

МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ

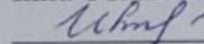
ХАРКІВСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ КУЛЬТУРИ

Факультет соціальних комунікацій і музейно-туристичної діяльності  
Кафедра туристичного бізнесу

“ЗАТВЕРДЖУЮ”

Проректор з навчальної роботи

Інна СТАШЕВСЬКА



27.08.2020 2020 р.

## ТРЕНІНГИ СОЦІАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Робоча програма навчальної дисципліни

Освітньо-професійна програма Туризмознавство

Спеціальність 242 «Туризм»

Галузь знань 24 Сфера обслуговування

перший (бакалаврський) рівень вищої освіти

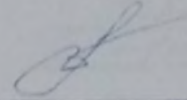
Харків, 2020

Робоча програма «Тренінг соціальної взаємодії в туризмі»  
за спеціальністю 242 Туризм. « 25» серпня, 2020 року 12с.  
Мова навчання — українська

Розробник: *Алла АНІЩЕНКО*, кандидат пед. наук, доцент, доцент кафедри туристичного бізнесу

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри туристичного бізнесу  
Протокол від «25» серпня 2020 року № 2

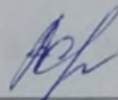
Завідувач кафедри туристичного бізнесу  
доктор культурології, доцент  
(підпис)



Любов БОЖКО

Робочу програму затверджено на Раді факультету соціальних комунікацій і музейно-туристичної діяльності  
Протокол від «25» серпня 2020 року № 1

Голова Ради факультету,  
доктор педагогічних наук, професор



Алла СОЛЯНИК

(підпис)

Харківська державна академія культури,  
2020

©Аніщенко, 2020 рік

### Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 4	Галузь знань <b>24 Сфера обслуговування</b>	Обов'язкова Вибіркова	
	спеціальність <b>242 Туризм</b>		
Індивідуальне науково-дослідне завдання	<b>Тренінг соціальної взаємодії в туризмі</b>	<b>Рік підготовки:</b>	
Загальна кількість годин -80		4-й	1-й
		<b>Семестр</b>	
		8-й	1-й
		<b>Лекції</b>	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 80 самостійної роботи студента - 80	Ступінь: бакалавр	год.	год.
		<b>Практичні, семінарські</b>	
		44 год.	год.
		<b>Лабораторні</b>	
		год.	год.
		<b>Самостійна робота</b>	
		80 год.	год.
		<b>Індивідуальні завдання: год.</b>	
Вид контролю: залік 8сем.			

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання — аудиторних/самостійна 80/80

## 1. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Метою** викладання навчальної дисципліни “Тренінг соціальної взаємодії” є - навчити студентів прийомам ефективної комунікації та соціальної взаємодії у туризмі, забезпечити підвищення професійного рівня спеціалістів, їх відповідність вимогам освітніх стандартів для сфери туризму, дати можливість фахівцю знайти підходи до клієнта і досягти успіху у конкуренції.

### **Завдання:**

- підготовка студентів до здійснення ефективної соціальної взаємодії у професійній діяльності;
- формування цілісної професійної відповідальної особистості, якій притаманна висока культура, творча активність, здатність до самореалізації, самостійності, активної громадської позиції, в тому числі і в сфері туризму, яка б була здатна цілеспрямовано і активно діяти у будь-яких ситуаціях, накопичувати та поглиблювати знання, приймати сміливі й творчі рішення, вміти планувати, обирати методи та засоби вирішення проблем тощо.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен **знати:**

- психологію міжособистісних сосунків;
- теоретичні та методичні основи проведення тренінгу;
- переваги групової форми роботи;
- класифікацію психологічних тренінгів;
- основні форми тренінгової роботи;
- вимоги до тренера;
- психологічну структуру особистості;
- процедурно-організаційні аспекти тренінгу.

### **вміти:**

- адекватно сприймати психологічний зміст комунікативної ситуації та формулювати комунікативну задачу;
- приймати правильне рішення щодо своєї поведінки з широкого репертуара варіантів;
- розвивати самосвідомість для корекції та попередження емоційних порушень на основі внутрішніх та поведінкових змін;
- здійснювати процес особистісного зростання, реалізації творчого потенціалу.

**Компетентності випускника ОПІ Туризмознавство**

Інтегральна компетентність	Здатність розв'язувати професійні проблеми та практичні завдання у сфері туризму як в процесі навчання, так і в процесі роботи.
Загальні компетентності	ЗК04. Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу ЗК10. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово ЗК12. Навички міжособистісної взаємодії ЗК14. Здатність працювати в команді та автономно
Професійні (фахові) компетентності	ФК13. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації ФК14. Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці

**- Програмні результати навчання**

Когнітивна (пізнавальна сфера)	<p>ПРН6. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.</p> <p>ПРН9. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.</p>
Афективна (емоційна) сфера	<p>ПРН12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.</p> <p>ПРН13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей</p>
Психомоторна сфера	<p>ПРН18. Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.</p> <p>ПРН22. Професійно виконувати завдання в невизначених та екстремальних ситуаціях.</p>

- Обсяг дисципліни в кредитах ЄКТС: 4 кредитів, всього 80 годин, самостійна підготовка 80 години;
- статус дисципліни: вибіркова
- передумови для вивчення дисципліни - Психологія, Анімаційні технології в туристичній діяльності, Організація туристичних подорожей, Організація соціальних комунікацій в туризмі.

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання:

- залік;
- розробка та проведення тренінгу;
- студентські презентації та виступи на наукових заходах.

## 2. Програма навчальної дисципліни

### Розділ 1. Технологія тренінгів соціальної взаємодії в туризмі

#### Практичне заняття №1

#### Тема 1. Основи технології тренінгів соціальної взаємодії в туризмі:

##### Питання для обговорення:

- 1.Методи групового впливу: теорія «живого магнетизму»; концепція «лабораторного тренінгу», ділові ігри.
- 2.Основні парадигми тренінгу.
- 3.Характеристика основних видів тренінгових груп.
- 4. Основні тренінгові методи.
- 5. Психологічні особливості тренінгової групи.
- 6.Групові норми.
- 7.Принципи та критерії формування тренінгових груп.

**Література:**1, 13 14,

**Практичне заняття №2****Тема 2. Актуалізація саморозвитку****План практичного заняття:**

1. Мета, завдання.
2. Вправи «Знайомство».
3. Тест «Чи готовий я до саморозвитку».
4. Підведення підсумків.

**Література:** 7,1, 14, 17

**Практичне заняття №3****Тема 3. Партнер і я. Що я знаю про себе та інших. Як змінити себе****План практичного заняття:**

1. Мета, завдання.
2. Вправа «Як ви розумієте імідж».
3. Теорія про імідж.
4. Активна методика «Самооцінка та погляд на інших».
5. Вправи на розвиток передачі позитивної енергії за допомогою погляду.
6. Методика «Оцінка голосу».
7. Засоби сприйняття та розуміння партнера.
8. Невербальні засоби спілкування.
9. Перебудова іміджу.
10. Створення власного психологічного портрету та плану самовдосконалення.

**Література:** 9, 12, 19,

**Практичне заняття №4****Тема 4. Самосвідомість та підсвідомість у самопізнанні та спілкуванні****План практичного заняття:**

1. Мета, завдання.
2. Характеристика самосвідомості.
3. Методика вивчення самооцінки
4. Дослідження рівня домагань.
5. Вправа «Інвентаризація».
6. Вправа «Ознайомлення з механізмами психологічного захисту».
7. Вирішення конкретних ситуацій.
8. Методика «Захист чи подолання».
9. Методика самопізнання.
10. Підсвідомість і поведінка людини.

**Література:** 3,4,5,13

**Практичне заняття №5****Тема 5. Ефективна взаємодія у спілкуванні****План практичного заняття:**

1. Мета, завдання.
2. Вправи «Вуличне знайомство», «Моя проблема у спілкуванні»
3. Тести «Ваша комунікативна установка», «оцінка агресивності».
4. Агресивність, пасивність та позитивний підхід.
5. Мистецтво компліменту.
6. Вправа «Оволодіння конструктивною критикою».
7. Оволодіння технологіями «Я-твердження» та «Ви-твердження».
8. Управління розмовою за допомогою запитань.
9. Правила переконання співбесідника.

- 10.Принизливі висловлювання.
- 11.Прийоми ефективного слухання.

**Література:**7, 14, 15,19,

### **Практичне заняття №6**

#### **Тема 6.Тренінг ділового спілкування**

##### **План практичного заняття:**

- 1.Мета, завдання.
- 2.Ознайомлення з основними поняттями.
- 3.Завдання «Системи маніпулятивної поведінки», «Типи маніпуляторів», «Маніпулятор і Актуалізатор».
- 4.Як стати актуалізатором.
- 5.Бесіда-дискусія «Чи потрібно протистояти маніпуляції».
- 6.Асертивність. Тест на визначення асертивності.
7. Тест на визначення асертивності.
8. Асертивні права людини.
- 9.Асертивні техніки.
- 10.Психологічні пастки у спілкуванні.
- 11.Прийоми нейтралізації хитрощів.

**Література:** 9,10,11,18

### **Практичне заняття №7**

#### **Тема 7. Розвиток навичок активного слухання**

##### **План практичного заняття:**

- 1.Мета, завдання.
- 2.Аналіз власних організаційних здібностей та можливостей.
3. Несловесна підтримка мовця.
4. Фразти пепнесення відповідальності за висловлювання на партнера
5. Формулювання змісту висловлюванн.
6. Демонстрація свого ставлення до почутого
7. Висловлення свого власного судження по суті справи

**Література:** 3,4,16

### **Практичне заняття №8**

#### **Тема 8. Подолання конфліктів**

##### **План практичного заняття:**

- 1.Мета, завдання.
- 2.Конфлікт, основа конфлікту, ознаки конфліктних ситуацій.
- 3.Модель конфлікту як процесу.
- 4.Основні функціональні та дисфункціональні наслідки конфліктів.
- 5.Динаміка конфлікту.
- 6.Ознаки деструктивного та конструктивного конфлікту.
- 7.Попердження конфлікту.
- 8.Способи запобігання конфлікту.
- 9.Управління конфліктом.
- 10.Тактика вирішення конфліктів.
- 12.Стили поведінки у конфліктних ситуаціях.

**Література:**2,7,8, 19

### **Практичне заняття №9**

#### **Тема 9. Психологічне розвантаження та саморегуляція емоційних станів**



**План практичного заняття:**

Мета, завдання.

2.Психічні стани.

3.Емоційні стани людини.

4.Воля.

5.Вправи для відпрацювання технології саморегуляції психічних станів.

6.Регуляція емоцій та почуттів у контакті з клієнтом.

7.Перша допомога у гострій стресовій ситуації.

8.Експерс-прийоми для управління стресом у приміщенні, поза приміщенням.

9.Компенсаційні прийоми.

10. Управління емоціями та почуттями.

**Література:** 9, 18

**Практичне заняття №10**

**Тема10. Критичне мислення****План практичного заняття:**

1.Мета, завдання.

2. Аналіз здатності спостереження.

3. Як шукати необхідну інформацію.

4. Як читати тексти.

5. Як відрізнити факти від суджень.

6. Що заважає критичному мисленню.

7. Інформація, пропаганда, реклама.

8.Як ставити питання.

9. Використання аргументі.

10.Як розрізнити пояснення та аргументацію.

11.Як приймати рішення в невизначеній ситуації.

**Література:** 15, 16, 19

**3. Структура навчальної дисципліни**

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	денна форма						Заочна форма					
	усь ого	у тому числі					усь ого	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.		л	п,с	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
<b>Розділ 1. Технологія тренінгів соціальної взаємодії в туризмі</b>												
Тема 1. Основи технології тренінгів соціальної взаємодії в туризмі	9	-	2	-	-	7	-	-	-	-	-	-
Тема 2. Теоретичні основи тренінгів соціальної взаємодії в туризмі. Роль тренера в тренінгу	9	-	2	-	-	7	-	-	-	-	-	-
Тема 3. Актуалізація саморозвитку	10	-	4	-	-	6	-	-	-	-	-	-
Тема4. Партнер і я. Що я знаю про себе та інших. Як змінити себе	10	-	4	-	-	6	-	-	-	-	-	-
Тема 5. Самосвідомість та підсвідомість у самопізнанні та спілкуванні	10	-	4	-	-	6	-	-	-	-	-	-

Тема 6. Ефективна взаємодія у спілкуванні	10	-	4	-	-	6	-	-	-	-	-	-
Тема 7. Тренінг ділового спілкування	6	-		-	-	6	-	-	-	-	-	-
Тема 8. Розвиток навичок активного слухання	10	-	4	-	-	6	-	-	-	-	-	-
Тема 9. Подолання конфліктів	10	-	4	-	-	6	-	-	-	-	-	-
Тема 10. Психологічне розвантаження та саморегуляція емоційних станів	10	-	4	-	-	6	-	-	-	-	-	-
Тема 11. Самоорганізація особистості	11	-	4	-	-	7	-	-	-	-	-	-
Тема 12. Критичне мислення.	11	-	4	-	-	7	-	-	-	-	-	-
<b>Усього за навчальною дисципліною, годин</b>	<b>44</b>	<b>-</b>	<b>44</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>76</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

### Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Основи технології соціально-психологічного тренінгу.	8
2	Теоретичні основи соціально-психологічного тренінгу	8
3	Актуалізація саморозвитку	7
4	Партнер і я. Що я знаю про себе та інших. Як змінити себе	7
5	Самосвідомість та підсвідомість у самопізнанні та спілкуванні	7
6	Ефективна взаємодія у спілкуванні	8
7	Тренінг ділового спілкування	8
8	Розвиток навичок активного слухання	8
9	Подолання конфліктів	8
10	Психологічне розвантаження та саморегуляція емоційних станів	7
11	Самоорганізація особистості	7
12	Критичне мислення.	7
	<b>Разом</b>	<b>76</b>

#### 4. Форми поточного та підсумкового контролю;

##### Методи навчання

Тренінгові заняття, кейс метод, групова робота студентів, метод «Ток-шоу», «Коло ідей», «Акваріум», ділові та рольові ігри, імітаційний тренінг.

##### Форми контролю

Усне опитування, виконання завдань самостійної роботи студентів, підготовка та проведення тренінгу.

#### Розподіл балів, які отримують студенти

Розділ 1											Сума	
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	100
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	

Розподіл балів за формами контролю.

- відвідування заняття (пара) — 1; ... 17 пар — до 17 балів
- проведення тренінгу — 3-5; ... 3 семінари — до 15 балів
- усне опитування — 1-2; ... 3 усних опитування — до 6 балів.

Можлива кількість балів, набраних до підсумкової форми контролю:

Залік — від 60 до 100 балів

### Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	<b>A</b>	відмінно	зараховано
82-89	<b>B</b>	добре	
74-81	<b>C</b>		
64-73	<b>D</b>	задовільно	
60-63	<b>E</b>		
35-59	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	<b>F</b>	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

### Методичне забезпечення

Програма та навчально-методичні матеріали до курсу.

#### 5. Рекомендовані джерела інформації

1. Журавська Л.М. Соціально-психологічний тренінг: розвиток якостей особистості працівників сфери туризму /Л.М. Журавська // Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: Видавничий Дім «Слово», 2006. – 312с.
2. Бутенко Н.Ю. Комунікативна майстерність викладача / Н.Ю. Бутенко // Нач посібник – К.: КНЕУ, 2005. – 336 с.
3. Данчева О.В., Швабл Ю.М. Практична психологія в економіці і бізнесі / О.В.Данчева, Ю.М.Швабл // К.: Лібра, 1998. – 270 с.
4. Колосінський Н.Л. Психологія менеджменту в освіті (соціально-психологічний аспект): (Монографія) / Н.Л. Колосінський //К.: МАУП, 2000. – 286 с.
5. Семиченко В А. Психологія соціальних відносин. -К.: «Магістр-Э», 1999. - 168 с.
6. Семиченко В. А. Психічні, стани. —К.: «Магістр-5», 1990. - 208 с.
7. Семиченко В.А. Психологія речі. - К.: «Магістр-5», 1998.
8. Семиченко В А. Психологія особистості. - К.: Видавець Ешке О.М., 2001. – 427.
9. Педагогіка туризму: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів(За ред..проф. Федорченка В.К., проф..Фоменко Н.А., доц..Скрипник М.І., доц..Цехмісторвої Г.С.) – К.: Видавничий дім «Слово», 2004 – 296 с.
10. Психологія діяльності та навчальний менеджмент: Навч,- метод, посіб. для самот. вивч. дисципліни / ВАКозаков, М.В,Артюшина, О.М.Котикова та ін.; За заг. ред. ВАКозакова. -

К.: КНЕУ, 2003. - 829 с.

11. Федорченко В.К. Теоритичні та методологічні засади підготовки фахівців для сфери туризму : Монографія. К.: Слово, 2004. – 465 с.

### Допоміжна література

12. Збірник психологічних тестів для самостійної роботи студентів з дисципліни «Основи психології та педагогіки» / для студентів базової вищої освіти усіх спеціальностей II Укл. Журавська Л.М. -К.: Вид-во КУТЕЛ, 2003. -106 с.
13. Мініч І.М. Психолого-педагогічні аспекти європейського досвіду підготовки фахівців сфери послуг (І.М.Мініч) II Психолого-педагогічні проблеми удосконалення професійної підготовки фахівців сфери туризму в умовах неперервної освіти: Наук, записки Київського інституту туризму, економіки і права. - К., 2001. - Т.1. - С. 34- 37.
14. Поважна Л.І. Психолого-педагогічні аспекти практичної підготовки фахівців для сфери туризму // Психолого-педагогічні проблеми удосконалення професійної підготовки фахівців сфери туризму в умовах неперервної освіти: Наукові записки Київського Інституту туризму, економіки і права.К., 2001, – Т.2. –С.3-6.
15. Рогулева Л А. Искусство продаж и техника работы с клиентом: Программа психологического вщепотренинга. - М.: РМАТ, 1998. — 15 с.
16. Фоменко Н.А. Проблеми інноваційної методики освітньої підготовки фахівців для галузі туризму // Туризм у ХХІ столітті. Матеріали II-ої міжнародної наук.практ. конф., Київ, 10-11 жовтня 2011 р. – УК.: Знання України, 2002. – С.455-461.
17. Федорченко В.К. Зарубіжний досвід при формування змісту туристської освіти // Нові технології навчання: Наук.-метод зб. Мін-во освіти і науки України; Науково-методичний центр вищої освіти. – К., 2003. Вип.35. – С.64-73.
18. Федорченко В.К. Особливості професійної туристської освіти // Нові технології навчання: наук.метод.зб. / Мін-во освіти і науки України; Науково-методичний центр вищої освіти. – К., 2002. – Вип.33 – С.281-290.
19. Федорченко В.К. Концепція підготовки працівників туристичної галузі // Освіта України. – 2004. – №30. – 20 квітня 2004 р. – С.6-7.

### Інформаційні ресурси

Наукова періодика України — <http://nbuv.gov.ua/taxonomy/term/334> –.

Навчальні матеріали онлайн - <https://pidru4niki.com/turizm/>

Все про туризм Туристична бібліотека <http://infotour.in.ua/index.htm>

Енциклопедія странствий - [http://www.encyclopedia-stranstviy.com/p/blog-page\\_27.html](http://www.encyclopedia-stranstviy.com/p/blog-page_27.html)

БД Освіта. ua. — <http://osvita.ua/school/psychology>.

Мета – українська пошукова система. — <http://www.meta-ukraine.com>.

Пошукова система Google. — <http://www.google.com>.

Вікіпедія : вільна енциклопедія [Електронний ресурс] // <http://ru.wikipedia.org/wiki/>