

*Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Северо-Осетинский государственный университет имени Коста
Левановича Хетагурова»*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Психология в туристской деятельности»**

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль подготовки
«Организация и управление в индустрии туризма»

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Форма обучения – очная

Год начала подготовки - 2023

Утверждена в составе ОПОП.

Составитель: доцент кафедры психологии, к. пс. н., Ю. А. Афанасьева

Владикавказ 2023

1. Структура и общая трудоемкость дисциплины – 2 з.е. (72 ч.)

	Очная форма обучения
Курс	2
Семестр	3
Лекции	36
Практические занятия	18
Лабораторные занятия	-
Консультации	-
Итого аудиторных занятий	54
Самостоятельная работа	18
Курсовая работа	-
Форма контроля	-
Экзамен	-
Зачет	+
Общее количество часов	72

2. Цели освоения дисциплины

- формирование основных категорий, методологических основ психологических знаний, которые можно применить в рамках профессиональной деятельности в области туристической деятельности.

Задачи дисциплины:

- формирование представлений у студентов научных представлений о характере и особенностях общения людей в различных ситуациях взаимодействия туристской деятельности;
- изучение потребностей человека и способов их удовлетворения в рамках профессии в области туристической деятельности;
- приобретение знаний, умений и навыков, обеспечивающих способность к социальному взаимодействию и реализации своей роли в команде;
- понимание основ психологических процессов управленческой деятельности, создания благоприятного психологического климата в коллективе, процессов, происходящих внутри группы, конфликтных ситуаций.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Дисциплина «Психология в туристской деятельности» относится к дисциплинам по выбору, формируемой участниками образовательных отношений, Б1.В.ДВ.02.01.

Для успешного освоения дисциплины студент должен иметь теоретические представления по дисциплине «Деловые коммуникации и культура речи». Знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной необходимы для изучения последующих дисциплин: «Организация туроператорских и турагентских услуг», «Исследовательская практика», «Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена», «Выполнение и защита выпускной квалификационной работы» и др.

4. Требования к результатам освоения дисциплины (компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины)

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины. Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями (результатами освоения образовательной программы):

Код и наименование компетенции	Индикатор достижения компетенции	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
УК-5 – Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<p>УК-5.1. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям своего Отечества.</p> <p>УК-5.2. Выбирает форму взаимодействия с другими социальными группами на основе полученной информации об их культурных и социально-исторических особенностях, включая философские и этические учения.</p> <p>УК-5.3. Осуществляет межкультурную коммуникацию в соответствии с принятыми нормами и правилами в различных ситуациях межкультурного взаимодействия.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - содержание основных понятий обществознания и психологии; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работать самостоятельно, применять базовые научно-теоретические знания для решения теоретических и практических задач; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками активного слушания, способностью к межличностным коммуникациям.
УК-7 – Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	<p>УК-7.1. Понимает оздоровительное, образовательное и воспитательное значение физических упражнений на организм и личность занимающегося, основы организации физкультурно-спортивной деятельности.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные понятия, принципы и закономерности психологии туристской деятельности; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - распознавать психологические феномены; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основными психологическими категориями.
ПК-3 – Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	<p>ПК-3.1. Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных формационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста.</p> <p>ПК-3.2. Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способы анализа психических явлений, понимать суть и содержание туристской деятельности, используя коммуникативные технологии; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - своевременно использовать различные технологии обслуживания туристов; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками эмпатичного слушания и информационно-коммуникативными

	ПК-3.3. Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.	технологиями туристской деятельности.
--	--	---------------------------------------

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

5. Содержание и учебно-методическая карта дисциплины

Но ме р те м ы	Наименование тем (вопросов), изучаемых по данной дисциплине	Занятия		Самостоятельная работа студентов		Формы контроля	Ли- тера- тура
		л	пр	Содержание	Час ы		
1	Введение в психологию 1. Задачи и место психологии в системе наук 2. Предмет психологии и его трансформация в ходе исторического развития 3. Основные направления и методы психологии 4. Структура и принципы психологии	2	2	Основные понятия и принципы психологии.	2	Устный опрос, конспектирование, написание эссе.	[1-8]
2	Учение о темпераменте и его роли в туристской деятельности 1. Деятельность человека: его строение и виды. 2. Теории изучения темперамента 3. Основные типы темпераментов	2	0	Психология как наука о социальном взаимодействии.	2	Конспектирование, защита реферата, подготовка презентации	[1-8]
3	Учение о характере и его роли в туристской деятельности 1. Теории изучения характера 2. Виды акцентуаций характера	2	2	Акцентуации характера по А.Е. Личко	2	Устный опрос, конспектирование, написание эссе.	[1-8]
4	Общение и взаимодействие людей. 1. Когнитивные психические процессы (ощущение, восприятие, представление и мышление) 2. Эмоциональные процессы 3. Волевые процессы	2	0	Функции общения. Виды делового общения в туризме и гостеприимстве.	2	Конспектирование, защита реферата, подготовка презентации	[1-8]
5	Психодиагностика клиента туристской фирмы. 1. Варианты типологии клиентов в современной литературе: аналитик, энтузиаст, активист, добряк. 2. Внутреннее состояние клиента. 3. Показатели внутреннего состояния: интонация, громкость и темп речи, высота и тембр голоса.	2	2	Эмоциональное состояние клиента. Психология клиента.	2	Устный опрос, конспектирование, написание эссе.	[1-8]
6	Прием и выявление потребностей туристов 1. Обслуживание клиентов	2	0	Психологический контакт. Умение слушать.	2	Конспектирование, защита реферата,	[1-8]

	2. Психологический контакт с клиентами 3. Умение слушать туроператора					подготовка презентации	
7	Психология продаж туристского продукта 1. Социально-психологические технологии 2. Психология продаж 3. Психология влияния в процессе реализации турпродукта	2	2	Приемы привлечения внимания. Фокусировка внимания. Способы ускорения продаж.	2	Устный опрос, конспектирование, написание эссе.	[1-8]
8	Факторы туристской мотивации 1. Возраст 2. Образование 3. Социальная принадлежность 4. Семейное положение 5. Доход 6. Конфессиональная принадлежность 7. Менталитет 8. Сезонность 9. Активность 10. Географическое направление 11. Престиж/влияние СМИ	2	0	Конструирование вопросов Человеческий фактор в работе менеджера турфирмы.	2	Конспектирование, защита реферата, подготовка презентации	[1-8]
9	Психология презентации туристского продукта 1. Основные аргументы 2. Методы презентации турпродукта 3. Преодоление возражений клиента и завершение сделки	2	2	Техники внушения.	2	Устный опрос, конспектирование, написание эссе.	[1-8]
10	Социально-психологические техники общения 1. Психологический контакт с клиентом. 2. Методы сохранения заинтересованности и внимания в процессе устного общения: метод нереплексивного слушания, метод рефлексивного слушания, эмпатическое слушание.	2	0	Психологические проблемы коммуникации в практике делового общения.	2	Конспектирование, защита реферата, подготовка презентации	[1-8]
11	Предпосылки продажи туристского продукта 1. Факторы, влияющие на эффективность продаж туристского продукта. 2. Приемы создания хорошего впечатления. 3. Установления доверительных отношений с клиентом	2	2	Приветствия и представления. Корректный ответ на вопрос клиента.	2	Устный опрос, конспектирование, написание эссе.	[1-8]

12	Психологические приемы этикета 1. Правила делового этикета в туризме 2. Роль делового этикета в туризме 3. Особенности делового этикета в туризме 4. Вербальные основы делового этикета в туризм	2	0	Деловой этикет в телефонных разговорах	2	Конспектирование, защита реферата, подготовка презентации	[1-8]
13	Межличностные отношения в группах и коллективах 1. Понятие о группах и коллективах. 2. Межличностные отношения в группах и коллективах, методы их выявления и возможности изменения статуса личности в группе. Первичные (малые) группы в путешествиях. 3. Лидерство: авторитарное и демократическое. Аутсайдеры.	2	2	Первичные (малые) группы в путешествиях. Понятие "малой группы". Взаимоотношения внутри группы.	2	Конспектирование, защита реферата, подготовка презентации	[1-8]
14	Психология имиджа туристской фирмы 1. Понятие имиджа. 2. Корпоративная философия и внутренний имидж туристской фирмы. 3. Взаимосвязь корпоративной философии и внутреннего имиджа. 4. Внешний имидж туристской фирмы.	2	0	Групповые нормы. Психологическая тактика руководства туристской группой.	2	Устный опрос, конспектирование, написание эссе.	
15	Психология конфликта в туризме 1. Сущность и место конфликта в туризме. 2. Понятие и функции конфликта. 3. Место конфликта в туризме. 4. Динамика конфликта в туризме. 5. Разрешение конфликта. 6. Предотвращение конфликтов.	2	2	Совершенствование навыков общения.	2	Конспектирование, защита реферата, подготовка презентации	
16	Психологическая тактика руководства туристской группой 1. Условия продуктивной работы с людьми. 2. Развитие и совершенствование навыков общения в туристской деятельности. 3. Методы поддержания единства группы.	2	0	Поведение руководителя.	2	Конспектирование, защита реферата, подготовка презентации	
17	Психологические аспекты ораторского искусства	2	2	Особенности туристской	2	Устный опрос, кон-	

	в экскурсионной деятельности 1. Значение ораторского искусства. 2. Главные составляющие ораторского искусства в экскурсии. 3. Память экскурсовода. 4. Культура речи экскурсовода. 5. Форма преподнесения материала.			группы.		спектирование, написание эссе.	
18	Психологические особенности оказания туристских услуг лицам с ОВЗ 1. Клиент с особыми потребностями в туристских услугах. 2. Социальное взаимодействие в адаптивном туризме.	2	0	Роль программы и маршрута группы.	2	Конспектирование, защита реферата, подготовка презентации	
	ВСЕГО:	36	18		36		

Примечания:

- 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 платформы дистанционного обучения Moodle, личный кабинет студента на сайте СОГУ, других элементов ЭИОС СОГУ.

6. Образовательные технологии

Интерактивные технологии. Методы обучения: «мозговой штурм», дебаты, презентационный метод, работа в парах, работа в группах, деловая игра. Формы обучения: семинар-беседа.

Технологии контекстного обучения – система дидактических форм, методов и средств, направленная на моделирование Контекстно-научная с информационно-содержания будущей профессиональной деятельности специалиста. Методы обучения: анализ конкретных ситуаций, методы работы с информационными базами данных, деловая игра и др. Формы обучения: семинар-беседа, проблемный семинар, семинар «круглый стол», семинар-дебаты.

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

Примечания:

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

- В целях реализации индивидуального подхода к обучению студентов, реализующих 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 платформ дистанционного обучения, входящих в ЭИОС СОГУ.

7. Методические указания по дисциплине

7.1. 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 студентов;
- 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.

К видам самостоятельной работы при изучении данной дисциплины относится:

- подготовка презентаций;
- подготовка информационных сообщений;
- составление схемы;
- самостоятельное изучение литературы по теме и составление по ней конспектов;
- работа со справочными материалами (терминологическими и иными словарями, энциклопедиями) и т.д.

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

Методические рекомендации по оформлению презентации

- 1) Не перегружать слайды текстом.
- 2) Наиболее важный материал лучше выделить.

3) Не следует использовать много мультимедийных эффектов анимации. Особенно нежелательны такие эффекты, как вылет, вращение, побуквенное появление текста. 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.

4) Чтобы обеспечить хорошую читаемость презентации необходимо подобрать темный цвет фона и светлый цвет шрифта.

5) Текст презентации должен быть написан без орфографических и пунктуационных ошибок.

Методические рекомендации по выполнению контрольной работы

Критерии оценки контрольной работы могут быть как общие, так и частные. К общим критериям можно отнести следующие:

- соответствие контрольной работы теме;
- глубина и полнота раскрытия темы;
- адекватность передачи содержания первоисточника; логичность, связность; доказательность;
- структурная упорядоченность (наличие введения, основной части, заключения, их оптимальное соотношение);
- оформление (наличие плана, списка литературы, культура цитирования, сноски и т. д.); языковая правильность.

Частные критерии относятся к конкретным структурным частям контрольной работы: введению, основной части, заключению.

1. Критерии оценки введения: наличие обоснования выбора темы, ее актуальности; наличие сформулированных целей и задач работы; наличие краткой характеристики первоисточников.

2. Критерии оценки основной части: структурирование материала по разделам, параграфам, абзацам; наличие заголовков к частям текста и их соответствие содержанию; проблемность и разносторонность в изложении материала; выделение в тексте основных понятий и терминов, их толкование; наличие примеров, иллюстрирующих теоретические положения.

3. Критерии оценки заключения: наличие выводов по результатам анализа; выражение своего мнения по проблеме; наличие приложения: рисунков и схем (при необходимости).

Все требования к контрольной работе сообщаются задолго до его написания. Общая оценка за контрольную работу выставляется следующим образом: от 65% до 80% – «удовлетворительно»; 80-90% – «хорошо»; 90-100% – «отлично».

Методические указания для преподавателей по проведению практических занятий по дисциплине «Психология в туристической деятельности»

В начале занятия рекомендуется рассмотреть соответствующий теоретический материал. Затем идет практический разбор изучаемого материала, решаются задачи из сборников по введению в языкознание, разбирается каждый конкретный пример.

В начале практического занятия следует обратить 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.

После предварительной части следует начинать разбирать вопросы, имеющие более длинные сценарии взаимодействия основных идей темы занятия.

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 объективности 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).

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

8.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости

Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

№	Компетенция	Задания для диагностики сформированности компетенций	Ссылки
Задания открытого типа			
Задания для диагностики развития теоретических знаний			
1.	УК-5, УЖ	Как предмет психологии?	Общая психо-

	7, ПК-3		логия: когнитивные процессы и состояния/ Разумникова-О.М. - Новосиб.: НГТУ, 2011. - 76с.: ISBN 978-5-7782-1848-2 - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/548080
2.	УК-5, 7, ПК-3	Как менялся предмет психологии в процессе исторического развития?	Там же, с. 10.
3.	УК-5, 7, ПК-3	Какие выделяет акцентуации характера А.Е. Личко?	Там же, с. 16.
4.	УК-5, 7, ПК-3	Что такое характер?	Там же, с. 18-19.
5.	УК-5, 7, ПК-3	Что такое акцентуации характера?	Там же, с. 22.
6.	УК-5, 7, ПК-3	Что такое темперамент?	Там же, с. 23.
7.	УК-5, 7, ПК-3	Какие типы темперамента выделяет Г. Айзенк?	Там же, с. 23.
8.	УК-5, 7, ПК-3	Какие психологические предпосылки продаж турпродукта известны?	Психология в туристской деятельности [Электронный ресурс]: учебник / Н.В. Бордовская и др. — М.: КноРус, 2019. — Режим доступа: https://www.book.ru/book/929674 Там же, с. 102.
9.	УК-5, 7, ПК-3	Какие принято выделять типы клиентов в туристской деятельности?	Там же, с. 25.
10.	УК-5, 7, ПК-3	Какие виды общения существуют?	Там же, с. 101.
11.	УК-5, 7, ПК-3	Какие способы влияния в процессе реализации турпродукта приняты в психологии?	Там же, с. 102.
12.	УК-5, 7, ПК-3	Какие приемы привлечения внимания существуют в туристской деятельности?	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 .
13.	УК-5, 7, ПК-3	Какие способы ускорения продаж известны в туристской деятельности?	Там же, с. 103.
14.	УК-5, 7, ПК-3	Какие способы обслуживания туристов в офисе рекомендованы психологами?	Там же, с. 103.
15.	УК-5, 7, ПК-3	С помощью каких психологических приемов можно выявить потребности туристов?	Там же, с. 116.
16.	УК-5, 7, ПК-3	Какие факторы туристской мотивации существуют в психологии?	Там же, с. 123.
17.	УК-5, 7, ПК-3	С помощью каких психологических приемов можно провести успешную презентацию туристского продукта.	Там же, с. 119, 121-122.
18.	УК-5, 7, ПК-3	Какие методы презентации турпродукта известны?	Там же, с. 148.
19.	УК-5, 7, ПК-3	В чем особенность делового этикета в туризме?	Там же, с. 150, 155.
20.	УК-5, 7, ПК-3	В чем специфика делового этикета в деятельности туристского предприятия?	Там же, с. 165.
21.	УК-5, 7, ПК-3	Каковы основные принципы делового этикета в туризме?	Там же, с. 166.
22.	УК-5, 7, ПК-3	Какие основные правила делового этикета в туризме известны?	Там же, с. 167.
23.	УК-5, 7, ПК-3	Какова роль делового этикета в туризме?	Там же, с. 156.
24.	УК-5, 7, ПК-3	Какие вербальные основы делового этикета в туризме известны?	Там же, с. 161.
25.	УК-5, 7, ПК-3	Какие психологические приемы этикета в туризме известны?	Там же, с. 161-162.
26.	УК-5, 7, ПК-3	В чем основные отличия делового этикета при телефонных разговорах?	Там же, с. 162-163.
27.	УК-5, 7, ПК-3	Что такое имидж туристской фирмы?	Там же, с. 198.
28.	УК-5, 7, ПК-3	На чем базируется имидж туристской фирмы?	Там же, с. 227.
29.	УК-5, 7, ПК-3	Что такое корпоративная философия туристской фирмы?	Там же, с. 228.
30.	УК-5, 7, ПК-3	Какая существует взаимосвязь корпоративной философии и внутреннего имиджа турфирмы?	Там же, с. 233.
Задания для диагностики развития практических умений и навыков			
31.	УК-5, 7, ПК-3	Составьте и запишите текст рекламы (письма-приглашения) в туристическое путешествие сроком на 10 дней.	
32.	УК-5,	Составить кроссворд из 35 термин по дисциплине	

	7, ПК-3	«Психология в туристкой деятельности»	
33.	УК-5, 7, ПК-3	УК характеризуйте психологические особенности общения, с лицами, имеющими различные виды ограничений жизнедеятельности.	Психология делового общения в туризме и гостеприимстве: учебное П86 пособие / коллектив авторов ; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. — М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 192 с.
34.	УК-5, 7, ПК-3	УК рассмотрите термин «адаптивный туризм».	С. 168-177
35.	УК-5, 7, ПК-3	УК определите психофизические ограничения доступности получения туристской услуги.	С. 168-177
36.	УК-5, 7, ПК-3	УК разработайте рекомендации для специалистов-участников переговоров с представителями немецкой (французской, испанской, итальянской, английской, японской, китайской, арабской) компании. В рекомендациях опишите особенности делового общения партнеров по туристическому бизнесу и укажите, насколько велик культурный разрыв между двумя сторонами, какой механизм существует для преодоления тупиковых ситуаций, какие речевые и психологические тактики наиболее уместны, как считывать информацию о собеседнике по невербалике, в какой степени допустимы неформальные факторы, например, можно ли использовать в разговоре шутки и т.д.	С. 168-177
37.	УК-5, 7, ПК-3	УК сравните родную культуру с чужой (по выбору) культурой, входящей в иную классификационную группу (модель Р. Льюиса) по плану: географические условия; религия; духовные ценности; отношение к пространству и времени; стили ведения переговоров; особенности невербальных средств общения.	С.168-177
38.	УК-5, 7, ПК-3	УК разработайте модель делового общения представителей определенной национальной культуры (цель переговоров, стиль, выбор места проведения, отношение к времени, пространству, особенности одежды, особенности риторики, тактики, аргументы, особенности невербалики).	С.168-177
39.	УК-5, 7, ПК-3	УК предложите форму «Я-сообщения» для следующих ситуаций: - по отношению к человеку, часто не выполняющему работу к сроку; - когда вам приказывают, вместо того, чтобы попросить; - по отношению к чрезмерно строгому руководителю; - опишите ситуации из жизни, когда вам пригодилось бы «я-сообщение».	С. 59-114
40.	УК-5,	УК составьте карту следующего конфликта, предложите	С. 59-114

	7, ПК-3	варианты решения, учитывающие интересы и опасения сторон. Клиентка купила тур в Египет. По приезде оказалось, что ее отель находится не на первой береговой линии, как было обещано в путевке, а на второй. По пути на пляж ей нужно было идти по городу, переходить улицу с оживленным движением. Это ей не понравилось. С претензией она звонит в туристическую фирму.	
--	----------------	--	--

Темы презентаций (УК-5, УК-7, ПК-3)

1. Характеристика спортивного туризма как вида спорта.
2. Характеристика рекреационного туризма.
3. Подготовка туристов-спортсменов.
4. Содержание туристской подготовки.
5. Психология как наука о социальном взаимодействии.
6. Психология личности.
7. Психологические проблемы коммуникации в практике делового общения.
8. Основные понятия и принципы.
9. Функции общения.
10. Виды делового общения в туризме и гостеприимстве.

Критерии оценивания самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№	Наименование оценочного средства	Шкала оценивания
1.	Составление опорного конспекта	<p>- 2 балла выставляется студенту, если конспект содержателен и соответствует разработанному плану; в конспекте полностью отражены основные положения и результаты работы автора; студент излагает мысли своими словами в ясной и лаконичной форме; соответствие оформления конспекта требованиям; наличие схем и графическое выделение особо значимой информации; самостоятельно сформулировано резюме по прочитанному и законспектированному материалу;</p> <p>- 1,5 балла выставляется студенту, если конспект достаточно содержателен и соответствует плану; в конспекте достаточно полно отражены основные положения и результаты работы автора; конспект составлен словами, заимствованными из первоисточника; соответствие оформления конспекта требованиям; наличие схем и графическое выделение особо значимой информации; резюме по прочитанному и законспектированному материалу составлено с помощью преподавателя;</p> <p>- 1 балл выставляется студенту, если конспект недостаточно содержателен и частично соответствует плану; в конспекте недостаточно полно отражены основные положения и результаты работы автора; конспект составлен словами, заимствованными из первоисточника; не полное соответствие оформления конспекта требованиям; отсутствие в конспекте схем и графического выделения особо значимой информации; резюме по прочитанному и законспектированному материалу отсутствует;</p>

		<p>- 0 баллов выставляется студенту, если конспект не содержателен и не соответствует плану; в конспекте не отражены основные положения и результаты работы автора; конспект составлен словами, полностью заимствованными из первоисточника; оформление конспекта не соответствует требованиям; отсутствие в конспекте схем и графического выделения особо значимой информации; резюме по прочитанному и законспектированному материалу отсутствует.</p>
2.	Составление схемы	<p>- 3 балла выставляется студенту, если содержание схемы полностью соответствует содержанию темы; структура логична; правильный отбор информации; наличие обобщающего характера изложения информации;</p> <p>- 1-2 балла выставляется студенту, если содержание схемы не в полной мере раскрывает содержание темы; изучаемый материал проработан фрагментарно; отсутствует обобщающий характер изложения информации;</p> <p>- 0 баллов выставляется студенту, если содержание схемы не раскрывает содержание темы; демонстрируется фрагментарный объем знаний в рамках освещаемого вопроса; отсутствует обобщающий характер изложения информации.</p>
3.	Анализ ситуаций	<p>- 2 балла выставляется студенту, если проводится комплексная оценка предложенной ситуации; знание теоретического материала с учетом междисциплинарных связей, правильный выбор тактики действий;</p> <p>- 1 балл выставляется студенту, если проводится комплексная оценка предложенной ситуации, незначительные затруднения при ответе на теоретические вопросы, неполное раскрытие междисциплинарных связей; правильный выбор тактики действий; логическое обоснование теоретических вопросов с дополнительными комментариями педагога;</p> <p>- 0 баллов выставляется студенту, если происходит неверная оценка ситуации; неправильно выбрана тактика действий.</p>
4.	Подготовка информационного сообщения	<p>- 3 балла выставляется студенту, если содержание сообщения полностью соответствует освещаемому вопросу; сообщение отличается глубиной проработки изучаемого материала; выделены основные понятия; в текст сообщения введены дополнительные данные, характеризующие объект изучения; точное использование научной терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопрос; умение делать обоснованные выводы; сообщение отличается грамотностью и полнотой использования источников; наличие элементов наглядности;</p> <p>- 2 балла выставляется студенту, если содержание сообщения соответствует освещаемому вопросу; выделены основные понятия; использование необходимой научной терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопрос; умение делать обоснованные выводы при наличии несущественных недочетов; сообщение отражает полноту использования источников; наличие элементов наглядности;</p> <p>- 1 балл выставляется студенту, если содержание</p>

		<p>сообщения частично соответствует освещаемому вопросу; использование необходимой научной терминологии; стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопрос; умение делать выводы при наличии исправленных с помощью преподавателя недочетов; элементы наглядности отсутствуют; сообщение не отражает полноту использования источников;</p> <p>- 0 баллов выставляется студенту, если содержание сообщения не соответствует освещаемому вопросу; демонстрируется фрагментарный объем знаний в рамках освещаемого вопроса; неверное использование научной терминологии, нарушение в стилистическом и логическом изложении ответа на вопрос; выводы излагаются с существенными ошибками.</p>
--	--	---

Критерии оценки устного и/или письменного ответа на практическом занятии

За выполнение данного вида работы максимальное количество баллов составляет **5 баллов**, из них:

Оценка	Критерии оценки устного и/или письменного ответа на практическом занятии
5	Содержание ответа соответствует освещаемому вопросу, полностью раскрыта в ответе тема, ответ структурирован, даны правильные аргументированные ответы на уточняющие вопросы, демонстрируется высокий уровень участия в дискуссии.
4	Содержание ответа соответствует освещаемому вопросу, полностью раскрыта в ответе тема, даны правильные, аргументированные ответы на уточняющие вопросы, но имеются неточности, при этом ответ неструктурирован и демонстрируется средний уровень участия в дискуссии.
3	Содержание ответа соответствует освещаемому вопросу, но при полном раскрытии темы имеются неточности, даны правильные, но не аргументированные ответы на уточняющие вопросы, демонстрируется низкий уровень участия в дискуссии, ответ неструктурирован, информация трудна для восприятия.
2	Содержание ответа соответствует освещаемому вопросу, но при полном раскрытии темы имеются неточности, демонстрируется слабое владение категориальным аппаратом, даны правильные, но не аргументированные ответы на уточняющие вопросы, участие в дискуссии отсутствует, ответ неструктурирован, информация трудна для восприятия.

Критерии оценивания презентаций:

За выполнение данного вида работы максимальное количество баллов составляет **5 баллов**, из них:

Наименование критерия	Критерии оценивания			
	5	4	3	2
Содержание презентации	Четко сформулирована цель и раскрыта тема исследования. В краткой форме дана полная	Сформулирована цель и тема исследования. Частично изложена информация по	Сформулирована цель и тема исследования. Содержание полностью не раскрыто.	Не сформулирована цель и тема. Проблема не решена.

	информация по теме и дан ответ на проблемный вопрос. Даны ссылки на используемые ресурсы.	теме и дан ответ на проблемный вопрос. Даны ссылки на используемые ресурсы.	Информация по теме неточна. Проблема до конца не решена. Не даны ссылки на используемые ресурсы.	
Дизайн презентации	Соблюдается единый стиль оформления. Презентация красочная и интересная. Используются эффекты анимации, фон, фотографии. В презентации присутствуют авторские находки.	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. Использует научную терминологию. Обладает навыками ораторского искусства. Полно и точно цитируется использованная литература	Автор владеет материалом по теме, но не смог заинтересовать аудиторию. Недостаточно цитируется литература.	Автор не показал компетентности в представлении презентации. Использованные факты не вызывают доверия. Недостаточно цитируется литература.	Представлены искаженные данные

8.2. Оценочные средства для проведения рубежной аттестации

Тесты для рубежных аттестаций (УК-5, УК-7, ПК-3)

Тестирование – активная форма проверки получения студентом знаний, проводится в электронной форме, на единой интернет-платформе в системе централизованного тестирования СОГУ Moodle: <http://lms.nosu.ru>

Примеры тестовых заданий (УК-5, УК-7, ПК-3)

Совокупность устойчивых динамических особенностей психических процессов человека: темпа, ритма, интенсивности, носит название: Темперамент Характер Тип Высшей нервной деятельности Личность
К какому типу темперамента относится следующее описание: «Люди неспешны, свои действия тщательно продумывают, все делают медленно и терпеть не могут суеты и спешки, ответственные, старательны, вдумчивы, прилежны, настойчивы, миролюбивы, медлительны, прагматичны, эмоционально устойчивы, ин-

<p>троверты»</p> <p>Флегматик</p> <p>Меланхолик</p> <p>Сангвиник</p> <p>Холерик</p>
<p>К какому типу темперамента относится следующее описание:</p> <p>«Энергичные, легкие на подъем люди, которые очень любят движение, присущи быстрая реакция, выразительная жестикуляция и мимика, уравновешены, готовы взяться за любую работу, очень общительны, жизнерадостны, легко приспосабливаются к любой жизненной ситуации»</p> <p>Флегматик</p> <p>Меланхолик</p> <p>Сангвиник</p> <p>Холерик</p>
<p>К какому типу темперамента относится следующее описание:</p> <p>«вспыльчивы, непостоянны, агрессивны и импульсивны, незлопамятны и очень отходчивы, способны выполнять любую работу, однако монотонность им быстро надоедает. Такие люди часто не доводят до логичного завершения начатую работу»</p> <p>Холерик</p> <p>Сангвиник</p> <p>Меланхолик</p> <p>Флегматик</p>
<p>К какому типу темперамента относится следующее описание:</p> <p>«Достаточно ранимые, обидчивые и скрытые личности, склонны к глубоким переживаниям и грустным мыслям. Им свойственны сдержанность, замедленная речь, движения, нерешительность, робость и смущение»</p> <p>Меланхолик</p> <p>Флегматик</p> <p>Холерик</p> <p>Сангвиник</p>
<p>«лица, которые временно и добровольно переменили место жительства на срок более 24 часов с любой целью, кроме деятельности, оплачиваемой в месте выполнения какой-либо работы» - это:</p> <p>туризм</p> <p>туристы</p> <p>туристический продукт</p> <p>туристическая услуга</p>
<p>«результат деятельности организации или индивидуального предпринимателя по удовлетворению потребностей туристов в организации и осуществлении тура или его отдельных составляющих» - это:</p> <p>туризм</p> <p>туристы</p> <p>продукт туризма</p> <p>туристическая услуга</p>
<p>Вид общения, который является нормативно одобренным, жестко регламентированным и функционирующим в какой-либо сфере для решения определенных задач, называется:</p> <p>деловое общение</p> <p>эмоциональное общение</p> <p>ситуационное общение</p> <p>«понибратское» общение</p>
<p>«деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем» - это:</p> <p>турагентская деятельность</p> <p>туристский продукт</p> <p>продвижение туристского продукта</p> <p>туристическая путевка</p>

«документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания» - это:
тур
туристский продукт
продвижение туристского продукта
туристская путевка
К средствам туризма НЕ относятся:
прогулки, экскурсии, походы
путешествия, туристские слеты, соревнования
комплексные туры и сборы по видам туризма
деятельность профессионально подготовленного физического лица по ознакомлению туристов с туристическими ресурсами в стране
К типам туризма НЕ относятся:
профессионально-прикладной
учебный
культурно-познавательный
игровой

Методические рекомендации по подготовке к тесту

При подготовке к тесту необходимо углубленно изучить литературу по курсу, ориентируясь на литературу, размещенную в ЭБС www.Elibrary.ru, Юрайт, которая по тематике охватывает всю область гуманитарных знаний и предназначена для использования в процессе обучения в высшей школе.

Критерии оценивания. Для оценки каждому верному ответу дайте 1 балл. Далее подсчитайте общую сумму набранных Вами баллов. Определите оценку уровня знаний на данный момент времени. Оценка уровня подготовленности:

- 100% - 85% - высокий;
- 84% - 71% – допустимый;
- 70% - 50% – критический;
- менее 50% – недопустимый.

Задания и учебно-методическая литература для самостоятельной работы студентов: (УК-5, УК-7, ПК-3)

3-й семестр:

Контрольная работа №1. 3-я неделя:

Тема: «Составить карту индивидуально-психологических особенностей и профессиональных требований туроператора».

Контрольная работа №2. 9-я неделя:

Тема: «Проанализировать собственную стрессоустойчивость. Сформулировать рекомендации».

Контрольная работа №2. 16-я неделя:

Тема: «Проанализировать эффективные и неэффективные варианты общения:
– по телефону;
– Интернет-общение».

Контрольную работу нужно выполнять по учебному пособию:

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>.

Примерные темы рефератов:
(УК-5, УК-7, ПК-3)

1. Характеристика спортивного туризма как вида спорта.
2. Характеристика рекреационного туризма.
3. Подготовка туристов-спортсменов.
4. Содержание туристской подготовки.
5. Психология как наука о социальном взаимодействии.
6. Психологические проблемы коммуникации в практике делового общения.
7. Основные понятия и принципы.
8. Функции общения.
9. Виды делового общения в туризме и гостеприимстве.
10. Человеческий фактор в работе менеджера турфирмы.
11. Психологические предпосылки продаж турпродукта.
12. Прием и выявление потребностей туристов.
13. Психологический контакт.
14. Умение слушать.
15. Приемы привлечения внимания.

8.3. Промежуточный контроль знаний, умений и навыков

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

Форма промежуточного контроля – зачет.

Проведение текущего и промежуточного контроля по дисциплине осуществляется в соответствии с «Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости студентов для направлений бакалавриата и специалитета федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Северо-Осетинский государственный университет имени Коста Левановича Хетагурова», утвержденным приказом ректора от 01.10.2021 г., № 226.

БАЛЛЬНАЯ СТРУКТУРА ОЦЕНКИ

Форма контроля	Макс. кол-во баллов
<i>Текущая оценка студента за 1 рубеж состоит из:</i>	20
• Выполнения заданий на практических занятиях	10
• Выполнения домашних заданий	5
• Оценки самостоятельной работы	5
1-е рубежное тестирование	15
<i>Текущая оценка студента за 2 рубеж состоит из:</i>	20
• Выполнения заданий на практических занятиях	10
• Выполнения домашних заданий	5
• Оценки самостоятельной работы	5
2-е рубежное тестирование	15
Итого	70

Аттестация студентов осуществляется согласно следующему графику: 1-й семестр:

1-я рубежная аттестация – 8-9 недели семестра

2-я рубежная аттестация – последняя (предпоследняя) неделя семестра 2-й семестр:

1-я рубежная аттестация – 8-9 недели семестра 2-я рубежная аттестация – последняя (предпоследняя) неделя семестра¹.

¹ Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости студентов для направлений бакалавриата и специалитета федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Северо-Осетинский государственный университет имени Коста Левановича Хетагурова»

Методика формирования результирующей оценки²

В ходе текущего контроля студенты могут набрать 0-70 баллов:

1-я рубежная аттестация - максимально 35 баллов; из них:

от 0 до 15 баллов (P_1) - аттестационная (рубежная) контрольная работа;

от 0 до 20 баллов (T_1) - текущая работа студента в течение рубежа.

2-я рубежная аттестация – максимально 35 баллов; из них:

от 0 до 15 баллов (P_2)- аттестационная (рубежная) контрольная работа;

от 0 до 20 баллов (T_2) - текущая работа студента в течение рубежа.

Для дисциплин, количество часов по которым не превышает 18 часов, следует предусмотреть только итоговую рейтинговую оценку, которая выводится в следующем порядке: итоговая письменная контрольная работа или итоговое тестирование в– конце семестра – 0-35 баллов; текущая работа – 0-35 баллов.

Промежуточный контроль:

Для экзамена:

За устный ответ на экзамене студент получает 0-30 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		
Форма контроля	Сумма баллов	Название
Экзамен	86 - 100	отлично
	71-85	хорошо
	50-70	удовлетворительно
Зачёт	50-100	зачтено
	0-49	не зачтено

Подготовка к промежуточной аттестации

При подготовке к промежуточной аттестации необходимо повторить пройденный материал в соответствии с учебной программой, примерным перечнем вопросов, выносящихся на экзамен/зачет. Рекомендуется использовать конспекты лекций и источники, перечисленные в списке литературы в рабочей программе дисциплины, а также ресурсы электронно-библиотечных систем. Следует обратить особое внимание на темы учебных занятий, пропущенных по разным причинам. При необходимости можно обратиться за консультацией и методической помощью к преподавателю.

Вопросы для подготовки к зачету (УК-5, УК-7, ПК-3)

1. Предмет психологии и его трансформация в историческом развитии.
2. Типы темпераментов по Г.Айзенку.
3. Акцентуации характера по А.Е. Личко.
4. Виды общения.
5. Лидерство и аутсайдерство в коллективе
6. Психология продаж туристского продукта.
7. Человеческий фактор в работе менеджера турфирмы.
8. Психологические предпосылки продаж турпродукта.

рова» (от 01.10.2021 г., пр. № 226).

² Там же.

9. Типы клиентов.
10. Внутреннее состояние клиента.
11. Психология влияния в процессе реализации тур продукта.
12. Приемы привлечения внимания.
13. Способы ускорения продаж.
14. Психология обслуживания туристов в офисе.
15. Прием и выявление потребностей туристов.
16. Факторы туристской мотивации.
17. Психология презентации туристского продукта.
18. Методы презентации турпродукта.
19. Особенности делового этикета в туризме.
20. Деловой этикет в деятельности туристского предприятия.
21. Принципы делового этикета в туризме.
22. Правила делового этикета в туризме.
23. Роль делового этикета в туризме.
24. Вербальные основы делового этикета в туризме.
25. Психологические приемы этикета в туризме.
26. Деловой этикет в телефонных разговорах.
27. Психология имиджа туристской фирмы.
28. Понятие имиджа.
29. Корпоративная философия и внутренний имидж туристской фирмы.
30. Взаимосвязь корпоративной философии и внутреннего имиджа.
31. Внешний имидж туристской фирмы.
32. Элементы внешнего имиджа.
33. Психология конфликта в туризме.
34. Сущность и место конфликта в туризме.
35. Виды и типы конфликтов в туризме.
36. Динамика конфликта в туризме.
37. Ораторское искусство в экскурсионной деятельности.
38. Психологические аспекты ораторского искусства в экскурсии.
39. Психология личности экскурсовода.
40. Память экскурсовода.
41. Культура речи экскурсовода.
42. Психологические особенности оказания туристских услуг лицам с ОВЗ
43. Основные понятия, типы, виды и формы туризма
44. Основные понятия психологии как науки о социальном взаимодействии
45. Психологическая тактика руководства туристской группой

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

Уровень сформированности компетенций			
«Минимальный уровень не достигнут» (менее 55 баллов)	«Минимальный уровень» (56-70 баллов)	«Средний уровень» (71-85 баллов)	«Высокий уровень» (86-100 баллов)
<u>Компетенции не сформированы.</u> Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.	<u>Компетенции сформированы.</u> Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер.	<u>Компетенции сформированы.</u> Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к	<u>Компетенции сформированы.</u> Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению

	Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
Описание критериев оценивания			
Обучающийся демонстрирует: - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; - непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий; - отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности.	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 дисциплины; - умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.	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 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, присутствует неуверенность в ответах.	Обучающийся демонстрирует: - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и 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, а также дополнительные вопросы экзаменатора; - умение решать практические задания; - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.
Оценка «неудовлетворительно» / не зачтено	Оценка «удовлетворительно» / «зачтено»	Оценка «хорошо» / «зачтено»	Оценка «отлично» / «зачтено»

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. 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>.
2. Общая психология: когнитивные процессы и состояния/Разумникова О.М. - Новосиби.: НГТУ, 2011. - 76с.: ISBN 978-5-7782-1848-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/548080>
3. Педагогическая психология: Учебное пособие / Б.Р. Мандель. - М.: КУРС: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 368с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-905554-13-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/457174>
4. Психология и педагогика: Учебник / Кравченко А. И. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 352 с. - (Высшее образование: Бакалавриат)) ISBN 978-5-16-006870-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/543600>
5. Психология и педагогика: учеб. пособие / под ред. Э.В. Островского. ? 2-е изд., испр. и доп. М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2017. - 368с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1019761>
6. Психология в туристской деятельности [Электронный ресурс]: учебник / Н.В. Бордовская и др. — М.: КноРус, 2019. — Режим доступа: <https://www.book.ru/book/929674>.
7. 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>.
8. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. – М.: Юнити-Дана, 2015. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118>.

б) дополнительная литература:

9. Крысько, В. Г. Психология и педагогика в схемах и комментариях [Электронный ресурс] : Учеб. пособие / В. Г. Крысько. - 7-е изд., перераб. и доп. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2013. - 218 с. - ISBN 978-5-9558-0358-6 (online) (Вузовский учебник), 978-5-16-009486-1 (online) (ИНФРА-М). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/488267>
10. Смирнов С.Д. Педагогика и психология высшего образования: от деятельности к личности: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / С.Д. Смирнов. - М.: Академия, 2009. - 393 с.
11. Психология и педагогика : учеб. пособие / О.В. Пастюк. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 160 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znan>

в) программное обеспечение, ЭБС, профессиональные базы и Интернет-ресурсы:

- необходимый для обеспечения данной дисциплины комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, а также электронные библиотечные системы, с которыми у СОГУ имеется действующий договор:

№ п/п	Наименование	№ договора (лицензия)	Страна-производитель
1.	Windows 10 Enterprise	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г	США
2.	Windows 7 Professional	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г	США
3.	OfficeStandard 2016	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г	США
4.	Система тестирования SunravWE-BClass	№468 от 03.12.2013 ИП Сунгатулин Р.Т.(бессрочно)	Россия

5.	Программное обеспечение 1С:Предприятие. Бухгалтерский Учет. Типовая конфигурация 8 сетевая версия	№ СД/108 от 29.08.2017 (максимум-софт) бессрочно	Россия
6.	Система компьютерной верстки MikTex	Лицензия FSF/Debian (Свободное программное обеспечение) (бессрочно)	
7.	KasperskyEndpoint Security	До 22.01.2024	Россия
8.	Программное обеспечение для редактирования химических формул IsisDraw	Свободное программное обеспечение (бессрочно)	США
9.	Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ»	№ 6262 от 09.01.2023 (действителен до 31.12.2023г) с ОАО «Анти-Плагиат»	Россия
10.	Программное обеспечение 1С:Предприятие 8.3 Управление торговлей	№КП /108 от 29.08.2017 с ООО «Максимум»(бессрочно)	Россия
11.	Программное обеспечение 1С:зарплата и кадры гос.учреждения8	№СД/ №126., 01.07.2020г. «МАКСИМУМ-СОФТ» бессрочно	Россия
12.	Программное обеспечение 1С:бюджет.	№СД/76 01.03.2017г. «максимум-софт» (бессрочно)	Россия
13.	Автоматизированная система «Управление –Деканат БРС»	Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2015611830 от 06.02.2015г.(бессрочно)	СОГУ
14.	Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»	Разработка СОГУ Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2015611829 от 06.02.2015г. (бессрочно)	СОГУ
15.	Планы	№8867, от09.01.2023г. (09.01.2023г. до 31.12.2023г.) ООО ЛММИС	Россия
16.	VSDesk	№ 210406/01 от 06.04.2021г. ИП И,А.Сергеевич Тех.под. 07.04.2022	Россия
17.	«Галактика»	от 14.03.2022г (примерная дата)	Россия
18.	DIRECTUMRX – Система электронного документооборота	ООО Галактика ИТ договор № 120320/Д/А от 14.03.2022(примерная дата)	Россия
19.	Услуги связи (доступ к сети интернет)	ООО Алком № AL-0044 от 01.02.2022г -31.12.2022г	Россия
20.	MOODLE	Бесплатное российское	США (бесплатное российское)
21.	«Галактика РУЗ»	Лицензия бессрочная Тех.сопровождение от 14.03.2022 г	Россия
22.	Личный кабинет абитуриента	Лицензия бессрочная Тех.сопровождение от 14.03.2022 г	Россия
23.	Личный кабинет студента/сотрудника	Лицензия бессрочная Тех.сопровождение от 14.03.2022 г	Россия
24.	Электронная библиотека диссертаций и авторефератов РГБ(ЭБД РГБ)	https://dvs.rsl.ru Требуется регистрация в библиотеке СОГУ	Россия
25.	ЭБС "Университетская библиотека ONLINE"	https://biblioclub.ru Требуется регистрация в библиотеке СОГУ	Россия
26.	ЭБС «Научная электронная биб-	http://elibrary.ru	Россия

	лиотека eLibrary.ru»	Требуется регистрация в библиотеке СОГУ	
27.	Универсальная баз данных EastView	https://dlib.eastview.com	США
28.	ЭБС «Консультант студента» Студенческая электронная библиотека по медицинскому и фармацевтическому образованию, а также по естественным и точным наукам в целом.	http://www.studentlibrary.ru Требуется регистрация в библиотеке СОГУ	Россия
29.	ЭБС «Юрайт» - образовательная среда, включающая виртуальный читальный зал учебников и учебных пособий от авторов из ведущих вузов России по всем направлениям и специальностям	www.biblio-online.ru Требуется регистрация в библиотеке СОГУ	Россия
30.	КЭП (домен на Яндексе)	бесплатное	Россия
31.	РусГард	бесплатное	Россия
32.	ViPNet	бесплатное	Россия

Профессиональные базы данных и Интернет-ресурсы:

– eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: научная электронная библиотека. – URL: <http://www.elibrary.ru>.

– База данных «ЭБС elibrary»: <http://elibrary.ru>

– Издательство «Юрайт» [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: <http://biblio-online.ru>.

- Университетская библиотека online [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система. – URL: <http://www.biblioclub.ru>.

Каталоги ссылок:

«Психологическая литература в Интернете» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.psy.msu.ru/links/liter.html>, который размещен на сайте факультета психологии МГУ им. М. В. Ломоносова.

Каталог архивов сайтов и книг ZipSites.ru [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.zipsites.ru/psy/psylib/>. Рассортированные сайты по основным отраслям науки и общественной практики.

«Информационная сеть Российской психологии» Psinet [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.psi-net.ru>. Проект создан для распространения информации о психологии, психологах, и психологических организациях среди заинтересованных лиц.

«Психологическая лаборатория» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://vch.narod.ru> порадует всех тех, кто решил самым серьезным образом приобщиться к психологической науке.

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также самостоятель-	362025, Республика Северная Осетия-Алания, город Владикавказ, улица Ватутина 46. Учебный корпус № 7 Ауд. 310
---	---

ной работы обучающихся: преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), ноутбук, колонки, программное обеспечение: Adobe flash player 31; Adobe reader 10; Java 6.0; K-Lite Codec Pack; Win rar; Microsoft Office 10; Microsoft Visio 10; Microsoft Visual studio; Kaspersky Endpoint Security для бизнеса	
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также самостоятельной работы обучающихся: преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), ноутбук, колонки, программное обеспечение: Adobe flash player 31; Adobe reader 10; Java 6.0; K-Lite Codec Pack; Win rar; Microsoft Office 10; Microsoft Visio 10; Microsoft Visual studio; Kaspersky Endpoint Security для бизнеса	362025, Республика Северная Осетия-Алания, город Владикавказ, улица Ватутина 46. Учебный корпус № 7 Ауд. 310
Библиотека, в том числе читальный зал: столы , стулья, ПК обучающихся, программное обеспечение: Adobe flash player 31; Adobe reader 10; Java 6.0; K-Lite Codec Pack; Win rar; Microsoft Office 10; Microsoft Visio 10; Microsoft Visual studio; Kaspersky Endpoint Security для бизнеса; Консультант плюс	362025, Республика Северная Осетия-Алания, город Владикавказ, улица Церетели, 16
Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	362025, Республика Северная Осетия-Алания, город Владикавказ, улица Ватутина 46. Учебный корпус № 7 Ауд. 310

11. Лист обновления/актуализации

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры от 31 августа 2023 г., протокол № 1.

Программа одобрена на заседании совета факультета от «13» апреля 2023 г. протокол № 7