

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

ФГБОУ ВО Пензенский ГАУ

А.В. Дунаева

ПСИХОЛОГИЯ В ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**Учебное пособие
для студентов, обучающихся по направлению 43.03.02 Туризм**

Пенза 2024

УДК 159.9+379.85(075)
ББК 88 (Я75)
Д 83

Рецензент: кандидат исторических наук, доцент кафедры «Управление, экономика и право» ФГБОУ ВО Пензенский ГАУ Н.Н. Сологуб.

Печатается по решению методической комиссии инженерного факультета ФГБОУ ВО Пензенский ГАУ от 17.06.2024 г., протокол № 10.

Дунаева, Анна Владимировна

Д 83 Психология в туристской деятельности: учебное пособие / А.В. Дунаева. – Пенза: ПГАУ, 2024. – 215 с.

Психологические знания и коммуникативные навыки – неотъемлемая часть деятельности профессионала туристической сферы. Благодаря им достигается умение устанавливать контакт с клиентами, налаживать отношения с партнерами по бизнесу, правильно выстраивать отношения с членами коллектива. Психологическая грамотность наряду с профессиональными знаниями относится к решающим факторам, влияющим на уровень конкурентоспособности специалистов сферы туризма и гостеприимства.

Учебное пособие нацелено на изучение основ психологической науки по ключевым разделам: психологии личности, социальной психологии, психологии управления. Кроме того, в учебном пособии представлен обширный практический материал, позволяющий будущим специалистам овладеть социально-психологическими техниками общения в туризме.

УДК 159.9+379.85(075)
ББК 88 (Я75)

© ФГБОУ ВО Пензенский ГАУ, 2024
© А.В. Дунаева, 2024

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|-----|
| Введение | 4 |
| 1. Психология как наука | |
| 1.1 История психологических знаний | 6 |
| 1.2 Психология – наука о душе: предмет, задачи, функции | 20 |
| 1.3 Место психологии в системе наук | 22 |
| 1.4 Практическая психология и ее направления | 27 |
| 2. Психология личности | |
| 2.1 Основные понятия психологии личности | 37 |
| 2.2 Активность, поведение, деятельность. Теория мотивации | 46 |
| 2.3 Психические процессы | 52 |
| 2.4 Понятие о высших психических функциях | 60 |
| 3. Социальная психология | |
| 3.1 Понятие взаимодействия в психологической науке | 67 |
| 3.2 Типы коммуникации. Конфликт | 72 |
| 3.3 Транзактный анализ | 87 |
| 3.4 Психология туристской группы | 90 |
| 4. Психология управления в туризме | |
| 4.1 Психологические тактики управления | 109 |
| 4.2 Лидерство в туризме | 117 |
| 4.3 Психология рекламы | 132 |
| 5. Социально-психологические техники общения в сфере туризма. | |
| 5.1 Психологический контакт с клиентом | 144 |
| 5.2 Работа с мотивацией клиента туристической фирмы | 149 |
| 5.3 Развитие навыков общения | 157 |
| 5.4 Эффективность продаж туристского продукта | 176 |
| 6. Практикум | |
| Тесты | 194 |
| Деловые игры | 205 |
| Список литературы | 210 |