

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Северо-Осетинский государственный университет
имени Коста Левановича Хетагурова»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«Психологический практикум деятельности туроператора и турагента»

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль: технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Форма обучения - очная

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению 43.03.02 Туризм, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1463 от 14.12.2015, учебным планом подготовки бакалавра по направлению 43.03.02 Туризм, профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг», одобренным Ученым советом ФГБОУ ВО «СОГУ» 27.04.2017 г., протокол № 11 и утвержденным ректором ФГБОУ ВО «СОГУ» А.У. Огоевым.

Составители: к.э.н. Бестаева ИМ.

Рабочая программа обсуждена и согласована на заседании кафедры индустрии сервиса и туризма протокол №8 от 30.03.2017г.

Одобрена советом факультета географии и геоэкологии протокол №8 от 30.03.2017г.

1. Структура, и общая трудоемкость дисциплины:

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных ед. (144 ч.).

Форма промежуточной аттестации – экзамен

Очная форма обучения	
Курс	3
Семестр	5
Лекции	18
Практические (семинарские) занятия	36
Лабораторные занятия	-
Консультации	27
Итого аудиторных занятий	54
Самостоятельная работа	63
Курсовая работа	
Форма контроля	
экзамен	4
Зачет	
Общее количество часов	144

2. Цели освоения дисциплины:

«Психологический практикум» является формирование у студентов знаний по проблемам этики и психологии взаимоотношений, возникающих в профессиональной деятельности специалиста в сфере туризма. Способствовать формированию у студентов адекватных психологических и нравственных качеств как необходимых условий для их дальнейшей профессиональной деятельности.

В процессе преподавания дисциплины «Психологический практикум» решаются **задачи**

получения студентами следующих знаний:

освоение базовых знаний по психологии для дальнейшего изучения психической организации человека как клиента турагентств;

подготовка студентов к дальнейшему изучению междисциплинарных основ социально-культурного сервиса;

изучение фундаментальных психологических закономерностей взаимодействия человека с другими людьми и внешним миром;

понимание психологического конфликта и путей его благоприятного разрешения;

изучение основ психосоциальных технологий;

определение важности решения психологических проблем на индивидуальном и групповом уровнях в сфере туризма для повышения психологической компетентности студентов и развития в них способности целостного подхода к изучению человеческой личности;

освоение технологий и способов актуализации и реализации намерений личности в процессе межсубъектного взаимодействия;

ознакомление с моделированием делового взаимодействия и общения в тренинговых занятиях, включающих практическое влияние на человека с помощью своего поведения.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата.

Дисциплина «Психологический практикум деятельности туроператора и турагента» относится к дисциплинам по выбору вариативной части Блока 1 **Б1.В.ДВ.14.02**

Курс базируется на таких, предварительно изученных отраслевых дисциплинах, как:
 – на 2 курсе, в 1 и 2 семестрах «Психология делового общения», «Педагогика и психология»
 – на 3 курсе, в 1 семестре «Туристско-рекреационное проектирование» «Практикум и организация туристской деятельности (бизнес-план)

В процессе изучения дисциплины рассматриваются: формирование представления о фундаментальных психологических закономерностях взаимодействия человека с другими людьми и внешним миром; отработка методов быстрой (экспресс) диагностики существенных индивидуальных особенностей человека и его психологического состояния. знакомство с особенностями психологического конфликта и способами его благоприятного разрешения;

Тематический план включает теоретические и семинарские занятия. Для лучшего усвоения программного материала студенты используют рекомендованную основную и дополнительную литературу, готовят рефераты, доклады, участвуют в конференциях.

4. Требования к результатам освоения дисциплины.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Коды компетенций	Содержание компетенций
ОК-4	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
ОПК-2	способность к разработке туристского продукта
ПК-9	готовность к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов

Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП

Коды компетенций ОПОП	Планируемые результаты обучения, соответствующие формируемым компетенциям ОПОП		
	Знать	Уметь	Владеть
ОК-4	структуру общества как сложной системы; - особенности влияния социальной среды на формирование личности и мировоззрения человека; - основные социально-философские концепции и соответствующую проблематику.	- корректно применять знания об обществе как системе в различных формах социальной практики; - выделять, формулировать и логично аргументировать собственную мировоззренческую позицию в процессе межличностной	способностями к конструктивной критике и самокритике. - умениями работать в команде, взаимодействовать с экспертами в предметных областях, - навыками воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социальные и этические обязательства.

		коммуникации с учетом ее специфики; - самостоятельно анализировать различные социальные проблемы с использованием философской терминологии и философских подходов.	
ОПК-2	- основы и специфику современного процесса проектирования в туризме; -перспективные направления и тенденции развития туристского рынка; - основы инновационной деятельности в туризме.	применять современные методы проектирования в туризме и формировать перспективные прогнозы развития туристского спроса и предложения. - анализировать, критически оценивать, выбирать и использовать информацию в ходе профессиональной проектной деятельности, а также организовывать деятельность по проектированию туристского продукта;	- основными приемами и методами туристского проектирования; - навыками организации деятельности по разработке и применению инновационных технологий в туризме.
ПК-9	инновационные технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии.	направить спрос на турпродукт в нужное русло; выбирать и применять инновационные эффективные технологии продаж.	инновационными навыками и приемами эффективных продаж туристского продукта.

5. Содержание и учебно-методическая карта дисциплины

Таблица 5.1.

Номер недели	Наименование тем (вопросов), изучаемых по данной дисциплине	Занятия		Самостоятельная работа студентов		Формы контроля	Литература
		л	пр	Содержание	Часы		
1,2	Тема 1. «Содержание и разновидности внешнего облика человека» 1. Мобилизация как состояние готовности к предстоящим действиям; эмоциональное состояние; мимика, жесты, выражение глаз. 2. Проблема правильного распознавания индивидуальных особенностей и психологического состояния человека. Сбор информации о клиенте. 3. Атрибуты внешности клиента. Типология личности по особенностям восприятия. 4. Определение типа восприятия. Типология личности в психогеометрическом подходе. 5. Основные признаки телесной конституции и особенности речи людей с характерами разных типов. 7. Морфологические признаки клиента как характеристика его психических 8. свойств.	2	4	1. Важность эмоционального состояния человека. Внутренний настрой. 2. Проблема правильного распознавания индивидуальных особенностей и психологического состояния человека. 3. Основные источники сбора информации о клиенте. 4. Определение типологии личности по особенностям восприятия. 5. Определение типологии личности в психогеометрическом подходе. 6. Морфологические признаки клиента как характеристика его психических свойств.	8	Конспект, вопросы в рубежной контрольной	[1], [3] [2]
3,4	Тема 2. «Составляющие коммуникации »	2	4	Происхождение невербального поведения.		Вопросы в рубежной контрольной	[1], [3] [2]

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Глазные сигналы доступа. 2. Голос как источник информации. 3. Пантомимика. Невербальные проявления эмоционального состояния собеседника. 4. Основные телесные сигналы функционально-эмоционального состояния человека. Активная позиция, готовность к действию. 5. Положительные эмоциональные реакции: настрой на активное общение, положительная оценка высказываний партнера. 6. Концентрация на собственных мыслях. 8. Критическая оценка, ожидание, удивление. 9. Отрицательные эмоциональные реакции: слабая пассивная реакция, сильная пассивная реакция, активная реакция. 			<p>Воздействие окружения на человеческое общение.</p> <p>Влияние территории и личного пространства на общение.</p> <p>Традиции языка жестов и наиболее распространенные звучащие жесты.</p> <p>Особенности национальных стилей невербального общения в Европе и Америке.</p> <p>Национальные стили невербального поведения в странах Азии.</p>	8		
5,6	<p>Тема 3. «Поведение человека как проявление отношения к чему-либо или к кому-либо»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Внутреннее (система взглядов, убеждений и т.д.) и внешнее (мимика, жесты, поза, походка, осанка, речь) поведение. 2. Поведение продавца 3. услуг как способ воздействия на клиента. 4. Выражения глаз и типы взгляда 5. клиента и турагента в их отношениях и позициях. 6. Психологическим основы взаимодействия с клиентом. Расстояние между собеседниками. 7. . Типы поведения и возможные ошибки туроператора. 	2	4	<p>Восприятие психологических качеств человека по его внешности и поведению: личный имидж.</p> <p>Атрибуты внешности потребителя.</p> <p>Ошибки в оценке других людей.</p> <p>Пунктуальность как основа взаимного уважения продавца услуг и клиента</p>	7	Вопросы в рубежной контрольной	[1], [3] [2]

7,8	Тема 4. «Поведение в процессе взаимодействия специалиста по сервису и туризму с потребителем услуг» <ol style="list-style-type: none"> 1. Установление и развитие отношений с клиентом. 2. Создание атмосферы аттракции. 3. Коммуникативные основы профессионализма туроператора. 4. Методы общения с клиентами. Удовлетворение потребностей клиента. 5. Схема убеждения. 6. Правила убеждения. 7. Социально-перцептивная компетентность туроператора. 	2	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности установления отношений с клиентом в социально-культурном сервисе. 2. Важность коммуникативных основ профессионализма в деятельности туроператора. 3. Применение методов общения с клиентами. 4. Особенности удовлетворения потребностей клиента в социально-культурном сервисе и туризме. 5. Варианты схем убеждения клиента. 6. Использование правил убеждения покупателей в туризме. 	8		[1], [3] [2]
9-12	Тема 5. «Влияние внешнего облика и речевого поведения работника сферы туризма на личность потребителя» <ol style="list-style-type: none"> 1. Речь и голосовые характеристики. Вопросы как средство достижения успеха 2. Виды вопросов. Функции вопросов. 3. Коммуникативная техника выявления потребностей и возможностей клиента 4. . Общая схема скрытого управления. 5. Коммуникативная техника воздействия на клиента. 6. Расширение информационных каналов общающихся. 	4	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ораторское искусство работника социально-культурного сервиса и туризма. 2. Умение задавать правильные вопросы как средство достижения успеха. 3. Коммуникативная техника выявления потребностей и возможностей клиента. 4. Способность скрытого управления процессом переговоров с клиентом. 5. Коммуникативная техника воздействия на клиента. 6. Способы расширения информационных каналов общающихся. 	12	Вопросы в рубежной контрольной	[1], [3] [2]
13-16	Тема 6. «Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения» <ol style="list-style-type: none"> 1. Введение в конфликтологию: элементы теории. 2. Поведение личности в конфликте. 	4	8	<ol style="list-style-type: none"> 1. Современное состояние исследований проблемы конфликта. 2. Конфликт в контексте традиционных психологических теорий. 3. Конфликты: виды, структура, 		Вопросы в рубежной контрольной	[1], [3] [2]

	3. Основные модели поведения в конфликте. 4. Типы конфликтных личностей. Самодиагностика конфликтности личности. 5. Стратегии поведения в конфликте. Технологии регулирования конфликтов.			стадии протекания. 4. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения. 5. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации. 6. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере. 7. Участники конфликта. 8. Причины и последствия конфликтов. 9. Разрешимые и неразрешимые конфликты. 10. Половозрастная специфика конфликта.	10		
17-18	Тема 7. «Социально-психологический тренинг делового общения и взаимодействия» 1. Анализ и планирование делового общения. 2. Навыки установления делового контакта. 3. Выработка навыков активного слушания. 4. Формирование навыков риторики. Развитие навыка аргументации. 5. Тренинги: по диагностике поведения, по практическому оказанию влияния на человека своим поведением. 6. Развитие навыка коррекции эмоционального состояния партнера. Техника презентации турпродукта в прямом контакте. 7. Коммуникативная культура и этика туроператора. 8. Методика самосовершенствования коммуникативной культуры турагента.	2	8	1. Социально-психологический тренинг как форма психического воздействия. 2. Личность ведущего как фактор психологического воздействия на тренинговую группу. 3. Тренинговая группа как объект и субъект психологического воздействия. 4. История развития социально-психологического тренинга. 5. Применение групповых дискуссий и ролевых игр в СПТ.	10	Вопросы в рубежной контрольной	[1], [3] [2]

	ИТОГО	18	36		63		
--	--------------	-----------	-----------	--	-----------	--	--

Примечание:

Все виды учебной работы могут проводиться дистанционно на основании локальных нормативных актов.

В целях реализации индивидуального подхода к обучению студентов, осуществляющих учебный процесс по индивидуальной траектории в рамках индивидуального рабочего плана, изучение данной дисциплины может осуществляться через индивидуальные консультации преподавателя очно, в часы консультаций, по электронной почте, а также с использованием Webex, платформы дистанционного обучения Moodle, личный кабинет студента на сайте СОГУ, других элементов ЭИОС СОГУ.

6. Образовательные технологии

Для достижения планируемых результатов освоения дисциплины, используются различные образовательные технологии:

- традиционные лекции и практические (семинарские) занятия с использованием современных интерактивных технологий;
- лекция-диалог – содержание подается через серию вопросов, на которые студент должен отвечать непосредственно в ходе лекции.
- онлайн-семинар – разновидность веб-конференции, проведение онлайн-встреч или презентаций через Интернет в режиме реального времени. Каждый из участников находится у своего компьютера (средства связи), а связь между ними поддерживается через Интернет посредством загружаемого приложения, установленного на компьютере каждого участника (Zoom, Meet, Skype, Webex и др.);
- доклад (реферат) – студент готовит краткое сообщение по вопросу темы, оформляет работу в соответствии с требованиями и сдает ее преподавателю;
- видеоконференция – сеанс видеоконференцсвязи (ВКС) – это технология интерактивного взаимодействия двух и более участников образовательного процесса для обмена информацией в реальном режиме времени.

Технология электронного обучения - реализуется при помощи электронной образовательной среды СОГУ (при использовании ресурсов ЭБС), в ходе проведения автоматизированного тестирования и т. д.

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

Самостоятельная работа обучающихся является одним из видов учебных занятий. Самостоятельная работа проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубления и расширения теоретических знаний;
- формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развития исследовательских умений.

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется на протяжении изучения всей дисциплины в соответствии с утвержденной в учебном плане трудоемкостью (для очной формы обучения 63 часов) и состоит из:

- работы студентов с лекционными материалами, поиска и анализа литературы и электронных источников информации по заданной теме;
- выполнения заданий для самостоятельной работы в ЭИОС СОГУ;
- изучения теоретического, правового и статистического материала для подготовки к семинарским занятиям;
- подготовки к экзамену.

Темы и формы внеаудиторной самостоятельной работы, ее трудоёмкость содержатся в разделе 5, табл. 5.1.

Методические рекомендации по созданию мультимедийной презентации

Структура и содержание презентации – это личное творчество автора. Полезно использовать шаблоны оформления для подготовки компьютерной презентации.

Слайды желательно не перегружать текстом, лучше разместить короткие тезисы. На слайдах необходимо демонстрировать небольшие фрагменты текста доступные для чтения на расстоянии; 2-3 фотографии или рисунка. Наиболее важный материал лучше выделить.

Таблицы с цифровыми данными плохо воспринимаются со слайдов, в этом случае цифровой материал, по возможности, лучше представить в виде графиков и диаграмм.

Не следует излишне увлекаться мультимедийными эффектами анимации. Особенно нежелательны такие эффекты как вылет, вращение, волна, побуквенное появление текста и т.д. Оптимальная настройка эффектов анимации – появление, в первую очередь, заголовка слайда, а затем — текста по абзацам. При этом если несколько слайдов имеют одинаковое название, то заголовок слайда должен постоянно оставаться на экране.

Чтобы обеспечить хорошую читаемость презентации необходимо подобрать темный цвет фона и светлый цвет шрифта. Нельзя также выбирать фон, который содержит активный рисунок.

Желательно подготовить к каждому слайду заметки по докладу. Затем распечатать их и использовать при подготовке или на самой презентации. Можно распечатать некоторые ключевые слайды в качестве раздаточного материала.

Необходимо обязательно соблюдать единый стиль оформления презентации и обратить внимание на стилистическую грамотность.

Следует пронумеровать слайды. Это позволит быстро обращаться к конкретному слайду в случае необходимости.

Рекомендации по содержанию и структуре слайдов мультимедийной презентации:

1-й слайд (титульный), на фоне которого студент представляет тему проекта, ФИО и научного руководителя.

2-й слайд. Включает в себя объект, предмет и гипотезу исследования.

3-й слайд. Содержит цель и задачи исследования. Цель проекта должна быть написана на экране крупным шрифтом. Здесь же, если позволяет место, можно написать и задачи. Задачи могут быть представлены и на следующем слайде.

4-й - слайд. Содержит структуру работы, которую можно предоставить, например, в виде графических блоков со стрелками. А также – перечисление применяемых методов и методик.

5-й - слайд. Представляется содержание и теоретическая значимость проекта. Суть решаемой проблемы может быть представлена в виде схем, таблиц, диаграмм, графиков, фотографий, фрагментов фильмов и т.п. На теоретическую часть представления проекта должно быть создано несколько слайдов.

6-й - слайд. Возможности применения результатов работы на практике. На эту тему также должно быть несколько слайдов.

7-й слайд. Главные выводы, итоги, результаты проекта целесообразно поместить на отдельном слайде. При этом не следует перечислять то, что было сделано, а лаконично изложить суть значимости проекта или полученных результатов исследования.

Последний слайд. В конец презентации желательно поместить слайд с текстом «Спасибо за внимание!».

Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине «Психологический практикум деятельности туроператора и турагента»

Практические занятия призваны научить студента самостоятельно работать с учебными текстами, анализировать материал. В начале занятия рекомендуется рассмотреть соответствующий теоретический материал. Затем идет практический разбор изучаемого материала, решаются задачи из практикума, разбирается каждый конкретный пример.

В начале практического занятия следует обратить внимание на теоретические вопросы по теме занятия. Первоначально идет изложение теоретического материала темы занятия. Затем в ряде вопросов преподавателя следует сконцентрировать внимание на основных идеях темы занятия. Вопросы должны включать в себя различные вариации элементарных ситуаций, отображающих основные идеи темы занятия в их взаимной взаимосвязи. Задаваемые вопросы должны быть конкретными и максимально проявлять в студентах их сообразительность.

Устный опрос требует от преподавателя большой предварительной подготовки: тщательного отбора содержания, всестороннего продумывания вопросов, задач и примеров, которые будут предложены, путей активизации деятельности всех студентов группы в процессе проверки, создания на занятии деловой и доброжелательной обстановки.

Различают фронтальный, индивидуальный и комбинированный опрос.

Фронтальный опрос проводится в форме беседы преподавателя с группой.

Он органически сочетается с повторением пройденного, являясь средством для закрепления знаний и умений. Его достоинство в том, что на активную умственную работу можно вовлечь всех студентов группы. Для этого вопросы должны допускать краткую форму ответа, быть лаконичными, логически взаимосвязанными друг с другом, даны в такой последовательности, чтобы ответы студентов в совокупности могли раскрыть содержание раздела, темы. С помощью фронтального опроса преподаватель имеет возможность проверить выполнение студентами домашнего задания, выяснить готовность группы к изучению нового материала, определить сформированность основных понятий, усвоение нового учебного материала, который был только что разобран на занятии.

Индивидуальный опрос предполагает обстоятельные, связные ответы студентов на вопрос, относящийся к изучаемому учебному материалу, поэтому он служит важным учебным средством развития речи, памяти, мышления студентов. Чтобы сделать такую проверку более глубокой, необходимо ставить перед студентами вопросы, требующие развернутого ответа.

Вопросы для индивидуального опроса должны быть четкими, ясными, конкретными, емкими, иметь прикладной характер, охватывать основной, ранее пройденный материал программы. Их содержание должно стимулировать студентов логически мыслить, сравнивать, анализировать, доказывать, подбирать убедительные примеры, устанавливать причинно-следственные связи, делать обоснованные выводы и этим способствовать объективному выявлению знаний студентов.

Вопросы обычно задают всей группе и после небольшой паузы, необходимой для того, чтобы студенты поняли его и приготовились к ответу, вызывают для ответа конкретного студента.

Письменная проверка наряду с устной является важнейшим методом контроля знаний, умений и навыков студентов. Однородность работ, выполняемых студентами, позволяет предъявлять ко всем одинаковые требования, попытаться объективность оценки результатов обучения. Применение этого метода дает возможность в наиболее короткий срок одновременно проверить усвоение учебного материала всеми студентами группы, определить направления для индивидуальной работы с каждым.

Письменная проверка используется во всех видах контроля и осуществляется как в аудиторной, так и во внеаудиторной работе (выполнение домашних заданий).

Методические рекомендации по использованию информационно-коммуникативных технологий обучения

Для изучения лекционного материала дисциплины применяются аудиовизуальные (мультимедийные) технологии, которые не отрицают традиционные, проверенные временем методы преподавания, но, при этом, они повышают наглядность, информативность, оперативность в подаче информации, позволяют экономить время занятий.

Каждое семинарское занятие имеет свою особую форму проведения, свою методологическую специфику, что позволяет развивать у студентов различные как общекультурные, так и профессиональные компетенции. Постановка проблемы, разбор актуальных конкретных и гипотетических ситуаций, создание атмосферы диалога между преподавателем и группой позволяет работать индивидуально и в малых группах, коллективно обсуждать определенный тематический материал, а также инициировать самостоятельную работу студентов. При осмыслении содержания вопросов практических

занятий преследуется цель соблюдать преемственность в профессиональном и в творческом развитии студентов.

Контроль самостоятельной работы студентов призван сделать процесс обучения более целостным и органичным. Его задача не оставить без внимания даже, на первый взгляд, малозначительные вопросы.

Компьютерное тестирование позволяет осуществлять итоговый контроль знаний студентов. Тестовый материал включает в себя содержание вопросов по каждому из обозначенных программой разделов.

Каждый вопрос предполагает несколько вариантов ответов, среди которых имеются абсолютно неверный, правильный и в большей или меньшей степени раскрывающий сущность вопроса. В процессе компьютерного тестирования задача студентов определяется как выбор правильного ответа из многообразия вариантов. В тестовых заданиях есть вопросы на соответствие. В процессе компьютерного тестирования, задача студента определяется как выбор правильного ответа из многообразия вариантов.

Вопросы и темы, отводимые на выполнение самостоятельной работы по дисциплине, а также критерии оценивания по каждому виду работы содержатся в разделе 8 РПД.

8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, рубежной аттестации и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Рабочая программа предусматривает проведение лекционных и практических занятий, а также следующие виды работ: самостоятельную работу студентов по подготовке устных докладов, написанию рефератов, подготовку презентаций и обсуждений по темам дисциплины - работу в активной и интерактивной формах.

Виды контроля.

Рабочая программа предполагает текущий и промежуточный контроль знаний.

Текущий контроль – это непрерывно осуществляемый мониторинг уровня усвоения знаний и формирования умений и навыков в течение семестра или учебного года. Текущий контроль знаний, умений и навыков студентов осуществляется в ходе учебных (аудиторных) занятий, проводимых по расписанию. Формами текущего контроля выступают *опросы на семинарских и практических занятиях, а также короткие (до 15 мин.) задания*, выполняемые студентами в начале лекции с целью проверки наличия знаний, необходимых для усвоения нового материала или в конце лекции для выяснения степени усвоения изложенного материала.

Рубежный контроль осуществляется по более или менее самостоятельным разделам – учебным модулям курса и проводится по окончании изучения материала модуля в заранее установленное время. Рубежный контроль проводится с целью определения качества усвоения материала учебного модуля в целом. В течение семестра проводится два таких контрольных мероприятия по графику.

Темы и критерии оценивания самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Психологический практикум деятельности туроператора и турагента»

Тематика докладов.

Происхождение невербального поведения.

2. Воздействие окружения на человеческое общение.

3. Влияние территории и личного пространства на общение.

4. Традиции языка жестов и наиболее распространенные звучащие жесты.

5. Особенности национальных стилей невербального общения в Европе и Америке.

6. Национальные стили невербального поведения в странах Азии.

7. Методы улучшения навыков невербального общения.

8. Восприятие психологических качеств человека по его внешности и поведению: личный имидж.
9. Атрибуты внешности потребителя.
10. Ошибки в оценке других людей.
11. Современное состояние исследований проблемы конфликта.
12. Конфликт в контексте традиционных психологических теорий.
13. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.
14. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.
15. Стратегии и тактики поведения в конфликтной ситуации.
16. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере.
17. Участники конфликта.
18. Причины и последствия конфликтов.
19. Разрешимые и неразрешимые конфликты.
20. Половозрастная специфика конфликта.
21. Исследования конфликтов человеческой души в глубинной психологии и в психоанализе.
22. Социально-психологическая традиция исследования межличностных и межгрупповых конфликтов.
23. Исследования по социологии конфликта.
24. Игровой подход к исследованию конфликта и игровое моделирование.
25. Исследование конфликта в психологии организаций.
26. Социально-психологический тренинг как форма психического воздействия.
27. Личность ведущего как фактор психологического воздействия на тренинговую группу.
28. Тренинговая группа как объект и субъект психологического воздействия.
29. История развития социально-психологического тренинга.
30. Применение групповых дискуссий и ролевых игр в СПТ.

Оценочный лист защиты докладов

Наименование показателя	Выявленные недостатки и замечания	Баллы
I. КАЧЕСТВО ДОКЛАДА		
1.Соответствие содержания доклада содержанию работы		0,5
2.Выделение основной мысли работы		0,5
3.Качество изложения материала		0,5
Общая оценка за доклад		1,5
II. ОТВЕТЫ НА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПО СОДЕРЖАНИЮ РАБОТЫ		
Вопрос 1		0,5
Вопрос 2		0,5
Вопрос 3		0,5
Общая оценка за ответы на вопросы		1,5
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА ЗА ЗАЩИТУ		5

Перечень тем для подготовки презентаций

1. Психологические основы профилактики профессиональной «деформации» и «выгорания».
2. Конституциональная теория личности (по Э.Кречмеру).

3. Проблема совместимости людей в общении.
4. Возможности и ограничения в проявлении индивидуальности специалиста по туризму.
5. Особенности профессиональной памяти.
6. Сложности, ограничения и источники ошибок при экспресс-диагностике.
7. Эффекты, искажающие правильное восприятие наблюдаемой ситуации, интерпретацию поведения человека (каузальная атрибуция, «эффект ореола», «первичности», «новизны», «стереотипа»).
8. Одежда, как фактор, влияющий на впечатление о человеке.
9. Факторы, определяющие формирование привлекательного образа работника по туризму
10. Формирование культуры речи.
11. Источники возникновения конфликтных ситуаций в туристской деятельности.
12. Техники эмоциональной саморегуляции

Критерии оценивания студента за подготовку презентации

Критерии/баллы	4	3	2 (требует доработки)	1
Содержание презентации	Четко сформулирована цель и раскрыта тема исследования. В краткой форме дана полная информация по теме исследования. Даны ссылки на используемые ресурсы.	Сформулирована цель и тема исследования. Частично изложена информация по теме исследования. Даны ссылки на используемые ресурсы.	Сформулирована цель и тема исследования. Содержание полностью не раскрыто. Информация по теме исследования неточна. Не даны ссылки на используемые ресурсы.	Не сформулирована цель и тема исследования.
Дизайн презентации	Соблюдается единый стиль оформления. Презентация красочная и интересная. Используются эффекты анимации, фон, фотографии.	Соблюдается единый стиль оформления. Слайды просты в понимании. Используются некоторые эффекты и фон.	Не соблюдается единый стиль оформления. Слайды просты в понимании. Эффекты и фон не используются.	Не соблюдается стиль оформления. Слайды просты в понимании.
Представление презентации	Автор хорошо владеет материалом по теме исследования. Обладает навыками ораторского искусства. Полно и точно цитируется использованная литература	Автор владеет материалом по теме исследования, но не смог заинтересовать аудиторию..	Автор не показал компетентности в представлении презентации. Использованные факты не вызывают доверия.	Представлены искаженные данные

Максимальное количество баллов, которое студент может получить за презентацию - 4.

Промежуточный контроль - итоговая оценка знаний студента, осуществляется по накопительной системе суммированием баллов, полученных в процессе текущего и рубежного контроля.

Форма промежуточного контроля – экзамен.

Проведение текущего и промежуточного контроля по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением СОГУ

БАЛЛЬНАЯ СТРУКТУРА ОЦЕНКИ

<i>Форма контроля</i>	Макс. кол-во баллов
Текущая оценка студента в течение 1-9 недели состоит из:	25
• Выполнения заданий на практических занятиях	10
• Самостоятельных работ	15
1-я рубежная письменная контрольная работа	25
Текущая оценка студента в течение 10-18 недели состоит из:	25
• Выполнения заданий на практических занятиях	10
• Самостоятельных работ	15
2-я рубежная письменная контрольная работа	25
Итого	100

Методика формирования результирующей оценки.

В ходе текущего контроля студенты могут набрать 0-100 баллов:

1 –я рубежная аттестация - максимально 50 баллов; из них:

От 0 до 25 баллов – тестирование в центре тестирования СОГУ;

От 0 до 25 баллов – активная работа за данный период на семинарских (практических) занятиях

2-я рубежная аттестация – максимально 50 баллов; из них:

От 0 до 25 баллов – тестирование в центре тестирования СОГУ;

От 0 до 25 баллов – активная работа за данный период на семинарских (практических) занятиях

Промежуточный контроль:

Для экзамена:

За устный ответ на экзамене студент получает 0-50 баллов.

Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 56-100 баллов автоматически получают «Экзамен».

Результирующая оценка складывается по соответствующей БРС формуле.

Шкала итоговой академической успеваемости студентов по дисциплине

Система оценок СОГУ		
Сумма баллов	Название	Числовой эквивалент
86 - 100	отлично	5
71-85	хорошо	4
56-70	Удовлетворительно, зачет	3

Вопросы экзамену по дисциплине

1. Проблема правильного распознавания индивидуальных особенностей и психологического состояния клиента.
2. Сбор информации о клиенте. Морфологические признаки клиента как характеристика его психических свойств.

3. Мобилизация как состояние готовности к предстоящим действиям.
4. Поведение продавца услуг как способ воздействия на клиента. Выражения глаз и типы взгляда клиента и туроператора в их отношениях и позициях.
5. Психологические основы взаимодействия с клиентом. Расстояние между собеседниками, пунктуальность.
6. Типы поведения и возможные ошибки туроператора.
7. Установление и развитие отношений с клиентом.
8. Коммуникативные основы профессионализма туроператора. Создание атмосферы аттракции.
9. Варианты возможностей удовлетворения потребностей клиента.
10. Общая схема убеждения. Правила убеждения.
11. Социально-перцептивная компетентность туроператора.
12. Влияние внешнего облика и речевого поведения работника социально-культурного сервиса и туризма на личность потребителя.
13. Речь и голосовые характеристики.
14. Вопросы как средство достижения успеха. Виды вопросов. Функции вопросов.
15. Коммуникативная техника выявления потребностей и возможностей клиента.
16. Общая схема скрытого управления.
17. Коммуникативная техника воздействия на клиента.
18. Расширение информационных каналов общающихся.
19. Введение в конфликтологию. Поведение личности в конфликте.
20. Основные модели поведения личности в конфликте.
21. Типы конфликтных личностей.
22. Самодиагностика конфликтности личности.
23. Стратегии поведения в конфликте.
24. Технологии регулирования конфликтов.
25. Оценка глубины конфликта.
26. Алгоритм деятельности в процессе управления конфликтами.
27. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте.
28. Внутриличные конфликты: понятие, основные психологические концепции.
29. Классификация внутриличных конфликтов. Формы проявления.
30. Способы разрешения внутриличных конфликтов.
31. Анализ и планирование делового общения.
32. Навыки установления делового контакта.
33. Выработка навыков активного слушания.
34. Формирование навыков риторики.
35. Развитие навыка аргументации.
36. Общение с клиентом по телефону.
37. Претензии клиентов: способы разрешения.
38. Технология личного влияния. Противостояние влиянию.
39. Формирование имиджа.
40. Правила делового этикета.

41. Формирование команды

1.

Оценивание ответа студента на экзамене

<i>Характеристика ответа</i>	<i>баллы</i>
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента.	46-50

Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.	41-45
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.	36-40
Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1–2 ошибки в определении основных понятий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.	31-35
Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	26-30
Дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	21-25
Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.	1-20
Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины.	0

Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровень сформированности компетенций			
«Минимальный уровень не достигнут» (менее 55 баллов) Компетенции не сформированы.	«Минимальный уровень»(56-70баллов) Компетенции сформированы. Сформированы базовые	«Средний уровень»(71-85 баллов) Компетенции сформированы.	«Высокий уровень»(86-100 баллов) Компетенции

Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.	<p>структуры знаний.</p> <p>Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер.</p> <p>Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.</p>	<p>Знания обширные, системные.</p> <p>Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий.</p> <p>Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.</p>	<p>сформированы.</p> <p>Знания твердые, аргументированные, всесторонние.</p> <p>Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий.</p> <p>Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка</p>
Описание критериев оценивания			
Обучающийся демонстрирует: - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; - непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках	Обучающийся демонстрирует: - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов; - неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы; - недостаточное владение литературой, рекомендованной программой	Обучающийся демонстрирует: - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - твердые знания теоретического материала. - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития; - правильные и конкретные, без грубых	Обучающийся демонстрирует: - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и

<p>заданий билета; - отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности.</p>	<p>дисциплины; - умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.</p>	<p>ошибок, ответы на поставленные вопросы; - умение решать практические задания, которые следует выполнить; - владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины; - наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность в ответах на</p>	<p>явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории; - логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные вопросы экзаменатора; - умение решать практические задания; - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.</p>
<p>Оценка «неудовлетворительно» / не зачтено</p>	<p>Оценка «удовлетворительно» / «зачтено»</p>	<p>Оценка «хорошо» / «зачтено»</p>	<p>Оценка «отлично» / «зачтено»</p>

Тестовые задания

Неоднородность поведения, противоречивость мимики, жестов, высказываний обычно отражают:

- а) психологическую защиту личности;
- б) реальное отношение к ситуации;
- в) физиологическое состояние;
- г) воздействие физических факторов (жары, холода, яркого света).

2. Функциональная зона (область) слуховой информации расположена:

- а) в углах глазниц;
- б) в верхней части глазного яблока;
- в) в нижней части глазного яблока;
- г) в центральной части глазного яблока.

3. Смещение взора к наружному краю глазного яблока указывает на:

- а) припоминание слухового образа;
- б) конструирование слухового образа;
- в) припоминание зрительного образа;
- г) конструирование зрительного образа;
- д) припоминание или сосредоточенность на телесных ощущениях.

4. Активная отрицательная эмоциональная реакция сопровождается:

- а) медленным расхаживанием взад-вперед с фиксированным положением рук (с закладыванием их за спину или в карманы);
- б) общим замедлением жестикуляции;
- в) внимательным, твердым взглядом на собеседника;
- г) наклоном тела к собеседнику;
- д) отрывистой речью, напором в голосе, внезапными изменениями громкости.

5. Положительная активная позиция, готовность к действию характеризуется:

- а) опусканием ресниц;
- б) сильным глубоким дыханием с небольшим раздуванием ноздрей;
- в) потиранием ладоней;
- г) горизонтальными складками на лбу;
- д) разворотом ступней ног носками друг к другу (легкая «косолапость»).

6. Положительная оценка высказываний партнера характеризуется:

- а) относительным расслаблением тела, общей направленностью его и отдельных частей к собеседнику, легкими движениями головы и лица;
- б) сцепленными в «замок» руками;
- в) указательный палец вытянут вертикально.

7. Положительный настрой на активное общение характеризуется:

- а) раскачиванием на стуле;
- б) ладони открыты навстречу партнеру и движутся вперед и вверх-вниз;
- в) насвистыванием какой-либо мелодии;
- г) руки засунуты в карманы или скрещены перед грудью.

8. Отрицательная эмоциональная реакция характеризуется:

- а) усиленным и неравномерным морганием;
- б) ритмичными движениями рук, ступней, пальцев (постукиванием по столу, вращением больших пальцев при переплетении остальных в замок);
- в) речью с усиленными, но не грубыми интонациями;
- г) спокойным выражением лица, глаза при этом слегка сощурены.

9. Концентрация на собственных мыслях характеризуется:

- а) «остановившимся» взглядом;

- б) горизонтальными складками на лбу;
- в) «блуждающим» взглядом;
- г) в положении сидя обе ноги упираются в пол.

10. Слабая пассивная отрицательная реакция характеризуется:

- а) прямой посадкой без опоры на спинку стула;
- б) скукой, потерей интереса;
- в) демонстративным закладыванием рук за спину, заведением поднятых рук за голову;
- г) повернутыми вовнутрь ладонями, кисти рук совершают медленные движения наружу-вниз.

11. Сильная пассивная отрицательная реакция характеризуется:

- а) частой сменой опорной ноги, перемином с ноги на ногу;
- б) «пустым» взглядом в пространство, глаза при этом могут быть широко открыты;
- в) отрывистой речью с внезапным изменением громкости;
- г) прямым и холодным взглядом, глаза при этом «уперты» в собеседника;
- д) неясной, замедленной речью.

12. Активная отрицательная эмоциональная реакция характеризуется:

- а) напряженностью рта, прикусыванием губ и языка;
- б) загораживанием портфелем, книгой, газетой;
- в) вертикальными движениями ладонью;
- г) отсутствующим выражением лица;
- д) живот выпячен вперед, плечи развернуты, голова поднята вверх.

13. При конформистской модели поведения личности в конфликте проявляется:

- а) негативная оценка личности партнера;
- б) лаконичность и немногословие;
- в) непоследовательность в суждениях и оценках.

14. Для стратегии поведения сотрудничества в конфликте свойственно:

- а) низкий уровень направленности на личные интересы и интересы соперника;
- б) ценность межличностных отношений;
- в) стремление уйти от конфликта;
- г) баланс интересов сторон конфликта.

15. Неуправляемому типу конфликтной личности свойственно:

- а) высокий уровень притязаний;
- б) подозрительность;
- в) недостаточно развитая способность соотносить свои поступки с целями и обстоятельствами;
- г) повышенные требования к себе и окружающим;
- д) отсутствие склонности глубоко задумываться над последствиями своих поступков и причинами поступков окружающих.

16. Ригидному типу конфликтной личности свойственно:

- а) избегание кропотливой, систематической работы;
- б) неустойчивость в оценках и мнениях;
- в) импульсивность, недостаточный самоконтроль;
- г) обидчивость, повышенная чувствительность по отношению к мнимой и действительной несправедливости.

17. Сверхточному типу конфликтной личности свойственно:

- а) недостаточное развитие способности чувствовать реальные взаимоотношения в группе;
- б) легкая внушаемость;
- в) желание быть в центре внимания;
- г) неспособность извлечь пользу из прошлого опыта.

18. Демонстративному типу конфликтной личности свойственно:

- а) прямолинейность, агрессивность;
- б) недостаток силы воли;
- в) комфортное ощущение себя в конфликтной ситуации;
- г) скрупулезное отношение к работе.

19. Бесконфликтному типу личности в конфликте свойственно:

- а) подозрительность, обидчивость;
- б) ситуативное планирование деятельности;
- в) недостаточное видение перспективы;
- г) требуется подтверждение собственной значимости.

20. Для информационной технологии регулирования конфликта характерно:

- а) обеспечение эффективного общения;
- б) решение кадровых вопросов.

21. Для коммуникативной технологии регулирования конфликта характерно:

- а) снижение социальной направленности и укрепление социально-психологического климата в коллективе;
- б) ликвидация дефицита информации в конфликте;
- в) организация общения между субъектами конфликтного взаимодействия и их сторонами.

22. Для социально-психологической технологии регулирования конфликта характерно:

- а) исключение ложной информации, устранение слухов;
- б) работа с неформальными лидерами и микрогруппами;
- в) изменение условий взаимодействия сотрудников.

23. Для организационной технологии регулирования конфликта характерно:

- а) использование методов поощрения и наказания;
- б) снижение социальной напряженности;
- в) обеспечение эффективного общения.

24. Какой подход к решению конфликта характерен для игрового управления:

- а) силовое решение;
- б) отказ;
- в) компромисс;
- г) поиск взаимовыгодных вариантов.

25. Предпосылки для решения конфликта:

- а) достаточная зрелость конфликта;
- б) сокрытие и манипулирование информацией;
- в) принятие решений в краткосрочной перспективе.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Кокурин А. В. Психология служебной деятельности : учебник и практикум для вузов / [и др.] ; под общей редакцией А. В. Кокурина, В. Е. Петрова, В. И. Екимовой, В. М. Позднякова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 375 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12931-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/448574>
2. Нуркова, В.В. Общая психология: учебник для вузов/ В.В. Нуркова, 3-е изд., перераб. и доп.— Москва: Издательство Юрайт, 2019.—524с.— (Высшее образование).— ISBN978-5-534-02583-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://urait.ru/bcode/449627>
3. Рамендик, Д. М. Общая психология и психологический практикум : учебник и практикум для вузов / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва :

Издательство Юрайт, 2019. — 274 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07651-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451540>

б) дополнительная литература:

1. Психология: учебник и практикум для вузов/ А.С.Обухов [и др.]; под общей редакцией А.С.Обухова.— 2-е изд., перераб. и доп.— Москва: Издательство Юрайт, 2019.— 404с.— (Высшее образование).— ISBN978-5-534-00631-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://urait.ru/bcode/449860>
2. Симановский, А.Э.Психология обучения и воспитания: учебное пособие для вузов/.— Москва: Издательство Юрайт, 2019.— 121с.— (Высшее образование).— ISBN978-5-534-07241-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:<https://urait.ru/bcode/455060> Столяренко Л.Д. Психология и педагогика , М., Изд.-во Юрайт 2016

в) Интернет-ресурсы

Обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам (библиотека СОГУ):

1. ЭБС «Научная электронная библиотека eLibrary.ru» <http://elibrary.ru>.
2. - электронной библиотеке диссертаций РГБ, <https://dvs.rsl.ru>
3. - ЭБС "Университетская библиотека» ONLINE"; <https://biblioclub.ru>
4. Электронная библиотека «Юрайт» <http://biblio-online.ru>
5. Мир психологии <http://psychology.net.ru/articles>
6. Научная и популярная психология: история, теория, практика <http://www.psychology-online.net/>
7. Практическая психология <http://psynet.narod.ru/main.htm>
8. Практический психолог <http://www.psilib.ru/>
9. Психпортал: Столица сетевой психологии <http://psy.piter.com/>
10. Пси-Фактор <http://psyfactor.org/>
11. Психологическая лаборатория <http://vch.narod.ru>
12. Психологический навигатор <http://www.psynavigator.ru/>
13. Российская психология: информационно-аналитический портал <http://rospsy.ru/>
14. Российское образование: образовательный портал http://www.edu.ru/modules.php?op=modload&name=Web_Links&file=index&l_op=viewlink&cid=2374
15. Psychology OnLine.Net: Материалы по психологии <http://www.psychology-online.net/>
16. Институт практической психологии ИМАТОН <http://www.psychology.ru/whoswho/>

10. Материально-техническое оснащение дисциплины

Проведение занятий лекционного типа предполагается в учебной аудитории № 315 (учебный корпус №7 экономического факультета), в которой имеются: преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска; учебно-наглядные пособия; мультимедийный комплекс (проектор, экран); ноутбук; колонки.

Проведение занятий семинарского типа предполагается в учебных аудиториях №315 и № 314 (учебный корпус №7 экономического факультета), в которых имеются: преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), ноутбук, колонки. Эти же аудитории используются для выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля успеваемости.

Проведении рубежного тестирования предполагается в компьютерном классе № 208 (учебный корпус №7 экономического факультета), в котором имеются: преподавательский стол, преподавательский стул, столы обучающихся, стулья, классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), колонки, ПК преподавателя, ПК для обучающихся.

Студенты, имеют доступ к учебным и научным фондам библиотеки СОГУ, а также к электронным библиотечным ресурсам. Читальный зал библиотеки оснащен столами, стульями, ПК для обучающихся.

Состав лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

№ п/п	Наименование	№ договора (лицензия)
	Windows 7 Professional	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016 г.
	Windows 8.1 Professional	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
	Office Standard 2016	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016 г.
	Office Standard 2010	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
	Антивирусное программное обеспечение KasperskyTotalSecurity	№17Е0-180222-130819-587-185 от 26.02. 2018 до 14.03.2019 г, продлена до 21 г.
	Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»	Разработка СОГУ Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2015611829 от 06.02.2015 г. (бессрочно)
	Система тестирования Sunrav WEB Class	№468 от 03.12.2013 ИП Сунгатулин Р.Т.(бессрочно)
	КонсультантПлюс	№430-2017/614 от11.01.2017 г. ООО «Фаст-Информ» (бессрочно)
	Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ»	№795 от 26.12.2018 с ЗАО «Анти-Плагият», продлена до 21 г.

11. Лист обновления/актуализации

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры предпринимательства, сервиса и туризма от 21 марта 2019 г., протокол № 7 .

Программа одобрена на заседании Совета факультета экономики и управления от 21 марта 2019 г., протокол № 5.