

Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор ГИЭФПТ



В.Р. Ковалев

«31» августа 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ПСИХОЛОГИЯ В ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

Направление подготовки

43.03.02 - Туризм

(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы

Деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов

Форма обучения

заочная

Гатчина

2021

Рабочая программа по дисциплине «Психология в туристской деятельности» разработана на основе актуализированного Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.02 - Туризм, направленность (профиль) образовательной программы – Деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов

Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: кандидат психологических наук, старший преподаватель кафедры социально-правовых и гуманитарных дисциплин, /Архипова И.Г.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры социально-правовых и гуманитарных дисциплин 27.08.2021 г. Протокол №1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой



/ Жиленко С.А.

Руководитель ОП



/ Танина А.В.

Содержание

	с.
1.Пояснительная записка.....	4
2.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	5
3.Место дисциплины в структуре образовательной программы	6
4.Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	7
5.Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий	8
6.Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	13
7.Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	14
8.Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	19
9.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины(модуля)	21
10.Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	24
11.Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	25
12.Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	26

1. Пояснительная записка

Курс «Психология в туристской деятельности» занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 43.03.02 - Туризм. Дисциплина Б1.В.12 «Психология в туристской деятельности» преподаётся обучающимся по очной форме обучения – на 3 курсе в 6 семестре. Целью освоения дисциплины является освоение студентом психологических знаний, необходимых менеджеру туризма.

Задачи дисциплины:

Сформировать психологические знания и умения, необходимые для профессиональной деятельности, научить будущих специалистов туризма диагностировать и прогнозировать состояние людей, программировать процесс управления с учетом индивидуальных особенностей личности. Организовывать исполнение решения на основе знаний психологической науки и специфики туристской отрасли. Изучить психологические аспекты рекламы в туризме.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина «Психология в туристской деятельности» участвует в формировании следующих компетенций:

Компетенции	Индикаторы	Дескрипторы
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.2 Определяет личностные и профессиональные характеристики членов команды, необходимые для осуществления социальных взаимодействий с клиентами в сфере туризма	Знания: Личностных и профессиональных характеристик членов команды, необходимых для осуществления социальных взаимодействий с клиентами в сфере туризма; правил командной работы Умения: Определять набор личностных и профессиональных характеристик членов команды, необходимых для осуществления социальных взаимодействий с клиентами в сфере туризма; формулировать правила командной работы Навыки: Формирования команды для осуществления социальных взаимодействий с клиентами в сфере туризма; соблюдения правил командной работы
УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.2 – учитывает при социальном и профессиональном общении культурно-исторические, национальные и религиозные традиции, определяющие межкультурное разнообразие общества	Знания: Представления о человеке и нормах его жизни в различных культурах и религиях, определяющие межкультурное разнообразие общества Умения: Учитывать при общении с потребителями особенности их возраста, национальные черты характера, культурные и религиозные традиции, определяющие межкультурное разнообразие общества Навыки: Анализа процессов влияния национальных, культурных и религиозных традиций общества на предпочтения потребителей услуг туризма, определяющие межкультурное разнообразие общества

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

«Психология в туристской деятельности» является дисциплиной обязательной части, формируемой участниками образовательных отношений для подготовки студентов по направлению 43.03.02 – Туризм.

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины (модули), в которых осваивается компетенция	Дисциплины (модули), в которых компетенция осваивается параллельно с изучаемой дисциплиной	Последующие дисциплины (модули), в которых осваивается компетенция
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Психология делового общения	-	Производственная практика (Организационно-управленческая практика)
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Философия История (история России, всеобщая история)	Производственная практика (Сервисная практика)	Производственная практика (Организационно-управленческая практика)

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «Психология в туристской деятельности» составляет 3 зачетные единицы или 108 академических часов.

Курс		№ курса 3, зимняя сессия	Всего ак. часов / з.ед
Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед.)		108/3	108/3
Контактная работа	Лекции	4	4
	Практические занятия	6	6
Самостоятельная работа		94	94
Вид промежуточной аттестации	Зачет	0,25/3,75	4

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость					Содержание
		всего	Контактная работа				
			лекции	практич. занятия	лабор.занятия	самост. работа	
3 курс, зимняя сессия							
1.	Тема 1. Общение как предмет научного знания	7	1	-	-	6	Предмет психологии общения. Место и роль общения в системе общественных и межличностных отношений дляосуществления социальных взаимодействий с клиентами в сфере туризма;
2.	Тема 2 Психология межличностной коммуникации	7	1	-	-	6	Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе. Средства коммуникации. Речь и ее характеристика. Основные элементы технологии передачи информации. Идентификация собственной личности по принадлежности к различным социальным группам
3.	Тема 3. Невербальная коммуникация	7	1	-	-	6	Понятие невербальной коммуникации. Место и функции н.к. в межличностном общении. Вклад отечественных ученых в теорию невербальной коммуникации. Основные направления изучения.
4.	Тема 4. Общение как взаимодействие	7	1	-	-	6	Понятие взаимодействия в психологической науке.

						<p>Основные теоретические взгляды зарубежных и отечественных исследователей на проблему взаимодействия.</p> <p>Особенности социальных взаимодействий, представления о человеке и нормах его жизни в различных культурах и религиях, определяющие межкультурное разнообразие;</p> <p>Типы взаимодействия: сотрудничество, взаимопомощь и конкуренция, конфликт. Правила командной работы, личностные и профессиональные характеристики членов команды, необходимые для осуществления социальных взаимодействий с клиентами в сфере туризма</p>
5.	Тема 5 Восприятие и понимание в структуре межличностного общения	7	-	-	-	7 <p>Общая характеристика социальной перцепции. Первое впечатление и точность интерпретации. Эффекты восприятия: эффект «ореола», эффект первичности и новизны, эффект стереотипизации, эффект установки и их характеристика. Основные способы повышения точности восприятия других людей. Основные механизмы понимания собеседника и их применение для осуществления социальных взаимодействий с клиентами в сфере туризма.</p>
6.	Тема 6. Основные способы воздействия в процессе общения	7	-	-	-	7 <p>Понятие личностного влияния. Коммуникативно-личностный потенциал и его характеристика. Убеждение как ведущий способ воздействия на личность.</p>

						Виды и приемы убеждений. Внушение (суггестия) и его характеристика. Приемы внушения и средства противодействия суггестии.
7.	Тема 7. Стратегии и тактики манипулирования	7	-	-	-	7 Основные стратегии воздействия на человека: «императивная», «манипулятивная», «развивающая». Манипуляция как один из видов психологического воздействия, используемых для достижения одностороннего выигрыша. Средства и механизмы манипулятивного воздействия: многовекторность воздействия, психологическое давление, психический автоматизм, эксплуатация личностных качеств адресата.
8.	Тема 8. Трудности и дефекты общения	7	-	-	-	7 Причины нарушений в общении, субъективные и объективные трудности общения. Распространенность трудностей общения в разных возрастах. Застенчивость как специфическая трудность межличностного общения. Типы застенчивости.
9.	Тема9. Психология межличностного конфликта	8	-	1	-	7 Понятие межличностного конфликта в психологической науке. Основные признаки конфликтного общения. Классификация конфликтов и их характеристика. Причины возникновения конфликтов. Структура и динамика конфликта. Основные стратегии поведения в конфликте и пути его разрешения
10	Тема 10. Психология	8	-	1	-	7 Понятие деловой беседы её структура и характеристика

	деловой беседы						основных ее компонентов. Основные требования к подготовительному, основному и заключительному этапам ведения деловых бесед. Классификация деловых бесед. Содержание деловой беседы при приеме на работу. Психологические рекомендации по повышению эффективности деловых бесед с клиентами в сфере туризма
11	Тема 11. Психология переговорного процесса	8	-	1	-	7	Переговоры как разновидность общения. Общая характеристика переговоров: сущность, виды, функции. Динамика и основные этапы переговорного процесса. Тактические приемы ведения переговоров и психологические условия успеха на переговорах. Влияние личностного фактора на результат переговорного процесса. Специфика ведения переговоров и осуществления социальных взаимодействий с клиентами в сфере туризма;
12	Тема 12. Общение с массовой аудиторией	8	-	1	-	7	Стили и модели общения с массовой аудиторией: активного взаимодействия, авторитарная, гиперрефлексивная, гипорефлексивная, дикторская и т. д. Основные компоненты продуктивного способа общения: ориентировка в целях и мотивах общения, ориентировка в специфике аудитории, ориентировка во временных, пространственных и иных условиях общения. Особенности

						опосредованного общения с массовой аудиторией. Специфика общения с теле- и радиоаудиторией. Приемы и способы эффективного воздействия на массовую аудиторию
13	Тема 13. Технологии НЛП в общении	8	-	1	-	7 Нейролингвистическое программирование и возможности его использования в общении. Характеристика аудиалиста, визуалиста и кинестетика. Понятие сенсорной остроты и сенсорной гибкости, а также основные приемы по их освоению. Ресурсное состояние человека и этапы вхождения в него. Пойнтеры как умение задавать вопросы для уточнения смысла сказанного и их содержание. Применение НЛП в процессе осуществления социальных взаимодействий с клиентами в сфере туризма
14	Тема 14. Социально-психологический тренинг как средство повышения компетентности общения	8	-	1	-	7 Общее представление о социально-психологическом тренинге (СПТ). Специфические черты и основные парадигмы тренинга. Групповые нормы и ролевые позиции в группе. Активные методы обучения навыкам эффективного общения требования к личностным характеристикам руководителя группы тренинга. Сценарии тренинговых занятий по повышению компетентности общения
Зачет		4	0,25			3,75
Итого за 3 курс, зимняя сессия		108	4	6,25		97,75

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак.часы	Форма контроля*
1.	Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации	31	Консультация преподавателя, устное собеседование
2.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, написание доклада, подготовка к выступлению (дискуссии)	31	Выступление с докладом, презентация, ответы на дискуссионные вопросы
3.	Подготовка к текущему контролю (тестирование и/или написание реферата)	32	Тесты, рефераты
4.	Подготовка к промежуточной аттестации (вопросы к зачету)	3,75	Устное собеседование, тестирование,

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Психология в туристской деятельности[Электронный ресурс]: учебник /Н.В. Бордовская и др. — М.: КноРус, 2019. — Режим доступа: <https://www.book.ru/book/929674>.
2. Психология в туристской деятельности[Электронный ресурс]: практикум/Н.В. Бордовская, С.Н. Костромина, Е.В. Зиновьева и др. — М.: КноРус, 2019. — Режим доступа: <https://www.book.ru/book/929675>.
3. Кислицына И.Г. Психология в туристской деятельности[Электронный ресурс]: учебное пособие / И.Г. Кислицына; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381>.
4. Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Психология в туристской деятельности».

7.Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Вопросы для проведения промежуточной аттестации (зачета)

- 1.Предмет психологии общения.
- 2.Общение в системе общественных и межличностных отношений
3. Основы анализа процессов влияния национальных, культурных и религиозных традиций общества на предпочтения потребителей услуг туризма.
- 4.Характер взаимосвязи общения и деятельности в сфере туризма.
- 5.Основные структурные элементы общения.
- 6.Функции общения и их характеристика.
- 7.Общение как коммуникативный процесс.
- 8.Особенности человеческой коммуникации в сфере туризма
- 9.Основные коммуникативные каналы передачи информации.
- 10.Технология передачи информации по Лассуэлу.
- 11.Основные коммуникативные барьеры.
- 12.Общая характеристика невербального общения.
- 13.Пара-и экстралингвистика как система вокализации общения.
- 14.Проксемика о нормах пространственного расположения людей.
- 15.Общение как интерактивный процесс.
- 16.Эго-состояния людей при межличностном взаимодействии.
- 17.Виды транзакций и их характеристика.
- 18.Ведущие способы воздействия в общении.
- 19.Убеждение и его характеристика.
- 20.Возможности внушения в процессе общения и возможности его применения в туристской сфере.
- 21.Заражение как способ воздействия на собеседника и возможности его применения в туристской сфере.
- 22.Стратегии и тактики манипулирования.
- 23.Особенности социальной перцепции.
- 24.Основные психологические механизмы социальных взаимодействий с клиентами в сфере туризма.
- 25.Идентификация, эмпатия и их проявление в общении.
- 26.Характеристика каузальной атрибуции.
- 27.Характеристика закономерностей восприятия.
- 28.Сущность эффекта «ореола».
- 29.Эффект первичности и новизны и его проявление в общении и возможности его применения в туристской сфере.
- 30.Эффект стереотипизации об особенностях восприятия собеседника и возможности его применения в туристской сфере.
- 31.Субъективные и объективные трудности общения.
- 32.Дефекты общения и их характеристика.
- 33.Понятие репрезентативной системы человека в НЛП.
- 34.Понятие межличностного конфликта.

35. Причины возникновения межличностных конфликтов.
36. Структура межличностного конфликта.
37. Динамика межличностного конфликта.
38. Основные формы завершения конфликта.
39. Приемы и способы разрешения сложной межличностной ситуации.
40. Общая характеристика переговоров.
41. Основные этапы переговорного процесса. Специфика переговорного процесса в сфере туризма.
42. Психологические условия успехов на переговорах.
43. Общение с массовой аудиторией.
44. Особенности социальных взаимодействий с клиентами в сфере туризма.
45. Приемы и способы результативного воздействия на массовую аудиторию в ходе осуществления социальных взаимодействий с клиентами в сфере туризма.
46. Понятие деловой беседы и её особенности в туристской сфере.
47. Особенности общения в зависимости от стиля руководства.
48. Принципы (нормы) проведения СПТ.

Примерные практико-ориентированные задания

1. Тест :

1. Коммуникация –это:
 - А. Обмен опытом между организациями;
 - Б. Обмен информацией между людьми;
 - В. Принципы поведения в отдельной организации; Г. Предпринимательский этикет.
2. Этикет –это:
 - А. Свод правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения человека к людям;
 - Б. Имидж сотрудника;
 - В. Принципы поведения в отдельной организации;
 - Г. Культура предпринимательства.
3. Для чего НЕ нужен этический кодекс:
 - А. Для повышения этического уровня организации;
 - Б. Для повышения этичности поведения руководителя;
 - В. Для повышения этичности поведения рядовых сотрудников;
 - Г. Для повышения этичности поведения в семьях сотрудников организации.
4. Что может последовать за нарушением этического кодекса:
 - А. Выговор;
 - Б. Увольнение;
 - Г. Понижение в должности;
 - Д. Все ответы правильные.
5. Индивидуальность и права личности характерны для:

- А. России;
 - Б. Франции;
 - В. США;
 - Г. Германии.
6. Кто должен соблюдать этический кодекс?
- А. Все сотрудники организации (и высшие должностные лица и рядовые сотрудники);
 - Б. Только высшие должностные лица;
 - В. Только рядовые сотрудники;
 - Г. Только сотрудники, которые проходят практику в организации.
7. Совокупность этических принципов, руководствоваться деятельностью организаций и их членов в сфере управления и предпринимательства – это:
- А. Этический кодекс;
 - Б. Деловая этика;
 - В. Служебный этикет;
 - Г. Этика.
8. Что служит ориентиром этического поведения для сотрудников организации?
- А. Пример высших должностных лиц;
 - Б. Мотивация;
 - В. Лидерство;
 - Г. Этический кодекс.
9. Важной задачей в процессе коммуникации является:
- А. Наблюдение;
 - Б. Мотивация;
 - В. Контроль;
 - Г. Оценка.
10. Порождает чувство недоверия и соответствующей атмосферы в коллективе:
- А. Тотальный контроль;
 - Б. Скрытый контроль;
 - В. Контроль, ограниченный инцидентами

2. **Кейс** Некий коммерческий банк — один из многих мелких коммерческих банков, созданных в Москве за последние годы. Банк начал свои операции немногим более полутора лет назад. Весь штат банка состоял из 15 человек, не считая 6 человек охраны. Банк занимал помещение из 5 комнат: операционный зал, бухгалтерия, секретариат, кабинет управляющего и касса. Управляющий банка — Иванов Сергей Васильевич, 45 лет, ранее работал в Научно-исследовательском центре. Стал управляющим благодаря своим глубоким знаниям в банковском деле и обширным связям в

финансовом мире. Человек осторожный в общении с учредителями банка и несдержанный с подчиненными. Главный бухгалтер банка — Смирнова Лидия Петровна, 40 лет. В течение 10 лет работала главным бухгалтером, 2 года назад окончила курсы бухгалтерского учета в коммерческом банке. Работала в этом коммерческом банке практически со дня его основания. В результате проверки, проведенной Государственной налоговой инспекцией, были выявлены нарушения в ведении бухгалтерского учета и отчетности. На банк был наложен крупный штраф. Следует отметить, что бухгалтерский учет велся в соответствии с учетной политикой банка, утвержденной его руководством. За несколько месяцев до проверки Смирнова пыталась предупредить управляющего о имеющихся нарушениях. При этом произошел следующий разговор. «Сергей Васильевич, у нас возникла проблема. Имеются серьезные нарушения в области бухгалтерского учета». — «А чем я могу вам помочь? Ведь это же вы — главный бухгалтер. Для этого вас и взяли на работу». — «Видите ли, я не могу изменить учетную политику предприятия без согласования с руководством банка». — «Но вы же видите, сколько у меня дел! Разбирайтесь сами. Я спешу на встречу с руководителями фирмы, которая может стать очень выгодным клиентом нашего банка». Смирнова пыталась снова начать этот разговор, однако у Иванова и на этот раз нашлись более важные дела. После того как на банк был наложен штраф, Иванов в присутствии всего коллектива в грубой и оскорбительной форме обвинил Смирнову в некомпетентности, невнимательности и непрофессионализме. Смирнова сочла невозможным продолжать работу в подобных условиях и подала заявление об уходе по собственному желанию. Так как она была хорошим специалистом, да и замену ей пришлось бы искать долго, управляющий вынужден был извиниться. Для того чтобы принести свои извинения, Иванов счел неудобным вызывать главного бухгалтера к себе в кабинет и сам пришел в бухгалтерию, где кроме Смирновой находились еще двое бухгалтеров. Смирнова приняла извинения управляющего, и конфликт был улажен.

ВОПРОСЫ К СИТУАЦИИ

- 1 Достаточно ли профессиональных навыков, чтобы назначить человека начальником?
- 2 Как могла Смирнова привлечь внимание управляющего к своему вопросу?
- 3 Корректно ли поддерживать авторитет начальника за счет подчиненных?
- 4 Правильно ли повел себя Иванов, когда приносил извинения Смирновой?

- 5 Какие последствия может повлечь даже единственный случай грубого или просто нетактичного поведения в присутствии подчиненных? Как это отразится на авторитете начальника?
- 6 Какова роль руководителя в создании благоприятного психологического климата в коллективе?
- 7 Считаете ли вы справедливым следующее высказывание: «Невежливость между равными некрасива, со стороны же начальника она есть тирания» (Лопеде Вега)

Примерная тематика (эссе, реферат)

Примерная тематика рефератов:

1. Самопрезентация и имидж делового человека как факторы эффективного общения.
2. Способы эффективного ведения деловых переговоров.
3. Особенности делового общения в конфликтной ситуации.
4. Понятие манипуляции в деловом общении. Стратегии и тактики манипулирования.
5. Психологические качества успешного руководителя.
6. Феномен личностного влияния в деловом общении.
7. Трудности и дефекты делового общения.
8. Вербальные и невербальные средства в практике делового общения.
9. Речевая культура делового человека.
10. Барьеры в деловом общении.
11. Виды письменного делового общения и этические требования к ним.
12. Критика и ее роль в деловом общении. Этические аспекты критики.
13. Требования делового этикета к проведению презентаций.
14. Имидж делового человека как механизм влияния на эффективность делового общения.
15. Этика деловых отношений.

Полный комплект заданий и этапов формирования компетенции представлен в Фонде оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине, оформленный отдельным документом, представлен в приложении 1.

8. Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

а) нормативные правовые акты

1) нормативный правовой акт

б) основная литература:

1) Психология в туристской деятельности: учебник / Н.В. Бордовская и др. —М.: КноРус, 2019

2) Психология в туристской деятельности: практикум / Н.В. Бордовская, С.Н. Костромина, Е.В. Зиновьева и др. —М.: КноРус, 2019.

3) Кислицына И.Г. Психология в туристской деятельности. Учебное пособие / И.Г. Кислицына; Поволжский государственный технологический университет. -Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017.

4) Психология и этика делового общения: учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. –М.: Юнити-Дана, 2015.

в) дополнительная литература:

1) Деловое общение: учебное пособие / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. –М.: Дашков и К°, 2018.

2) Мунин А.Н. Деловое общение: курс лекций: учебное пособие / А.Н. Мунин. -М.: Флинта, 2016.

3) Титова Л.Г. Деловое общение же: учебное пособие / Л.Г. Титова. – М.: Юнити-Дана, 2015.

г) ресурсы сети «Интернет»:

1) <http://gov.ru>-Центральный официальный портал Российской Федерации –сайт «Официальная Россия», размещенный по адресу.

2) <http://mon.gov.ru/>-Министерство образования и науки Российской Федерации.

3) <http://www.gnpbu.ru>-Научная педагогическая библиотека им. К.Д. Ушинского.

- 3) <http://www.rsl.ru>-Российская государственная библиотека.
- 4) <http://book.kbsu.ru><http://koob.ru><http://ihtik.lib.ru>-Образовательные ресурсы сети Интернет.-www.edu.ru-Федеральный портал «Российское образование».
- 5) <http://book.kbsu.ru>-Образовательные ресурсы сети Интернет.
- 6) <http://runet.puler.ru/smi.htm>-Рейтинг сайтов СМИ в рунете.
- 7) <http://www.smi.ru/sources/>-Каталог российских СМИ.
- 8) <http://gramota.ru/> -Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ-<http://lib.ru/>-Lib.Ru: Библиотека Максима Мошкова
- 9) <http://proeticet.ru/>-Сайт об этикете и правилах поведения.
- 10) <http://delovoi-etiket.ru/>-Сайт о деловом этикете.
- 11) <https://www.sekretariat.ru/>-Портал “PRO Делопроизводство”.
- 12) <https://zhazhda.biz/>-Бизнес-журнал «Жажда»
- 13) https://elibrary.ru/proj.../subscription/rus_titles_free.asp

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины(модуля)

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, зачету.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. При подготовке к практическим занятиям и зачету рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и юридических и философских словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Психология в туристской деятельности» включают в себя следующие виды занятий:

- интерактивные лекции, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- групповые дискуссии, применяются для обеспечения навыков командной работы и межличностной коммуникации и представляют собой оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Кроме того, в ходе занятий проводятся круглые столы по заданным тематикам.

- ролевые игры, представляют собой моделирование ситуации, в которой участникам предлагается принять определенную позицию (роль) и затем выработать способ, который позволит привести эту ситуацию к наилучшему результату (игра). Ролевые игры наиболее эффективны как средство приобретения и совершенствования навыков непосредственного межличностного общения, командной работы, а также навыков принятия решений.

- анализ конкретных ситуаций лежит описание конкретной профессиональной деятельности или эмоционально-поведенческих аспектов взаимодействия людей. При изучении конкретной ситуации, и анализе конкретного примера студент должен вжиться в конкретные обстоятельства, понять ситуацию, оценить обстановку, определить, есть ли в ней проблема и в чем ее суть. Определить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

- использование имитационных моделей, представляет собой моделирование процесса с помощью механических или компьютерных устройств. Использование имитационных моделей осуществляется с помощью компьютерных программ, реализующих абстрактную модель некоторой системы. В конце занятия, построенных на применении имитационных моделей, как образовательной технологии, обучающиеся осуществляют практический анализ результатов.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «Психология в туристской деятельности» представлены в ФОММ.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

При подготовке к зачету следует иметь в виду, что он является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Зачет подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Зачет проводится в форме устного собеседования, выполнения письменного задания, решения ситуационной задачи. Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа.

В качестве источника дополнительных материалов рекомендуется пользоваться информацией открытого доступа сети Internet (данными информационно-правовых и образовательных порталов, официальных сайтов министерств, ведомств, отдельных организаций, данными государственной статистики, результатами экспертно-аналитических обзоров). Кроме того, можно воспользоваться возможностями справочно-правовых систем, базы которых содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»). Рекомендуется также использовать электронно-библиотечные системы.

10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины *«Психология в туристской деятельности»* инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институт обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

В процессе реализации образовательной программы при осуществлении образовательного процесса по дисциплине Б1.В.12 психология в туристской деятельности применяются следующие информационные технологии:

- презентационные материалы;
- учебные видеозаписи по темам;
- аудио-, видео-, иные демонстрационные средства; проекторы, персональный компьютер;
- электронные учебники; периодические издания;

Обучающимся обеспечена возможность доступа в электронную систему управления курсами (Moodle). В данной виртуальной обучающей среде размещены информационные и образовательные ресурсы, обеспечивающие освоение обучающимися образовательных программ, фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы бакалавриата, в том числе проведение процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий. Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих

12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Специализированные аудитории:
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы*
Технические средства обучения:
компьютер с программным обеспечением, указанным в п.11, доступом к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду
Специализированные аудитории:
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации*
Технические средства обучения:
мультимедийный комплекс
компьютер с программным обеспечением, указанным в п.11