

Київський національний університет імені Тараса Шевченка
факультет психології, географічний факультет
Інститут психології імені Г.С.Костюка
Національної Академії педагогічних наук України
Міністерство туризму Республіки Кіпр
Національна туристська організація України
Асоціація в'їзних туроператорів України
Асоціація чорнобильських туроператорів
ТО Coral Travel
Інститут досліджень діаспори

ПСИХОЛОГІЯ ТА ТУРИЗМ

Матеріали
міжнародної науково-практичної конференції
Київ, 27 травня 2022 р.

УДК 338.48::159.9]906)

П86

Психологія та туризм: Матеріали міжнародної науково-практичної конференції (Київ, 27 травня 2022 р.) – К.:ТОВ «Геопринт»,2022. – 219 с.

*Рекомендовано до друку Вченою радою факультету психології
Київського національного університету імені Тараса Шевченка,
протокол № 13 від 25 травня 2022 р.*

*Рекомендовано до друку Вченою радою географічного факультету
Київського національного університету імені Тараса Шевченка,
протокол № 11 від 30 травня 2022 р.*

Рецензенти:

Сердюк Людмида

докторка психологічних наук
Інститут психології імені Г.С.Костюка
Національної Академії педагогічних наук України

Мальська Марта

докторка економічних наук
Львівський національний університет імені Івана Франка

Любіцева Ольга

докторка географічних наук
Київський національний університет імені Тараса Шевченка

ISBN 978-617-674-059-9

Збірка матеріалів міжнародної науково-практичної конференції містить його програму та результати студіювань науковців, педагогів, аспірантів і студентів різних регіональних центрів, а також практиків туризму. У публікаціях висвітлюються та аналізуються психологічні фактори в туристсько-рекреаційній царині, психологічні компетенції менеджерів туристської сфери, психологія споживача туристського продукту, психологія взаємодії з діловими партнерами та клієнтами в сфері гостинності, мотивація до праці в туристсько-рекреаційній індустрії, особливості ділового спілкування в туризмі, а також етноекзогенний туризм як фактор розвитку сфери гостинності.

© Винниченко І., Тищук І., упорядкування

Рада конференції:

Бугров Володимир – професор, ректор Київського національного університету імені Тараса Шевченка

Запотоцький Сергій – професор, декан географічного факультету Київського національного університету імені Тараса Шевченка

Данилюк Іван – професор, декан факультету психології Київського національного університету

Максименко Сергій – професор, академік НАПН України, директор Інституту психології імені Г.С.Костюка Національної академії педагогічних наук України

Горобець Іван – представник Міністерства туризму Республіки Кіпр в Україні

Ліптуга Іван – президент Національної туристської організації України

Юхновець Марія – президентка Асоціації в'їзних туроператорів України

Ємельяненко Ярослав – Голова Асоціації чорнобильських туроператорів

Прокопенко Тетяна – генеральна директорка ТО Coral Travel

Оргкомітет конференції:

Любіцева Ольга – професорка, завідувачка катедри країнознавства та туризму КНУ імені Тараса Шевченка

Малишева Каріне – доцентка, завідувачка катедри експериментальної та прикладної психології факультету психології КНУ імені Тараса Шевченка

Винниченко Ігор – доцент катедри країнознавства та туризму КНУ імені Тараса Шевченка, директор Інституту досліджень діаспори

Гринюк Діана – асистентка катедри країнознавства та туризму КНУ імені Тараса Шевченка КНУ, відповідальна секретарка

ОГЛАВ

Програма конференції 8

ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ

Психологічні фактори в туристсько-рекреаційній царині

| | |
|--|----|
| Данилюк І. Туризм через «призму» психології..... | 11 |
| Любіцева О. Психологія і туризм: напрями наукових досліджень..... | 12 |
| Максименко С. І ще раз про ключову ланку методології – методи..... | 16 |
| Мілютіна К. Психологія рекреаційної діяльності як новий напрямок психологічного дослідження..... | 23 |
| Колотуха О. Самодіяльність спортивного туризму як висока форма соціальної активності..... | 26 |
| Агєєва Г. Туристично-рекреаційні ресурси аеропортів: формування та сприяння інтересам споживачів..... | 29 |
| Пилипенко О. Метод ландшафтотерапії як ефективний спосіб подолання кризи молодості..... | 33 |
| Рабцун О., Гринюк Д. Психологія гольф-туризму..... | 36 |
| Смирнов І., Митькевич О. Ментально-психологічні аспекти містичного туризму (на прикладі Лисої гори в Києві)..... | 42 |
| Зінченко В., Руденко Г. Психолого-організаційні аспекти функціонування туристичних фірм в умовах війни..... | 48 |
| Жученко В. Мотиваційні фактори подорожей Україною в пост-воєнний період..... | 52 |
| Кулиняк І. Неетична сторона туризму..... | 55 |
| Агєєва Г., Чернишева М. Авіаційний заклад вищої освіти: туристичні ресурси, споживчі інтереси..... | 59 |
| Балашевич О. Аудіальна складова фону під час здійснення туристичної діяльності..... | 63 |
| Борисова О., Степанець І., Гринюк Д. Психологія сучасної героїки Гадяцького краю у краєзнавчо-туристичних розвідках..... | 67 |

| | |
|--|----|
| Подлепіна П. | |
| Вплив психологічних чинників на організацію діяльності готельного підприємства..... | 71 |
| Копилець Є. | |
| До питання про мотиви здобуття позашкільної освіти туристсько-краєзнавчого напрямку..... | 75 |
| Ціватий В. | |
| Концепт «психологічний туризм» у туристсько-рекреаційному просторі України: інституціональний, інноваційний і комунікативний дискурси..... | 77 |
| Макарчук Ю., Гринюк Д. | |
| Психологічні фактори фестивального туризму в державах Західної Європи. | 82 |
| Ємельяненко Я. | |
| Туризм як інструмент психологічної ревіталізації (на прикладі аварії ЧАЕС 1986 року)..... | 86 |
| Шпарага Т. | |
| Етнопсихологічні особливості українців як ресурс для розвитку туризму.... | 87 |

Психологічні компетенції менеджерів туристської сфери: формування та розвиток

| | |
|---|-----|
| Худавердієва В., Ходжиогло Х. | |
| Психологічні компетенції менеджера туристичного бізнесу як основа професіоналізму у галузі туризму..... | 92 |
| Мацука В. | |
| Управління стресом у туризмі..... | 96 |
| Радул С., Радул І. | |
| Самоефективність майбутніх менеджерів туристичної індустрії з різним рівнем психологічної безпеки..... | 100 |
| Худавердієва В., Суркова К. | |
| Головні стратегічні напрями психологічної підготовки фахівців туристичного бізнесу..... | 104 |
| Буличева Т., Буткалюк К., Гринюк Т. | |
| Психологія розвитку працересурсного потенціалу рекреаційного господарства в умовах сучасних викликів..... | 109 |
| Альтгайм Л., Божук Т. | |
| Психологічні компетенції організаторів екскурсійних послуг: новітні виклики..... | 114 |

Психологія споживача туристського продукту

| | |
|---|-----|
| Аверіна А., Вігченко О. | |
| Аналіз факторів формування та оцінка задоволеності споживачів готельних послуг..... | 118 |
| Кочеткова І., Любіцева О. | |
| Психологічні аспекти сприйняття міського простору туристом..... | 121 |

ПСИХОЛОГІЧНІ КОМПЕТЕНЦІЇ ОРГАНІЗАТОРІВ ЕКСКУРСІЙНИХ ПОСЛУГ: НОВІТНІ ВИКЛИКИ

Зміни у нашому суспільстві в останні три роки, спричинені світовою пандемією і війною, диктують нові вимоги і випробування до організації екскурсійних послуг, зокрема, та до туристичної галузі, загалом. А це, у свою чергу, змінює погляди щодо вимог до професійних якостей менеджерів туристичних організацій.

Події останніх років, а особливо війна, змінили способи нашого мислення і пріоритети у діяльності. Війна застала мільйони мешканців українських міст і сіл зі сходу і півдня стати тимчасово переміщеними особами у межах своєї країни та біженцями у багатьох інших країнах, змінивши не тільки своє місце проживання, але і звичне оточення та атмосферу.

Саме екскурсійні послуги, на рівні із іншою матеріальною допомогою, можуть їм допомогти, як вже показує практика, швидше адаптуватися до нового культурного середовища. Так, наприклад, благодійна культурна ініціатива Асоціації галеристів (Павло Гудімов) і за участю Львівської міської ради (Олександра Сладкова) реалізували програму «Львів зустрічає. Мистецтво, прогулянки, музика». Безкоштовні події для гостей міста наповнювали легкими ознайомчими прогулянками вулицями, парками та мистецькими просторами Львова і тривають із 18 березня 2022 р. і до сьогодні. Відомо також, що туристичний інформаційний центр міста Тернополя організовує безкоштовні екскурсії для внутрішньо переміщених осіб.

Переоцінка цінностей швидко дала зрозуміти, що попередні напрацювання, накопичені знання, навички, а особливо якісний і кількісний підхід в організації і наданні екскурсійних послуг, як це працювало у мирний час (таблиця 1), беручи до уваги склад екскурсантів, їх суспільні комунікації і ціннісні орієнтири, сьогодні вже потребують змін відповідно до вимог сучасності.

Через це менеджери туристичної сфери стоять перед необхідністю перегляду та вдосконалення наявних компетенцій. Тільки організатор екскурсійних послуг чи екскурсовод, який розуміє свого екскурсанта чи споживача послуг, може ефективно виконувати функції із користю для обох сторін.

Для цього фахівцям екскурсійної діяльності потрібні знання не тільки тексту екскурсії та екскурсійної методики, але ще й управлінської психології, які дозволять їм успішно справитися із такими завданнями:

- 1) визначення та задоволення психологічних потреб екскурсантів із метою досягнення максимальної ефективності наданої послуги;
- 2) управління проблемною поведінкою та допомога у вирішенні конфліктів на маршруті;
- 3) допомога учасникам впоратися із пережитим стресом та психологічними проблемами через всі ці негативні чинники, у яких вони перебували раніше;
- 4) створення доброзичливої атмосфери і сприятливих умов для задоволення наданих послуг;
- 5) саморегуляція власного психофізичного стану для успішної реалізації попередніх завдань.

Таблиця 1

Екскурсійні послуги у складі конкретно-дестинаційних послуг [3]

| Тип РТДе* | РТДе для потреб | Асортимент послуг |
|-----------|------------------------------------|--|
| І | Активного відпочинку взимку/влітку | Страховання, забезпечення безпеки, першої медичної допомоги, прокат спорядження (для лижників, сноубордистів), інвентарю чи засобів, послуг інструкторів і провідників, <i>екскурсоводів</i> ; таксі (трансфера автомобільним засобом у межах дестинації); атракцій (санки, тюбінг, сніговий скутер, ковзанка); “виїзної торгівлі” з асортиментом страв місцевої кухні; продаж абонементів і квитків на витяги; дозвілля: сауна, масаж, більярд, катання верхи; <i>екскурсії</i> . |
| | Стаціонарної рекреації | <i>Екскурсійна</i> , розважальна програми, прокат засобів пересування (велосипед, велорікші), трансфер електромобілем у межах дестинації. |
| ІІ | Лікування й оздоровлення | Заклади дозвілля: міні-аквапарк, боулінг, фітнес-центр, клуб відпочинку (кінозал, танцювальний майданчик, |

| | | |
|-----|-------------------------------|---|
| | | заняття за інтересами); <i>екскурсії</i> . |
| III | Історико-культурного пізнання | <i>Екскурсійна</i> та розважальна програми (лицарські турніри, фестивалі, концерти, народні обряди, вистави за участю туристів), можливість проведення на території наукових конференцій чи святкування урочистих подій, дегустаційно-гастрономічні програми, майстер-класи з виготовлення різних речей, прокат театралізованих костюмів, прокат засобів пересування. |
| | Релігійного пізнання | <i>Екскурсійна</i> й анімаційна програми, прокат засобів пересування. |

* Прим. РТДе – рекреаційно-туристичні дестинації

Для успішного управління організацією екскурсійних послуг можна застосовувати три традиційні і основні типи методів:

- економічні;
- адміністративні;
- соціально-психологічні.

Перші два методи застосовуються абсолютно у всіх типах організацій загалом, та у туристичних, зокрема, а останнім часом деякі фахівці нехтують, через власну недалекоглядність.

Проте, тенденції сьогодення вказують на особливу необхідність використання соціально-психологічних методів задля зростання ефективності надання екскурсійних послуг. Така необхідність обумовлюється тим, що кожен учасник – це невід’ємна складова цілісного механізму екскурсійної послуги і лише позитивне функціонування кожної ланки може бути запорукою злагодженої праці [2].

У цьому контексті і є важливою соціально-психологічна модель управління, що застосовується під час організації і надання екскурсійних послуг.

Таке застосування соціально-психологічної моделі управління можна умовно поділити на дві рівні частини:

- перша – це соціальна, де об’єктом впливу у даному контексті є екскурсійна група як єдине ціле;

- друга – це психологічна, у якій об'єктом впливу виступає окрема особистість, котра є втіленням індивідуального набору психологічних характеристик: характеру, темпераменту, здібностей, поточного емоційного стану тощо [1].

Використання під час надання екскурсійних послуг психологічних методів управління як сукупності способів здійснення безпосереднього, або опосередкованого впливу на екскурсанта, як особистість, із метою оптимізації його участі під час екскурсії для покращення його самовідчуття впродовж здійснення екскурсійної діяльності.

Їх можна поділити за особливостями впливу на:

- прямої дії;
- непрямої дії.

До першої ми віднесемо елементи, які виникають під час безпосередньої взаємодії між екскурсаводом і екскурсантами, а до другої – ті, які приховуються у контексті, але також здійснюють вплив.

Психологічні методи управління, які повинен використовувати екскурсавод мають містити елемент дослідження. Для цього можна використовувати різні інструменти:

- інтерв'ювання, опитування, анкетування, тестування, різноманітні практичні експерименти;
- спостереження за діяльністю та поведінкою екскурсантів із подальшим аналізом, при можливому залученні, за потреби, стороннього фахівця;
- збір, вивчення та аналіз результатів кожної екскурсійної послуги із різним складом учасників із метою її вдосконалення.

1. *Альтгайм Л.Б.* Методика викладання у вищій школі. Курс лекцій і методичні рекомендації для проведення практичних занять для магістрантів географічного факультету, які навчаються на спеціальності «Туризмознавство». – Тернопіль: Редакційно-видавничий відділ ТНПУ ім. В. Гнатюка, 2013. – 156 с.
2. *Альтгайм Л.Б.* Організація екскурсійних послуг. – Тернопіль. ТНПУ ім. В. Гнатюка, 2017. – 204 с.
3. *Божук Т.* Рекреаційно-туристичні дестинації: теорія, методологія, практика – Львів: Український бестселер, 2014. – 468 с.