

1.Код: ВВ.1.35

2.Назва **ПСИХОЛОГІЯ У ТУРИЗМІ**

3.Тип (обов'язковий / вибірковий): вибірковий

4.Цикл (короткий, перший, другий / третій): поглибленої підготовки

5.Рік навчання, коли пропонується цей компонент: четвертий

6.Семестр/триместр, коли забезпечується компонент: 8 семестр

7.Кількість встановлених кредитів ЄКТС: 4

8.Прізвище лектора: кафедра психолого-педагогічних дисциплін

9.Результати навчання: **знання:** теоретичні та практичні основи технології продажу туристичних послуг; класифікацію потреб туристів; типологію продавців та клієнтів; основні форми продажу продукту туристичної індустрії; технології продажу туристичних послуг; географію країн світу, техніки продажу туристичних послуг, організація особистого продажу та продажів через GDS-системи, CRO, веб-сайти та інтернет-агенства тощо; **вміння:** формувати логістичний світогляд, виявляти мотиви клієнтів до покупки, розуміти їх потреби; презентувати турпродукт, слухати, переконувати, вести переговори, аргументовано відповідати на питання, завершувати продаж тоді, коли це потрібно; **компетентності:** здатність аналізувати та застосовувати на практиці вітчизняний і закордонний досвід логістики; спроможність використовувати сучасні теоретичні підходи до організації логістики; здатність до практичного застосування методики й техніки підготовки та проведення логістичних операцій для різних категорій туристів; здатність приймати оптимальні рішення в умовах продажу туристичного продукту; здатність визначати туристичні мотивації та їх вплив на технологію продажу; здатність ефективно презентувати та кваліфіковано продавати туристичний продукт; здатність встановлювати контакт та взаємодіяти з клієнтами, управлятися із запереченнями покупців; здатність щодо становлення довго-строкової взаємодії з покупцем турпродукту, створення бази постійних клієнтів, стабілізація доходів фірми; здатність здійснювати творчий пошук напрямів і резервів удосконалення процесів і методів продажу туристичного продукту.

10.Форми запровадження (аудиторне/ дистанційне навчання...): аудиторне., дистанційне.

11.Зміст курсу: Тема 1. Специфіка туристичних послуг як товару. Тема 2. Модель цінності послуги. Тема 3. Поведінка споживача. Тема 4. Основи продажу туристичного продукту. Тема 5. Технологія особистого продажу у туристській індустрії. Тема 6. Електронна дистрибуція у туристичному та готельному бізнесі. Тема 7. Робота із запереченнями і сумнівами клієнта компанії індустрії туризму. Тема 8. Післяпродажне обслуговування. Робота зі скаргами клієнтів.

12.Рекомендоване або обов'язкове вивчення й інші навчальні ресурси / засоби: стійкі знання в сфері управління матеріальними потоками і супутніми їм інформаційними, фінансовими потоками, їх оптимізації на макро- та мікрорівні.

13.Заплановані види навчальної діяльності та методи викладання: лекції, лабораторні заняття, консультування, робота в ініціативних групах, самостійна робота.

14.Форми та критерії оцінювання: Поточний контроль та оцінювання виконання завдань на лабораторних заняттях, оцінювання контрольних модульних робіт, виконання творчих індивідуальних завдань. Підсумковий контроль, залік у VIII семестрі. Шкала оцінювання: національна та ECTS..

Накопичення балів протягом семестру

	<i>Вид діяльності</i>	<i>Кількість балів за дидактичну одиницю</i>	<i>Кількість лекцій, практичних робіт тощо</i>	<i>Загальна кількість балів</i>
	2	3	4	5
	Виконання лабораторних робіт	10	6	60
	Комплексна контрольна робота	15	2	30
	Творча робота/реферат	10	1	10
	Результати поточного			100
	Залік			100
	Загальна кількість балів			100
	Підсумкова оцінка			100

Шкала оцінювання: національна та ECTS. Критерії оцінювання.

Статистичний розподіл позитивних оцінок*	Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
			для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
5%	90 – 100	A	відмінно	зараховано
10%	80-89	B	добре	
35%	70-79	C		
30%	65-69	D	задовільно	
20%	60-64	E		
	35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
	0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни