

Təsdiq edirəm  
Tədris məsələləri üzrə prorektor v.i.e:

 dos. Zaur Məmmədov  
"12" "09" 2025-ci il

### Fənn sillabusu

**İxtisas:** 050810 - "Turizm işinin təşkili" A,B.

**Fakültə:** "İqtisadiyyat və idarəetmə"

**Kafedra:** "İqtisadiyyat və innovativ idarəetmə"

#### 1. Fənn haqqında məlumat :

**Fənnin adı:** "Turist davranış psixologiyası" (Kafedranın 12.09.2025-ci il 01 sayılı protokolu ilə təsdiq edilmişdir).

#### I.Fənn haqqında məlumat :

**Fənnin kodu:** İPF-B24

**Tədris ili:** IV (2025-2026). Semestr: VII

**Tədris yükü cəmi:** Auditoriya yükü-45 saat (Mühazirə-30 saat, seminar-15 saat).

**Təhsilalma forması:** Əyani

**Tədris dili:** Azərbaycan dili

**AKTS üzrə kredit:** 5

#### II.Müəllim haqqında məlumat:

**Adı, soyadı, elmi dərəcəsi:** *Hacızadə İlkanə Nəsim qızı, müəllim*

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

**Məsləhət saati** II-IV günlər: saat 10<sup>00</sup>-12<sup>00</sup>

**E-mail ünvanı:** *ilkanahacizade@mail.ru*

#### III. Tövsiyə olunan dərslik və dərs vəsaitləri:

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

2.S.Rüstəmov, 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 "Menecmentin əsasları" və "Turizmdə vasitəçilər" kimi fənlərin tədrisi zəruridir.

**V.Korekvizitlər:** Bu fənnin tədrisi ilə eyni vaxtda "Brondlaşdırma sistemləri" və "Turizmdə bələdçilik işinin təşkili" 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 segmentləşmə, 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.

Tələbələr 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 Elmi Şuranın 16 may 2024-cü il tarixli qərarına uyğun olaraq davamiyyət meyarları nəzərə alınmaqla müəyyən olunmuş həddən yuxarı olduğu halda tələbə həmin fəndən imtahana buraxılmır, onun həmin fənn üzrə akademik borcu qalır.

**VIII.Qiymətləndirmə:** Tələbələr 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 kollokviumların nəticələrinə görə. Əgər fənn üzrə həm seminar və həm də laboratoriya varsa onda 10 bal seminara, 10 bal isə laboratoriyaya görə verilir.

Qiymətləndirmə zamanı Elmi Şuranın 16 may 2024-cü il tarixli qərarına uyğun olaraq qiymətləndirmə meyarları nəzər alınır.

İmtahan biletinə bir qayda olaraq fənni əhatə edən 5 sual daxil edilir.

Qiymət meyarları aşağıdakılardır:

- 10 bal- tələbə keçilmiş material dərinədən başa düşür, cavabı dəqiq və hərtərəflidir.
- 9 bal-tələbə keçilmiş material tam başa düşür, cavabı dəqiqdir və mövzunun mətnini tam açə bilir.
- 8 bal-tələbə cavabında ümumi xarakterli bəzi qüsurlara yol verir;
- 7 bal- tələbə keçilmiş material başa düşür, lakin nəzəri cəhətdən bəzi məsələləri əsaslandırə bilmir
- 6 bal- tələbənin cavabı əsasən düzgündür.
- 5 bal-tələbənin cavabında çatışmazlıqlar var, mövzunu tam əhatə edə bilmir.
- 4 bal- tələbənin cavabı qismən doğrudur, lakin mövzunu izah edərkən bəzi səhvlərə yol verir;
- 3 bal- tələbənin mövzudan xəbəri var, lakin fikrini əsaslandırə bilmir;
- 1-2 bal- tələbənin mövzudan qismən xəbəri var.
- 0 bal- suala cavab yoxdur.

Tələbənin imtahanda topladığı balın miqdarı 17-dən az olmamalıdır. Əks təqdirdə tələbənin imtahan göstəriciləri semester ərzində tədris fəaliyyəti nəticəsində topladığı bala əlavə olunmur.

Semestr nəticəsinə görə yekun qiymətləndirmə (imtahan və imtahanaqədərki bəllər əsasında)

| №  | Bal    | Qiymət |        |
|----|--------|--------|--------|
|    |        | Sözlə  | Hərflə |
| 1. | 91-100 | əla    | A      |



|    |                   |            |   |
|----|-------------------|------------|---|
| 2. | 81-90             | çox yaxşı  | B |
| 3. | 71-80             | yaxşı      | C |
| 4. | 61-70             | kafi       | D |
| 5. | 51-60             | qənaətbəxş | E |
| 6. | 50 və ondan 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 30 saat, seminar 15 saat, **Cəmi: 45 saat**

| №  | Keçirilən mühazirə mövzularının məzmunu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Mühazirə |       |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------|
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Saat     | Tarix |
| 1  | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 3        | 4     |
| 1. | <b>Mövzu 1. İdrak prosesləri və onların insan fəaliyyətində rolu.</b><br><b>Plan:</b><br>1.Psixi proseslər haqqında anlayışlar<br>2.Hafizə haqqında anlayış.<br>3.Nitq və təfəkkür, onların növləri və xüsusiyyətləri.<br>4.Təxəyyül və onun növləri.                                                                                                                                                                                 | 2        |       |
| 2. | <b>Mövzu 2. Psixologiya elminə giriş</b><br><b>Plan:</b><br>1.Psixologiya elminin predmeti, inkişaf mərhələləri və psixi hadisələrin təsnifatı<br>2.Psixologiyanın prinsipləri, strukturu.<br>3.Psixologiyanın istiqamətləri və metodları                                                                                                                                                                                             | 2        |       |
| 3. | <b>Mövzu 3. Turizmdə marketing və istehlakçı davranışına təsir edən amillər</b><br><b>Plan:</b><br>1.Turizmdə marketingin mahiyyəti və məzmunu<br>2.Turizmdə marketingin mərhələləri<br>3.İstehlakçı davranışının marketing tədqiqinin aparılması xüsusiyyətləri<br>4.İstehlakçı davranışına fərdi determinantların təsirinin marketing tədqiqi<br>5.İstehlakçı davranışına xarici mühit determinantların təsirinin marketing tədqiqi | 2        |       |
| 4. | <b>Mövzu 4. Turizm müştərilərinin psixodiagnostikası</b><br><b>Plan:</b><br>1. Müştəri növləri<br>2. Müştərinin daxili vəziyyəti<br>3. Turistlərin qəbulu və ehtiyaclarının müəyyən edilməsi<br>4. Sual tərtibatmə dizaynı<br>5. Etirazların həlli yolları                                                                                                                                                                            | 2        |       |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |   |  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|
| 5. | <b>Mövzu 5. Xidmət sektorunun işçilərinin fəaliyyətində ünsiyyətin psixoloji məsələləri</b><br><br><b>Plan:</b><br>1. Ünsiyyət haqqında anlayış<br>2. Ünsiyyət qarşılıqlı təsir vasitəsi kimi.<br>3. Xidmət sektorunun işçilərinin ünsiyyət texnikası<br>4. Psixoloji təmasın mahiyyəti, yaradılması və inkişaf etdirilməsi.                                                                                                                                 | 4 |  |
| 6. | <b>Mövzu 6. Turizm məhsulunun təqdimat və müştəri məmnuniyyətinin önəmi</b><br><br><b>Plan :</b><br>1. Məhsul (xidmətin) təqdimatı üçün müvafiq marketinq kanallarını müəyyən edilməsi<br>2. Turizm məhsulunun təqdimatında əsas arqumentlər və təklif texnikaları<br>3. Turizm məhsulunun təqdimat üsulları<br>4. Turizm müəssisələrində müştəri məmnuniyyətinin formalaşdırılması<br>5. Turizm müəssisələrində istehlakçı şikayətləri və onların mənbələri | 4 |  |
| 7. | <b>Mövzu 7. Otel xidmətləri və turist davranış psixologiyası</b><br><br><b>Plan:</b><br>1. Xidmət sahələrində davranış və ünsiyyət mədəniyyəti<br>2. Psixologiyanın iş prosesinə təsiri<br>3. Otel xidmətlərinin keyfiyyətinin yüksəldilməsi yolları<br>4. Mehmanxanalarda turist davranış psixologiyasının qiymətləndirilməsi                                                                                                                               | 2 |  |
| 8. | <b>Mövzu 8. Restoran xidmətinin təşkilində müştəri davranışının öyrənilməsi</b><br><br><b>Plan :</b><br>1. İstehlakçıların qərar qəbulu modeli<br>2. İnsan tipləri və onların davranışları<br>3. Restoran xidmətinin psixologiyası<br>4. Restoran biznesində xidmətin təşkilinin prinspləri                                                                                                                                                                  | 2 |  |
| 9. | <b>Mövzu 9. Ekskursiyaçıların davranış psixologiyasına uyğun fəaliyyətin təşkili</b><br><br><b>Plan:</b><br>1. Tur bələdçi tələbləri, onun peşəkar bacarıqları<br>2. Ekskursiyaların təşkili mexanizmi<br>3. Münaqişə hallarının idarə edilməsi<br>4. Menecerin xarakterik xüsusiyyətləri                                                                                                                                                                    | 2 |  |
| 10 | <b>Mövzu 10. Xidmət sektorunda çalışanların xarakterik xüsusiyyətləri</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2 |  |



|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |    |  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--|
|    | <p><b>Plan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Xidmət sektorunda çalışanların tərbiyə göstəriciləri</li> <li>2. Tərbiyənin prinsipləri və metodları</li> <li>3. Əməkdaşların yaranan mənfi psixoloji halların neytrallaşdırılması yolları</li> <li>4. Temperament anlayışı və onun ümumi xarakteristikası</li> <li>5. İnsanların əməl etməli olduğu ümumi davranış qaydaları</li> <li>6. İş yerində davranış qaydaları</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                               |    |  |
| 11 | <p><b>Mövzu 11. Ekoturizmdə davranış psixologiyası və turizmin "Yaşıl iqtisadiyyat"da önəmi</b></p> <p><b>Plan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Turizmin fəaliyyətinin ətraf mühitlə qarşılıqlı əlaqəsi</li> <li>2. Ekoloji turizmin sosial-iqtisadi mahiyyəti və tədqiqinin problemləri</li> <li>3. Ekoturizmin inkişafına dair menecment planı</li> <li>4. Ekoturizmdə nəqliyyat infrastrukturunun inkişaf etdirilməsi</li> <li>5. Ekoloji turizmdə yerli əhalinin iştirak istiqamətləri</li> <li>6. Turizmdə işgüzar etiket prinsipləri</li> <li>7. Turizmin "yaşıl iqtisadiyyat"a təsiri</li> <li>8. "TUI Group"-un fəaliyyət istiqamətləri və ölkəmizdə yaşıl turizmle bağlı görülməli işlər</li> </ol> | 4  |  |
| 12 | <p><b>Mövzu 12: Turizm sektorunun inkişafının müasir problemləri</b></p> <p><b>Plan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kadr hazırlığı məsələlərinin turizm sahəsində əhəmiyyəti</li> <li>2. Turizm sənayesində informasiya kommunikasiya sistemlərinin xüsusiyyətləri</li> <li>3. Turizm marketinqinin əsas hədəfləri</li> <li>4. Azərbaycanda turizmin dayanıqlı inkişafının sosial-iqtisadi rolu</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 2  |  |
|    | <b>Cəmi:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 30 |  |

**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:**

1. Psixi proseslər haqqında anlayışlar
2. Hafizə haqqında anlayış.
3. Nitq və təfəkkür, onların növləri və xüsusiyyətləri.
4. Psixologiyanın prinsipləri, strukturu.
5. Turizmdə marketinqin mərhələləri
6. İstehlakçı davranışına fərdi determinantların təsirinin marketinq tədqiqi
7. İstehlakçı davranışına xarici mühit determinantların təsirinin marketinq tədqiqi
8. Turistlərin qəbulu və ehtiyaclarının müəyyən edilməsi
9. Ünsiyyət haqqında anlayış
10. Xidmət sektorunun işçilərinin ünsiyyət texnikası

**II Kollokvium sualları:**

1. Turizm məhsulunun təqdimat üsulları
2. Turizm müəssisələrində müştəri məmnuniyyətinin formalaşdırılması
3. Psixologiyanın iş prosesinə təsiri
4. Otel xidmətlərinin keyfiyyətinin yüksəldilməsi yolları
5. İstehlakçıların qərar qəbulu modeli
6. İnsan tipləri və onların davranışları
7. Tur bələdçi tələbləri, onun peşəkar bacarıqları
8. Menecerin xarakterik xüsusiyyətləri
9. Xidmət sektorunda çalışanların tərbiyə göstəriciləri
10. İnsanların əməl etməli olduğu ümumi davranış qaydaları

**XV. İmtahan sualları:**

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. Psixologiyanın istiqamətləri və metodları
7. Turizmdə marketinqin mərhələləri
8. İstehlakçı davranışına fərdi determinantların təsirinin marketinq tədqiqi
9. İstehlakçı davranışına xarici mühit determinantların təsirinin marketinq tədqiqi
10. Müştərinin daxili vəziyyəti
11. Turistlərin qəbulu və ehtiyaclarının müəyyən edilməsi
12. Etirazların həlli yolları
13. Ünsiyyət haqqında anlayış

14. Ünsiyyət qarşılıqlı təsir vasitəsi kimi.
15. Xidmət sektorunun işçilərinin ünsiyyət texnikası
16. Turizm məhsulunun təqdimat üsulları
17. Turizm müəssisələrində müştəri məmnuniyyətinin formalaşdırılması
18. Turizm müəssisələrində istehlakçı şikayətləri və onların mənbələri
19. Psixologiyanın iş prosesinə təsiri
20. Otel xidmətlərinin keyfiyyətinin yüksəldilməsi yolları
21. İstehlakçıların qərar qəbulu modeli
22. İnsan tipləri və onların davranışları
23. Restoran biznesində xidmətin təşkilinin prinsipləri
24. Tur bələdçi tələbləri, onun peşəkar bacarıqları
25. Münaqişə hallarının idarə edilməsi
26. Menecerin xarakterik xüsusiyyətləri
27. Xidmət sektorunda çalışanların tərbiyə göstəriciləri
28. Tərbiyənin prinsipləri və metodları
29. İnsanların əməl etməli olduğu ümumi davranış qaydaları
30. İş yerində davranış qaydaları
31. Turizmin fəaliyyətinin ətraf mühitlə qarşılıqlı əlaqəsi
32. Turizmdə işgüzar etiket prinsipləri
33. Turizmin "yaşıl iqtisadiyyat"a təsiri
34. Kadr hazırlığı məsələlərinin turizm sahəsində əhəmiyyəti
35. Turizm sənayesində informasiya kommunikasiya sistemlərinin xüsusiyyətləri

**"Turist davranış psixologiyası"** fənni üzrə fənninin sillabusu **050810-"Turizm işinin təşkili"** A,B ixtisası üzrə tədris planı və fənn proqramı əsasında tərtib edilmişdir. Sillabus *"İqtisadiyyat və innovativ idarəetmə"* kafedrasında müzakirə edilərək təsdiq edilmişdir. (12 sentyabr 2025-ci il, 01 №-protokol).

Kafedra müdiri  
v.i.e :



dos.G.T.Əliyeva

Fənn müəllimi:



müəl.İ.N.Hacızadə