

**Azərbaycan Respublikası Elm və Təhsil Nazirliyi
Lənkəran Dövlət Universiteti**

Təsdiq edirəm
Tədrisin təşkili və təlim
texnologiyaları üzrə prorektor v.i.e:

 dos. Zaur Məmmədov
" " 2024-cü il

Fənn sillabusu

İxtisas: 050810 - "Turizm işinin təşkili"

Fakültə: "İqtisadiyyat və idarəetmə"

Kafedra: "İqtisadiyyat və innovativ idarəetmə"

1. Fənn haqqında məlumat :

Fənnin adı: Turist davranış psixologiyası (Kafedranın 08 yanvar 2023-cü il tarixli 05 sayılı protokolu ilə təsdiq edilmişdir).

I.Fənn haqqında məlumat :

Fənnin kodu: İPF-B24

Tədris ili: IV (2023-2024). Semestr: VII

Tədris yükü cəmi: 50 saat. Auditoriya yükü - 20 saat (Mühazirə 10 saat, seminar-10 saat).

Təhsilalma forması: Qiyabi

Tədris dili: Azərbaycan dili

AKTS üzrə kredit: 5

Auditoriya № :

Saat :

II.Müəllim haqqında məlumat:

Adı, soyadı, elmi dərəcəsi: i.f.d. Fərid Xankişiyev

Kafedranın ünvanı: Lənkəran şəhəri, Füzuli küç., 170 a, 1 sayılı korpus.

Məsləhət saati: II-IV günlər: saat 14⁰⁰-16⁰⁰

E-mail ünvanı: ferid_khan@mail.ru

III. Təvsiyyə olunan dərslik və dərs vəsaitləri:

1.Ş.Ə.Əsgərov. "Reklam". Metodik vəsait. Bakı, 2012

2.S.Rüstəмова, R.Zeynalova "Turizmin marketinqi və menecmenti", dərs vəsaiti.Bakı - 2020

3. Turizm və rekreasiya XXI əsrdə: Problemlər və perspektivlər, məqalələr toplusu.Bakı-2019

4.L.Bayramova, "Meşə ərazilərində ekoturizmin idarə edilməsinin menecment planı", 2015.

5.Амблер Т.А "Психология продаж туристского продукта", 2018.

6.Е.Песоцкий.Современная реклама:теория и практика.— М:Издательство: Феникс, 2003 г.

7.Семенов Б.Д. Рекламный менеджмент: учебное пособие.—2-е изд. — М.: Информа-ционно – внедренческий центр «Маркетинг», 2001.- 272 с.

IV.Prerekvizitlər: Fənnin tədrisi üçün öncədən "Destinasiyaların idarə edilməsi" və "Turizmdə vasitəçilər" kimi fənlərin tədrisi zəruridir.

V.Korekvizitlər: Bu fənnin tədrisi ilə eyni vaxtda "Servis fəaliyyəti" və "Qonaqpərvərlik sahəsinin idarə edilməsi" fənninin tədrisinə ehtiyac vardır.

VI.Fənnin təsviri və məqsədi: Müasir dövrdə turizm sektoru ildən-ilə daha çox maraq cəlb etməkdədir. Bu sektorun inkişafında önəmli faktorlardan biri kimi turistlər, onların zövqləri, yanaşmaları və davranış psixologiyaları çıxış edir.Belə ki, turizm sahəsinin istər müxtəlif formalarının mövcudluğu, istər seqmentləşmə, istərdə turizm müəssisələri arasında rəqabətin güclənməsi birbaşa turist psixologiyası ilə bağlıdır.Bu fənn müxtəlif xidmətlərin göstərilməsi, fəaliyyətin təşkili və idarə edilməsi baxımından turistlərin vacibliyini ön plana çıxarır.

Tələbələrin gələcəkdə bu sahədə fəaliyyət göstərdikləri halda nəzərə almalı olduqları turist davranış psixologiyalarının xüsusiyyətlərini onlara aşılamaq bu fənnin əsas məqsədidir.Müxtəlif təbiətli turistlərin istəklərinin öyrənilməsi, onların tələblərinə uyğun məhsulun hazırlanması, turizm məhsulundan istifadədən sonra onların fikirlərinin öyrənilməsi, yeni məhsulların hazırlanmasında turist yanaşmalarının nəzərə alınması bu fənnin tədrisi zamanı önəm verilən hissələrdəndir.Bu bir reallıqdır ki, turizm məhsulunun ən yaxşı reklamı, elə real müştərilərin potensial müştərilərə məhsulla bağlı verdikləri məlumatlardır.Bu fənn də daha çox bu məqsədə xidmət göstərir.

VII.Davamiyyətə verilən tələblər: Fənn üzrə semestr ərzində buraxılmış auditoriya saatlarının ümumi sayı normativ sənədlərdə müəyyən olunmuş həddən yuxarı (20 %-dən çox) olduğu halda tələbə həmin fəndən imtahana buraxılmır, onun həmin fənn üzrə akademik borcu qalır.

VIII.Qiymətləndirmə:Tələbələrin biliyi 100 ballı sistemlə qiymətləndirilir. Bundan 50 balı tələbə semestr ərzində, 50 balı isə imtahanda toplayır. Semestr ərzində toplanan 50 bala aşağıdakılar aiddir: 20 bal seminar və laboratoriya dərslərində fəaliyyətinə, 30 bal kollektivlərinin nəticələrinə görə. Əgər fənn üzrə həm seminar və həm də laboratoriya varsa onda 10 bal seminara, 10 bal isə laboratoriyaya görə verilir.

91-100 bal- əla (A)

81-90 bal-çox yaxşı (B)

71-80 bal- yaxşı (C)

61-70 bal- kafi (D)

51-60 bal – qənaətbəxş (E)

51-baldan aşağı- qeyri-kafi (F)

IX.Davranış qaydalarının pozulması: *Tələbə Universitetin daxili nizam –intizam qaydalarını pozduqda əsasnamədə nəzərdə tutulan qaydada tədbir görülməkdir.*

X.Təqvim planı: Mühazirə 10 saat, seminar 10 saat, **Cəmi: 20 saat**

№	Keçirilən mühazirə mövzularının məzmunu	Mühazirə	
		Saat	Tarix
1	2	3	4
1.	Mövzu 1: İdrak prosesləri və onların insan fəaliyyətində rolu. Psixologiya elminə giriş. Turizm sahəsində marketing tədqiqatlarının önəmi. Plan:	2	2

	1.Psixi proseslər haqqında anlayışlar 2.Hafizə haqqında anlayış. 3.Nitq və təfəkkür, onların növləri və xüsusiyyətləri 4.Psixologiya elminin predmeti, inkişaf mərhələləri və psixi hadisələrin təsnifatı 5.Psixologiyanın prinsipləri, strukturu 6.Turizmdə marketingin mahiyyəti və məzmunu 7.Turizmdə marketingin mərhələləri 8.Marketing informasiyası və onun növləri		
2.	Mövzu 2: İstehlakçı davranışına təsir edən amillərin analitik qiymətləndirilməsi.Xidmət sektorunun işçilərinin fəaliyyətində ünsiyyətin psixoloji məsələləri. Turizm şirkətinin müştərisinin psixodiagnostikası Plan: 1. İstehlakçı davranışının marketing tədqiqinin aparılması xüsusiyyətləri 2. İstehlakçı davranışına fərdi determinantların təsirinin marketing tədqiqi 3. İstehlakçı davranışına xarici mühit determinantların təsirinin marketing tədqiqi 4.Ünsiyyət haqqında anlayış 5.Ünsiyyət qarşılıqlı təsir vasitəsi kimi. 6.Xidmət sektorunun işçilərinin ünsiyyət texnikası 7. Müştəri növləri 8. Turistlərin qəbulu və ehtiyaclarının müəyyən edilməsi 9. Sual tərtib etmə dizaynı	2	2
3.	Mövzu 3: Turizm məhsulunun təqdimat psixologiyası. Turizm müəssisələrində müştəri məmnuniyyətinin təşkili. Otel xidmətində turist davranış psixologiyasına təsir istiqamətləri Plan : 1.Məhsul (xidmətin) təqdimatı üçün müvafiq marketing kanallarını müəyyən edilməsi 2.Turizm məhsulunun təqdimatında əsas arqumentlər və təklif texnikaları 3.Turizm məhsulunun təqdimat üsulları 4.Turizm müəssisələrində müştəri məmnuniyyətinin formalaşdırılması 5.Turizm müəssisələrində istehlakçı şikayətləri və onların mənbələri 6.Psixologiyanın iş prosesinə təsiri 7.Otel xidmətlərinin keyfiyyətinin yüksəldilməsi yolları 8.Məhmanxanalarda turist davranış psixologiyasının qiymətləndirilməsi	2	2
4.	Mövzu 4: Restoran xidmətinin təşkilində müştəri davranışının öyrənilməsi. Ekskursiyaçıların davranış psixologiyasına uyğun	2	2

	fəaliyyətin təşkili. Xidmət sektorunda çalışanların fəaliyyətində tərbiyənin rolu Plan : 1.İstehlakçıların qərar qəbulu modeli 2. İnsan tipləri və onların davranışları 3.Restoran biznesində xidmətin təşkilinin prinspləri 4.Tur bələdçi tələbləri, onun peşəkar bacarıqları 5.Münaqişə hallarının idarə edilməsi 6.Menecerin xarakterik xüsusiyyətləri 7.Tərbiyənin prinsipləri və metodları 8.Əməkdaşların yaranan mənfi psixoloji halların neytrallaşdırılması yolları 9.Stres və münaqişə hallarının idarə edilməsi		
5.	Mövzu 5: "Şəxsiyyət" anlayışı və insanların davranış qaydaları. Ekoturizmdə davranış psixologiyası. Turizm sektorunun inkişafının müasir problemləri. Plan: 1.Şəxsiyyətin istiqaməti, "mənlik" şüuru və onun psixoloji xüsusiyyətləri 2.Temperament anlayışı və onun ümumi xarakteristikası 3.İş yerində davranış qaydaları 4.Ekoloji turizmin sosial-iqtisadi mahiyyəti və tədqiqinin problemləri 5.Ekoturizmin inkişafına dair menecment planı 6.Ekoturizmdə nəqliyyat infrastrukturunun inkişaf etdirilməsi 7.Turizmdə işgüzar etiket prinsipləri 8.Kadr hazırlığı məsələlərinin turizm sahəsində əhəmiyyəti 9.Turizm sənayesində informasiya kommunikasiya sistemlərinin xüsusiyyətləri 10.Turizm marketinginin əsas hədəfləri	2	2
	Cəmi:	10	10

XI.Fənn üzrə tələblər:

"Turist davranış psixologiyası" fənni üzrə tələb və tapşırıqlar aşağıdakılardır:

-ölkəmizdə olan yerli və xarici vətəndaşların davranış psixologiyasının ümumi təhlili nəticəsində yeni xidmət təqdimat formalarını öyrənmək ;

-turist davranış psixologiyasını düzgün qiymətləndirməklə onlara təsir göstərmək və onları idarə etmək və s.

XII. Fənn üzrə təlimin nəticələri:

Müasir dövrdə turizm bazarında lazımı mövqeyi tutmağı hədəf qoyan müəssisələr birbaşa turistlərin davranış psixologiyalarını araşdıraraq məhsulun hazırlanmasını əsas hədəfə çevirmişdir.Bu kursu keçən tələbələr də gələcək fəaliyyətlərində hazırlayacaqları turizm məhsulları zamanı öyrəndikləri nəzərə bilikləri daha da təkmilləşdirərək praktiki fəaliyyətdə istifadə edə bilər və böyük müştəri potensialına sahib ola bilərlər.Bu bir reallıqdır ki, turistlərin istəkləri ildən-ilə dəyişə bilər, bu baxımdan da kursu bitirmiş tələbələr sadəcə

burda öyrəndikləri ilə kifayətlənməməli, araşdırmalar etməlidirlər, kursun sonunda əldə etdiyi məlumatlar da onların düzgün araşdırmalar aparılmasında yardımcı olacaqdır.

XIII.Tələbələrin fənn haqqında fikirlərinin öyrənilməsi : -----

XIV. Kollokvium sualları:

I kollokvium sualları (30.10.2023 tarixinədək keçirilən mövzular üzrə) :

1. Psixi proseslər haqqında anlayışlar
2. Nitq və tefəkkür, onların növləri və xüsusiyyətləri
3. Psixologiyanın prinsipləri, strukturu
4. Turizmde marketingin mahiyyəti və məzmunu
5. Marketing informasiyası və onun növləri
6. İstehlakçı davranışına fərdi determinantların təsirinin marketing tədqiqi
7. Ünsiyyət haqqında anlayış
8. Müştəri növləri
9. Turizm məhsulunun təqdimatında əsas arqumentlər və təklif texnikaları
10. Turizm məhsulunun təqdimat üsulları

XV.İmtahan sualları:

1. Psixi proseslər haqqında anlayışlar
2. Hafizə haqqında anlayış.
3. Nitq və tefəkkür, onların növləri və xüsusiyyətləri
4. Psixologiya elminin predmeti, inkişaf mərhələləri və psixi hadisələrin təsnifatı
5. Psixologiyanın prinsipləri, strukturu
6. Turizmde marketingin mahiyyəti və məzmunu
7. Turizmde marketingin mərhələləri
8. Marketing informasiyası və onun növləri
9. İstehlakçı davranışının marketing tədqiqinin aparılması xüsusiyyətləri
10. İstehlakçı davranışına fərdi determinantların təsirinin marketing tədqiqi
11. Ünsiyyət haqqında anlayış
12. Ünsiyyət qarşılıqlı təsir vasitəsi kimi.
13. Xidmət sektorunun işçilərinin ünsiyyət texnikası
14. Müştəri növləri
15. Turistlərin qəbulu və ehtiyaclarının müəyyən edilməsi
16. Sual tərtibetmə dizaynı
17. Məhsul (xidmətin) təqdimatı üçün müvafiq marketing kanallarını müəyyən edilməsi
18. Turizm məhsulunun təqdimatında əsas arqumentlər və təklif texnikaları
19. Turizm məhsulunun təqdimat üsulları
20. Turizm müəssisələrində müştəri məmnuniyyətinin formalaşdırılması
21. Psixologiyanın iş prosesinə təsiri
22. Otel xidmətlərinin keyfiyyətinin yüksəldilməsi yolları
23. Məhmanxanalarda turist davranış psixologiyasının qiymətləndirilməsi
24. İstehlakçıların qərar qəbulu modeli
25. İnsan tipləri və onların davranışları

26. Restoran biznesində xidmətin təşkilinin prinspləri
27. Münaqişə hallarının idarə edilməsi
28. Menecerin xarakterik xüsusiyyətləri
29. Tərbiyənin prinsipləri və metodları
30. Əməkdaşların yaranan mənfi psixoloji halların neytrallaşdırılması yolları
31. Stres və münaqişə hallarının idarə edilməsi
32. Şəxsiyyətin istiqaməti, "mənlilik" şüuru və onun psixoloji xüsusiyyətləri
33. Temperament anlayışı və onun ümumi xarakteristikası
34. İş yerində davranış qaydaları
35. Ekoloji turizmin sosial-iqtisadi mahiyyəti və tədqiqinin problemləri
36. Ekoturizmin inkişafına dair menecment planı
37. Turizmdə işgüzar etiket prinsipləri
38. Kadr hazırlığı məsələlərinin turizm sahəsində əhəmiyyəti
39. Turizm sənayesində informasiya kommunikasiya sistemlərinin xüsusiyyətləri
40. Turizm marketinqinin əsas hədəfləri

"Turist davranış psixologiyası" fənni üzrə fənninin sillabusu **050810-"Turizm işinin təşkili"** ixtisası üzrə tədris planı və fənn proqramı əsasında tərtib edilmişdir.
Sillabus *"İqtisadiyyat və innovativ idarəetmə"* kafedrasında müzakirə edilərək təsdiq olunmuşdur (08 yanvar 2024-cü il protokol № 5).

Kafedra müdürü:

Fənn müəllimi:



dosent A.T.Əfəndiyeva

i.f.d. F.X.Xankişiyev