59	FX	<i>незадовільно з можливістю повторного складання</i>

Якщо здобувач вищої освіти на іспиті з дисципліни, з якої він мав семестровий рейтинговий бал **менше 42 балів**, отримує **позитивну** екзаменаційну оцінку («відмінно» («5»), «добре» («4»), «задовільно» («3»)), то такому здобувачу виставляється підсумкова оцінка з дисципліни за національною шкалою **лише «задовільно»**, за шкалою ЄКТС – **E**, а в екзаменаційній відомості в графі «Підсумковий рейтинговий бал» ставиться **60 балів**.

Умови допуску до семестрового іспиту

Для допуску здобувача вищої освіти до іспиту з дисципліни «Психологія» необхідним є виконання ним вимог навчального плану і графіка навчального процесу, а саме:

- всі пропущені аудиторні заняття мають бути відпрацьовані;
- усі види робіт, передбачені робочою програмою навчальної дисципліни, мають бути виконані.

9. Програма навчальної дисципліни. Тематичний план занять

№ п/п	№ і назва теми (включно з темами, винесеними на самостійне опрацювання)	Кількість годин			
		денна форма			
		Разом	у тому числі		
лекції	семінарські/ практичні заняття		самостійна робота		
МОДУЛЬ 1					
<i>Змістовий модуль 1. ПСИХОЛОГІЯ ЛЮДИНИ</i>					
1.	Тема 1. Людина як предмет пізнання в психології	9	2	2	5
2.	Тема 2. Психічні процеси і стани	11	4	2	5
3.	Тема 3. Психічний склад особистості	9	2	2	5
Разом годин за модулем 1		29	8	6	15
<i>Змістовий модуль 2. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ</i>					
4.	Тема 1. Психологічна антропологія туризму	9	2	2	5
5.	Тема 2. Соціальні установки в галузі туризму	9	2	2	5
6.	Тема 3. Соціально-психологічні характеристики туриста	9	2	2	5
Разом годин за модулем 2		27	6	6	15
<i>Змістовий модуль 3. ПСИХОЛОГІЯ ВЗАЄМОДІЇ В СФЕРІ ТУРИЗМУ</i>					
7.	Тема 1. Міжособистісна взаємодія і спілкування	9	2	2	5
8.	Тема 2. Комунікативна культура фахівця	12	2	4	6
9.	Тема 3. Управління конфліктами в професійній діяльності	11	2	4	5
МКР		2		2	
Разом годин за модулем 3		34	6	12	16
УСЬОГО ГОДИН		90	20	24	46

10. Рекомендована література

Базова

1. Руденко А.М. Психология социально-культурного сервиса и туризма. Ростов н./Д : Феникс, 2007. 313 с.
2. Психологія туризму. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. Уклад. О. П. Крупський та ін. Дніпропетровськ. 2015. 194 с.
3. Лукашевич М.П. Психология туризма: концептуальное определение: Монография. К.: КУТЕП, 2004. 228 с.
4. Линчевский Э.Э. Типология и психология туризма: учебное пособие. М.: Сов. спорт, 2008. 272 с.
5. Самсонова Н.В. Конфликтологическая культура специалиста и технология ее формирования в системе вузовского образования: монография. Калининград: Изд-во КГУ, 2002. 308 с.

Додаткова

1. Агамирова Е.В., Агамирова Е. В. Создание искусственной мотивации для формирования клиентских потоков в туристские регионы // Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса. 2015. №1. С. 60-68.
2. Александрова А. Ю. Впечатления туриста как результат взаимодействия с инокультурной средой // Сервис в России и за рубежом. 2019. №3 (85). С. 6-23.
3. Александрова М. А. Туризм как элемент сферы социального благополучия // Векторы благополучия: экономика и социум. 2019. №4 (35). С. 42-53.
4. Аршинова В. В. и др. Тревел-психотерапия или психотерапевтический туризм // Сервис в России и за рубежом. 2018. №3 (81). С. 6-24.
5. Буряк Л. Г., Мещанкин А. В. Психологические основы туристской деятельности в структуре разноплановой деятельности взрослого человека // Сервис +. 2012. №4. С. 3-8.
6. Гурьева Е. В. Социальный статус и его влияние на потребительское поведение актора на рынке туристских услуг // Logos et Praxis. 2017. №4. С. 41-50.
7. Екинцев В. И., Черданцева А. В. Туристическая деятельность как проявление саморазвития человека // Психология в экономике и управлении. 2011. №1. С.70-74.
8. Жукова М.А. Управление мотивацией потребителя туристских услуг // Вестник ГУУ. 2019. №2. С.13-19.
9. Зарипова Л. З., Жданова С. Ю. Познание индивидуальности малознакомого человека у лиц социономических и несоциономических профессий // Вестник Костромского государственного университета. Серия: Педагогика. Психология. Социокинетика. 2011. №2. С. 138-142.
10. Зарічанський О. А., Кляп М.І. Формування конфліктологічної культури в майбутніх фахівців сфери туризму / О.А.Зарічанський, М.І.Кляп // Науково-інформаційний вісник. Економіка, 2012. Вип. 6. С. 237-241.
11. Язіна В. А. Сутність комунікативного потенціалу в індустрії туризму// Вісник Хмельницького національного університету. 2019, № 4 Том 1. С.184-186.
12. Наумова И. В., Савельев И. И. Овертуризм: сущность и пути решения проблемы // Современные проблемы сервиса и туризма. 2019. №4. С.27-35.
13. Новиков А. Л., Новикова И. А. Этнические стереотипы в контексте межкультурной коммуникации: психологические и семантические аспекты // Вестник РУДН. Серия: Теория языка. Семиотика. Семантика. 2019. №4. С. 977-989
14. Петровская Л.А. К вопросу о природе конфликтной компетентности / Петровская Л.А. Общение - компетентность - тренинг: Избранные труды. М.: Смысл, 2007. С.126-132.
15. Прасковьян А. А., Кожурова О. А. Личностные особенности потребителей

- туристических услуг // Вестник Самарской гуманитарной академии. Серия: Психология. 2008. №1. С. 107-113.
16. Психология общения. Компетентность в общении как ресурс психического здоровья: учеб.-метод. пособие [Электронный ресурс] / сост. Т.В. Скутина. – Электрон. дан. – Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2012. URL: http://ipps.sfu-kras.ru/sites/ipps.institute.sfu-kras.ru/files/publications/psiholog_obshch.pdf
17. Пятилетова Л.В. Психологическая антропология туризма: массовый туризм в свете альтернативных антропологических практик // Концепт. 2021. №7. С.1-13.
18. Рубцова Н. В. Общение в социальных сетях как фактор воздействия на удовлетворенность потребителей туристских услуг // АНИ: педагогика и психология. 2021. №1 (34). С.371-374.
19. Смирнов І.Г. Психологія туризму та психологія комерції // Географія та туризм. 2012. - Вип. 19. С. 3-11
20. Черданцева А. В. Психология путешественника. Изучение личностных характеристик // Вестн. Том. гос. ун-та. 2010. №333. С.149-152.

11. Інформаційні ресурси

http://cyberleninka.ru/article/c/psihologiya	наукова електронна бібліотека, побудована на парадигмі відкритої науки (Open Science)
http://psyjournals.ru/	Портал психологических изданий
http://www.psystudy.com/	Мультидисциплінарний науковий психологічний журнал "Психологічні дослідження" публікує оригінальні статті з різних галузей психології і суміжних наук
tp://rl-online.ru/	Журнал «Розвиток особистості»
http://www.moluch.ru/	Науковий журнал «Молодий науковець» (В кожному номері журналу є розділ «психологія»)
http://journal.frontiersin.org	Журнал Frontiers in Psychology

12. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання якого передбачає навчальна дисципліна

Мультимедійне обладнання; програми Microsoft Word, Microsoft Power Point, додатки платформи для дистанційного навчання Microsoft Office 365.