


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

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

  
"\_\_\_" dos. Zaur Məmmədov  
"\_\_\_" 2025-ci il

**Fənn sillabusu**

**İxtisas:** 6008008 - "Turizm işinin təşkili".

**Fakültə:** "İqtisadiyyat və idarəetmə"

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

**1. Fənn haqqında məlumat :**

**Fənnin adı:** Turist davranışı və psixologiyası (İşçi tədris proqramı: Lənkəran Dövlət Universitetinin 22 dekabr 2025-ci il tarixli 04 sayılı protokolu ilə təsdiq edilmişdir).

**I.Fənn haqqında məlumat :**

**Fənnin kodu:** İPF-B24

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

**Tədris yükü cəmi:** 50 saat. Auditoriya yükü-14 saat (Mühazirə-10 saat, seminar-4 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 Xankişiyyəv*

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

**Məsləhət saati:** II-IV günlər: saat 14<sup>00</sup>-16<sup>00</sup>

**E-mail ünvanı:** [ferid.khan@mail.ru](mailto:ferid.khan@mail.ru)

**III. Təvsiyyə 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.: Информационно – внедренческий центр «Маркетинг», 2001.- 272 с.

**IV.Prerekvizitlər:** Fənnin tədrisi üçün öncədən "Turizmə giriş" və "Biznesin əsasları" kimi fənlərin tədrisi zəruridir.

**V.Korekvizitlər:** Bu fənnin tədrisi ilə eyni vaxtda "Servi fəaliyyəti" və "Kəmiyyət əsaslı tədqiqat metodları" fənlərinin tədrisinə ehtiyac vardır.

**VI.Fənnin təsviri və məqsədi:** Müasir dövrdə turizm sektoru ildən-ile daha çox maraqla 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 alınmalı olduqları turist davranış psixologiyalarının xüsusiyyətlərini onlara aşılamaq bu fənnin əsas məqsədidir.Müxtəlif təbiətli turistlərin istəklərini 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:** 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 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 dərindən başa düşür, cavabı dəqiq və hərtərəflidir.
- 9 bal-tələbə keçilmiş material tam başa düşür, cavabı dəqiqdir və mövzunun mətnini tam açmağa bilir.
- 8 bal-tələbə cavabında ümumi xarakterli bəzi qüsurlara yol verir;
- 7 bal- tələbə keçilmiş material başa düşür, lakin nəzəri cəhətdən bəzi məsələləri əsaslandırmağa 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 əsaslandırmağa 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 semestr ərzində tədris fəaliyyəti nəticəsində topladığı bala əlavə olunmur.

Semestr nəticəsinə görə yekun qiymətləndirmə (imtahan və imtahanaqədərki ballar 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 10 saat, seminar 4 saat, Cəmi: 14 saat.*

№	Keçirilən mühazirə mövzularının məzmunu	Mühazirə	
		Saat	Tarix
1	2	3	4
1.	<p><b>Mövzu 1. İdrak prosesləri və psixologiya elminə giriş. Turizmde marketing və istehlakçı davranışına təsir edən amillər</b></p> <p><b>Plan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Psixi proseslər haqqında anlayışlar</li> <li>2.Hafizə haqqında anlayış</li> <li>3.Nitq və təfəkkür, onların növləri və xüsusiyyətləri.</li> <li>4.Psixologiyanın prinsipləri, strukturu.</li> <li>5.Psixologiyanın istiqamətləri və metodları</li> <li>6.Turizmde marketingin mahiyyəti və məzmunu</li> <li>7.Turizmde marketingin mərhələləri</li> <li>8.İstehlakçı davranışının marketing tədqiqinin aparılması xüsusiyyətləri</li> </ol>	2	
2.	<p><b>Mövzu 2.Turizm müştərilərinin psixodiagnozistikası. Xidmət sektorunun işçilərinin fəaliyyətində ünsiyyətin psixoloji məsələləri.</b></p> <p><b>Plan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Müştəri növləri</li> <li>2. Müştərinin daxili vəziyyəti</li> <li>3. Turistlərin qəbulu və ehtiyaclarının müəyyən edilməsi</li> <li>4. Sual tərtibatmə dizaynı</li> <li>5. Etirazların həlli yolları</li> <li>6.Ünsiyyət haqqında anlayış</li> <li>7.Ünsiyyət qarşılıqlı təsir vasitəsi kimi.</li> <li>8.Xidmət sektorunun işçilərinin ünsiyyət texnikası</li> <li>9.Psixoloji təmasın mahiyyəti, yaradılması və inkişaf etdirilməsi.</li> </ol>	2	
3.	<p><b>Mövzu 3. Turizm məhsulunun təqdimat və müştəri məmnuniyyətinin önəmi. Otel xidmətləri və turist davranış psixologiyası.Restoran xidmətinin təşkilində müştəri davranışının öyrənilməsi.</b></p> <p><b>Plan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Turizm məhsulunun təqdimatında əsas arqumentlər və təklif texnikaları</li> </ol>	2	

	<p>2.Turizm məhsulunun təqdimat üsulları  3.Turizm müəsisələrində müştəri məmnuniyyətinin formalaşdırılması  4.Turizm müəsisələrində istehlakçı şikayətləri və onların mənbələri  5.Xidmət sahələrində davranış və ünsiyyət mədəniyyəti  6.Otel xidmətlərinin keyfiyyətinin yüksəldilməsi yolları  7.Mehmanxanalarda turist davranış psixologiyasının qiymətləndirilməsi  8.İstehlakçıların qərar qəbulu modeli  9. İnsan tipləri və onların davranışları  10.Restoran biznesində xidmətin təşkilinin prinsipləri</p>		
4.	<p><b>Mövzu 4. Ekskursiyaçıların davranış psixologiyasına uyğun fəaliyyətin təşkili. Xidmət sektorunda çalışanların xarakterik xüsusiyyətləri.</b></p> <p><b>Plan:</b></p> <p>1.Tur bələdçi tələbləri, onun peşəkar bacarıqları  2.Ekskursiyaların təşkili mexanizmi  3.Münaqişə hallarının idarə edilməsi  4.Menecerin xarakterik xüsusiyyətləri  5.Tərbiyənin prinsipləri və metodları  6.Əməkdaşların yaranan mənfi psixoloji halların neytrallaşdırılması yolları  7.İnsanların əməl etməli olduğu ümumi davranış qaydaları  8.İş yerində davranış qaydaları</p>	2	
5.	<p><b>Mövzu 5. Ekoturizm və turizmin "Yaşıl iqtisadiyyat"da önəmi. Turizm sektorunun inkişafının müasir problemləri.</b></p> <p><b>Plan:</b></p> <p>1.Ekoloji turizmin sosial-iqtisadi mahiyyəti və tədqiqinin problemləri  2.Ekoloji turizmdə yerli əhəlinin iştirak istiqamətləri  3.Turizmdə işgüzar etiket prinsipləri  4.Turizmin "yaşıl iqtisadiyyat"a təsiri  5."TUI Group"un fəaliyyət istiqamətləri və ölkəmizdə yaşıl turizmle bağlı görülən işlər  6.Kadr hazırlığı məsələlərinin turizm sahəsində əhəmiyyəti  7.Turizm sənayesində informasiya kommunikasiya sistemlərinin xüsusiyyətləri  8.Turizm marketinqinin əsas hədəfləri</p>	2	
	<b>Cəmi:</b>		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:**

- Tələbə turist davranışı və psixologiyası ilə bağlı əsas anlayışlarla tanış olur ;
- Psixologiya elminə aid müvafiq anlayışları turizm sahəsinə tətbiq edərək turistlərin səyahət motivasiyası, münasibəti və təsüuratlarının əsas xüsusiyyətlərini izah edir;
- Turistlərin informasiya əldə etməklə bağlı davranışını, səyahət qərarının verilməsi prosesinin müxtəlif mərhələlərini (xəyəletmə, planlama, sifariş vermə, səyahət etmə, səyahət sonrası xatırlama və tövsiyyə vermə) və ona təsir edən amilləri, o cümlədən destinasiya ilə bağlı turistlər arasında olan təsüuratları təsvir və şərh edir;
- Müxtəlif turist növlərini (macera sevən, ailə ilə səyahət edən, yaşlı-araşdırmaçı, subay, cütlüklər, tələbə, işgüzar təcrübə, orta-yaşlı, təqaüdüçü turistlər, sağlamlıq üçün səyahət edənlər, investorlar, yeni ailə quranlar, SSRI-də doğulanlar, dövlət qulluqçuları, dindar ailə turistləri, eko-turistlər, tarix və mədəniyyət sevməklər və s.), turizmin sosial rolunu və turistlərin stereotiplərini müzakirə edir;
- Destinasiya təcrübəsinin əsas xüsusiyyətlərini, o cümlədən emosiyaların əhəmiyyətini izah edir;
- Turizm destinasiyasının imic təhlilini aparır.

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

## **XIV. Kollokvium sualları:**

### **Kollokvium sualları:**

1. Psixi proseslər haqqında anlayışlar
2. Nitq və tefəkkür, onların növləri və xüsusiyyətləri
3. Psixologiyanın istiqamətləri və metodları
4. Turizmdə marketinqin mərhələləri
5. İstehlakçı davranışının marketinq tədqiqinin aparılması xüsusiyyətləri
6. Müştəri növləri
7. Turistlərin qəbulu və ehtiyaclarının müəyyən edilməsi
8. Ünsiyyət haqqında anlayış
9. Xidmət sektorunun işçilərinin ünsiyyət texnikası
10. Psixoloji təmasın mahiyyəti, yaradılması və inkişaf etdirilməsi

## **XV. İmtahan sualları:**

1. Psixi proseslər haqqında anlayışlar
2. Nitq və tefəkkür, onların növləri və xüsusiyyətləri
3. Psixologiyanın istiqamətləri və metodları
4. Turizmdə marketinqin mərhələləri
5. İstehlakçı davranışının marketinq tədqiqinin aparılması xüsusiyyətləri
6. Müştəri növləri
7. Turistlərin qəbulu və ehtiyaclarının müəyyən edilməsi
8. Ünsiyyət haqqında anlayış
9. Xidmət sektorunun işçilərinin ünsiyyət texnikası
10. Psixoloji təmasın mahiyyəti, yaradılması və inkişaf etdirilməsi
11. Turizm məhsulunun təqdimatında əsas arqumentlər və təklif texnikaları
12. Turizm məhsulunun təqdimat üsulları
13. Otel xidmətlərinin keyfiyyətinin yüksəldilməsi yolları

14. Mehmanxanalarda turist davranış psixologiyasının qiymətləndirilməsi
15. İstehlakçıların qərar qəbulu modeli
16. İnsan tipləri və onların davranışları
17. Restoran biznesində xidmətin təşkilinin prinspləri
18. Tur bələdçi tələbləri, onun peşəkar bacarıqları
19. Münaqişə hallarının idarə edilməsi
20. Menecerin xarakterik xüsusiyyətləri
21. Tərbiyənin prinsipləri və metodları
22. İnsanların əməl etməli olduğu ümumi davranış qaydaları
23. Ekoloji turizmdə yerli əhəlinin iştirak istiqamətləri
24. Turizmin "yaşıl iqtisadiyyat"a təsiri
25. Turizm marketinqinin əsas hədəfləri

**"Turist davranış psixologiyası"** fənni üzrə fənninin sillabusu **6008008-"Turizm işinin təşkili"** ixtisası üzrə tədris planı və fənn proqramı əsasında tərtib edilmişdir.

Sillabus *"İqtisadiyyat və innovativ idarəetmə"* kafedrasında müzakirə edilərək təsdiq olunmuşdur (22 dekabr 2025-ci il protokol №4).

Kafedra müdiri v.i.e.:

Fənn müəllimi:



dos. G.T.Əliyeva

dos., i.f.d. F.X.Xankişiyev