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

РАБОЧАЯ ПРОГРАМА ДИСЦИПЛИНЫ
«Психология в туристской деятельности»

Направление 43.03.02 Туризм
Профиль "Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"

Квалификация (степень) выпускника – Бакалавр

Владикавказ 2022

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению 43.03.02 Туризм , утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 516, учебным планом подготовки бакалавра по направлению 43.03.02 Туризм, Профиль "Технология и организация туроператорских и турагентских услуг", утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «СОГУ» (протокол № 13 от 31.05.2022г.)

Составитель: Ю.А. Афанасьева, старший преподаватель кафедры психологии

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры менеджмента, маркетинга и туризма

(протокол от «14» апреля 2022 г. № 5).

Зав. кафедрой_____/С.Ф.Дзагоев

Одобрена советом факультета экономики и управления

(протокол от «20» апреля 2022 г. № 8)

Председатель совета факультета_____/Л.М.Цаллагова

Рабочая программа дисциплины принята в составе основной профессиональной образовательной программы решением ученого совета 31.05.2022, протокол № 13._

1. Структура и общая трудоемкость дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2зачётные единицы. (72час.).

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

2. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Психология в туристской деятельности» является формирование представлений у студентов научных представлений о характере и особенностях общения людей в различных ситуациях взаимодействия туристской деятельности. Психология туристской деятельности определяется как психологическая дисциплина, разрабатывающая психологические особенности личности и деятельности туристов, психологические факторы, связанные с организацией и проведением путешествий. Предлагаемая программа включает в себя анализ существующих теоретических и практических разработок по данной теме.

3. Место дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина «Психология в туристской деятельности» относится к дисциплинам Блок 1.Дисциплины (модули) . Часть, формируемая участниками образовательных отношений . Б1.В.ДВ.02.01.

4. Требования к результатам освоения дисциплины

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.

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

Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах (УК-5);

Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности (УК-7);

Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий (ПК-3).

Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП:

Компетенции		**Планируемые результаты обучения, соответствующие формируемым компетенциям ОПОП**

Код	Формулировка	Знать:	Уметь:	Владеть:
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	содержание основных понятий обществознания и психологии	работать самостоятельно, применять базовые научно-теоретические знания для решения теоретических и практических задач	навыками активного слушания, способностью к межличностным коммуникациям
УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	основные понятия, принципы и закономерности психологии туристской деятельности	распознавать психологические феномены	основными психологическими категориями
ПК-3	Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	способы анализа психических явлений, понимать суть и содержание туристской деятельности, используя коммуникативные технологии	своевременно использовать различные технологии обслуживания туристов	навыками эмпатичного слушания и информационно-коммуникативными 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

Таблица 5.1

Номер недели	Наименование тем (вопросов), изучаемых по данной дисциплине	Занятия		Самостоятельная работа студентов		Формы контроля	Баллы		Литература
		л	пр	Содержание	Часы		min	max	
1	Тема 1.	2	2	Характеристика	1	Устный	0	2	1,2, 5,

	Основные понятия, типы, виды и формы туризма			спортивного туризма как вида спорта. Характеристика рекреационного туризма. Подготовка туристов-спортсменов. Содержание туристской подготовки.		опрос, конспектирование, написание эссе.			7
2	Тема 2. Основные понятия психологии как науки о социальном взаимодействии	2	0	Психология как наука о социальном взаимодействии. Психология личности. Психологические проблемы коммуникации в практике делового общения.	1	Конспектирование, защита реферата, подготовка презентации	0	2	3,9
3	Тема 3. Психология общения в практике туризма и гостеприимства.	2	2	Основные понятия и принципы. Функции общения. Виды делового общения в туризме и гостеприимстве.	1	Устный опрос, конспектирование, написание эссе.	0	4	4, 7, 10, 11
4	Тема 4. Психология продаж туристского продукта	2	0	Человеческий фактор в работе менеджера турфирмы. Психологические предпосылки продаж турпродукта.	1	Конспектирование, защита реферата, подготовка презентации	0	4	2, 5, 11
5	Тема 5. Типы клиентов в туристской деятельности	2	2	Эмоциональное состояние клиента. Психология клиента.	1	Устный опрос, конспектирование, написание эссе.	0	4	
6	Тема 6. Прием и выявление потребностей туристов	2	0	Прием и выявление потребностей туристов. Психологический контакт. Умение слушать.	1	Конспектирование, защита реферата, подготовка презентации	0	4	3,7, 8, 10
7	Тема 7. Психология обслуживания клиентов в офисе	2	2	Приемы привлечения внимания. Фокусировка внимания. Способы ускорения продаж.	1	Устный опрос, конспектирование, написание эссе.	0	4	1,3,4, 7
8	Тема 8. Факторы туристской мотивации	2	0	Конструирование вопросов	1	Конспектирование, защита реферата, подготовка	0	4	2,5,8, 10

						презентации			
9	Тема 9. Психология презентации туристского продукта	2	2	Техники внушения. Методы презентации турпродукта.	1	Устный опрос, конспектирование, написание эссе.	0	4	3,6,7, 11
10	Тема 10. Особенности делового этикета в туризме	2	0	Правила делового этикета в туризме. Роль делового этикета в туризме.	1	Конспектирование, защита реферата, подготовка презентации	0	4	1,5,
11	Тема 11. Вербальные основы делового этикета в туризме	2	2	Приветствия и представления. Корректный ответ на вопрос клиента.	1	Устный опрос, конспектирование, написание эссе.	0	4	4,5,8, 10
12	Тема 12. Психологические приемы этикета	2	0	Принципы делового этикета в туризме.	1	Конспектирование, защита реферата, подготовка презентации	0	4	2,7,9
13	Тема 13. Деловой этикет в телефонных разговорах	2	2	Входящие звонки. Исходящие звонки. Использование сотовой связи	1	Конспектирование, защита реферата, подготовка презентации	0	4	3,5,8
14	Тема 14. Психология имиджа туристской фирмы	2	0	Понятие имиджа. Корпоративная философия и внутренний имидж туристской фирмы. Взаимосвязь корпоративной философии и внутреннего имиджа. Внешний имидж туристской фирмы.	1	Устный опрос, конспектирование, написание эссе.	0	4	2,3,11
15	Тема 15. Психология конфликта в туризме	2	2	Сущность и место конфликта в туризме. Понятие и функции конфликта. Место	1	Конспектирование, защита реферата, подготовка	0	4	1,7,9

				конфликта в туризме. Динамика конфликта в туризме. Разрешение конфликта. Предотвращение конфликтов.		презентации			
16	Тема 16. Психологическая тактика руководства туристской группой	2	0	Условия продуктивной работы с людьми. Развитие и совершенствование навыков общения в туристской деятельности.	1	Конспектирование, защита реферата, подготовка презентации	0	4	3,5,6
17	Тема 17. Психологические аспекты ораторского искусства в экскурсионной деятельности	2	2	Значение ораторского искусства. Главные составляющие ораторского искусства в экскурсии. Память экскурсовода. Культура речи экскурсовода. Форма преподнесения материала.	1	Устный опрос, конспектирование, написание эссе.	0	4	2,5,8, 11
18	Тема 18. Психологические особенности оказания туристских услуг лицам с ОВЗ	2	0	Клиент с особыми потребностями в туристских услугах. Социальное взаимодействие в адаптивном туризме.	1	Конспектирование, защита реферата, подготовка презентации	0	4	3,7,9, 10
	ИТОГО:	**36**	**18**		**18**		**0**	**100**	

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 и с использованием платформ дистанционного обучения.

6. Образовательные технологии

В соответствии с государственными образовательными стандартами высшего образования реализация учебного процесса должна предусматривать проведение занятий в интерактивных и активных формах. Внедрение этих форм обучения – одно из важнейших направлений совершенствования подготовки студентов в современном вузе. Цель – повышение эффективности образовательного процесса, достижение всеми обучающимися высоких результатов обучения.

Интерактивные формы проведения занятий предполагают обучение в сотрудничестве. Все участники образовательного процесса (преподаватель и студенты) взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуации. Суть использования активных и интерактивных форм проведения состоит в погружении студентов в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблем, оптимальную для выработки навыков и качеств будущего специалиста.

Для решения воспитательных и учебных задач преподавателем могут быть использованы следующие интерактивные формы обучения.

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.

Видеоконференция – сеанс видеоконференцсвязи (ВКС) – это технология интерактивного взаимодействия двух и более участников образовательного процесса для обмена информацией в реальном режиме времени.

Видео-лекция – снятая на камеру сокращенная лекция, дополненная фотографиями и схемами, иллюстрирующая подаваемый в лекции материал.

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

Творческое задание составляет содержание (основу) любой интерактивной формы проведения занятия. Выполнение творческих заданий требует от студента воспроизведения полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем и требующей творческого подхода: 1) подборка примеров из практики; 2) подборка материала по определенной проблеме;

Публичная презентация проекта - самый эффективный способ донесения важной информации при публичных выступлениях. Слайд-презентации позволяют эффектно и наглядно представить содержание, выделить и проиллюстрировать сообщение.

Интерактивная лекция представляет собой выступление преподавателя перед аудиторией студентов с применением следующих интерактивных форм обучения: 1. управляемая дискуссия или беседа; 2. демонстрация слайдов или учебных фильмов; 3. мозговой штурм; 4. мотивационная речь и др.

Разработка проекта позволяет участникам мысленно выйти за пределы аудитории и составить проект своих действий по обсуждаемому вопросу Участники могут обратиться за консультацией, дополнительной литературой в специализированные учреждения, библиотеки и т.д.

Проблемное обучение - поиск ответов на вопросы по теме.

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 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: написание докладов, эссе, подготовка презентаций, 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, табл. 5.1.

Методические рекомендации по дисциплине прилагаются.

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 сообщений, написанию докладов, подготовку презентаций и обсуждений по темам дисциплины - работу в активной и интерактивной формах.

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 занятиях с целью проверки наличия знаний, необходимых для усвоения нового материала или для выяснения степени усвоения изложенного материала.

Рубежный контроль осуществляется 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 такие контрольные мероприятия проводятся по графику.

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

Критерии оценивания представлены в таблице 8.1.

Примеры тестовых заданий по дисциплине:

1. Совокупность устойчивых динамических особенностей психических процессов человека: темпа, ритма, интенсивности, носит название:

1) +Темперамент

2) Характер

3) Тип Высшей нервной деятельности

4) Личность

2. Какое количество темпераментов принято выделять в психологии:

1) +4

2) 3

3) 2

4) 5

3. К какому типу темперамента относится следующее описание:

«Люди неспешны, свои действия тщательно продумывают, все делают медленно и терпеть не могут суеты и спешки, ответственны, старательны, вдумчивы, прилежны, настойчивы, миролюбивы, медлительны, прагматичны, эмоционально устойчивы, интроверты»

1) + Флегматик

2) Меланхолик

3) Сангвиник

4) Холерик

4. К какому типу темперамента относится следующее описание:

«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»

1) Флегматик

2) Меланхолик

3) +Сангвиник

4) Холерик

5. К какому типу темперамента относится следующее описание:

«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»

1) +Холерик

2) Сангвиник

3) Меланхолик

4) Флегматик

6. К какому типу темперамента относится следующее описание:

«Достаточно ранимые, обидчивые и скрытые личности, склонны к глубоким переживаниям и грустным мыслям. Им свойственны сдержанность, замедленная речь,

движения, нерешительность, робость и смущение»
1) +Меланхолик
2) Флегматик
3) Холерик
4) Сангвиник
7. Вид общения, который является нормативно одобренным, жестко регламентированным и функционирующим в какой-либо сфере для решения определенных задач, называется:
1) +деловое общение
2) эмоциональное общение
3) ситуационное общение
4) «понибратское» общение
8. «Путешествие в свободное время; один из видов активного отдыха; наиболее эффективное средство удовлетворения рекреационных потребностей, так как он сочетает различные виды рекреационной деятельности – оздоровление, познание, восстановление производительных сил человека; составная часть здравоохранения, физической культуры; средство духовного, культурного и социального развития личности» - это:
1) +туризм
2) турист
3) туристический продукт
4) туристическая услуга
9. «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:
1) туризм
2) +туристы
3) туристический продукт
4) туристическая услуга
10. «комплексная услуга, содержащая в качестве взаимосвязанных элементов услуги транспорта, гостиничного хозяйства, торговли, экскурсионных, культурно-зрелищных, спортивных, коммунально-бытовых, лечебно-оздоровительных и других учреждений и предприятий» - это:
1) туризм
2) туристы
3) +продукт туризма
4) туристическая услуга
11. «результат деятельности организации или индивидуального предпринимателя по удовлетворению потребностей туристов в организации и осуществлении тура или его отдельных составляющих» - это:
1) туризм
2) туристы
3) продукт туризма
4) +туристическая услуга
12. «туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий» - это:
1) +туристическая деятельность
2) туризм внутренний
3) туризм выездной

4) туризм социальный
13. «путешествия в пределах Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации» - это:
1) туристическая деятельность
2) +туризм внутренний
3) туризм выездной
4) туризм социальный
14. «путешествия лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации, в другую страну» - это:
1) туристическая деятельность
2) туризм внутренний
3) +туризм выездной
4) туризм социальный
15. «путешествия, субсидируемые из средств, выделяемых государством на социальные нужды» - это:
1) туристическая деятельность
2) туризм внутренний
3) туризм выездной
4) +туризм социальный
16. «путешествия с использованием активных способов передвижения, организуемые туристами самостоятельно» - это:
1) турист
2) +туризм самодеятельный
3) туристские ресурсы
4) туристская индустрия
17. «природные, исторические, социально-культурные объекты туристского показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные потребности туристов, содействовать восстановлению и развитию их физических сил» - это:
1) турист
2) туризм самодеятельный
3) +туристские ресурсы
4) туристская индустрия
18. «совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, представляющих экскурсионные услуги и услуги гидов- переводчиков» - это:
1) турист
2) туризм самодеятельный
3) туристские ресурсы
4) +туристская индустрия
19. «комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия» - это:
1) +тур
2) туристский продукт
3) продвижение туристского продукта
4) туроператорская деятельность

20. «право на тур, предназначенное для реализации туристу» - это:
1) тур
2) +туристский продукт
3) продвижение туристского продукта
4) туроператорская деятельность
21. К типам туризма НЕ относятся:
1) приключенческий
2) экспедиционный
3) деловой
4) +игровой
22. «деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем» - это:
1) тур
2) туристский продукт
3) продвижение туристского продукта
4) +туроператорская деятельность
23. «деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем» - это:
1) + турагентская деятельность
2) туристский продукт
3) продвижение туристского продукта
4) туристическая путевка
24. К типам туризма НЕ относятся:
1) коммерческий
2) комбинированный
3) программный
4) +игровой
25. «документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания» - это:
1) тур
2) туристский продукт
3) продвижение туристского продукта
4) +туристская путевка
26. К средствам туризма НЕ относятся:
1) прогулки, экскурсии, походы
2) путешествия, туристские слеты, соревнования
3) комплексные туры и сборы по видам туризма
4) + деятельность профессионально подготовленного физического лица по ознакомлению туристов с туристическими ресурсами в стране
27. К средствам туризма НЕ относятся:
1) туристские развлечения и активный отдых
2) туристские экспедиции и туристское краеведение
3) комплексные туры и сборы по видам туризма
4) + деятельность профессионально подготовленного физического лица по ознакомлению туристов с туристическими ресурсами в стране
28. К типам туризма НЕ относятся:

1) спортивный
2) рекреационный
3) реабилитационный
4) +игровой
29. К типам туризма НЕ относятся:
1) профессионально-прикладной
2) учебный
3) культурно-познавательный
4) +игровой
30. К типам туризма НЕ относятся:
1) культурно-развлекательный
2) экскурсионный
3) краеведческий
4) +игровой

Методика формирования результирующей оценки

Таблица 8.1

Этап	**Форма контроля**	**Критерии оценивания**			
1. Текущий контроль (max 20 баллов за 1 модуль)					
		4 балла	3 балла	2 балла	0–1 баллов
	Посещение занятий (max 4 б.)	Студент посетил более 85% занятий	Студент посетил 71–85% занятий	Студент посетил 56–70% занятий	Студент посетил менее 56% занятий
		11–13 баллов	8–10 баллов	6–7 баллов	0–5 баллов
	Текущая работа в течение модуля (max 13б.)	Студент активно работает на занятиях, превосходно выполняет все задания преподавателя.	Студент активно работает на занятиях, хорошо выполняет задания преподавателя.	Студент недостаточно активно работает на занятиях, удовлетворительно выполняет задания преподавателя.	Студент недостаточно активно работает на занятиях, неудовлетворительно выполняет задания преподавателя.
		3 балла	2 балла	1 балл	0 баллов
	Доклад, презентация (max 3б.) / опорный конспект (max 3б.)	Тема полностью раскрыта. Превосходное владение материалом. Высокий уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Превосходный стиль изложения.	Тема в основном раскрыта. Хорошее владение материалом. Средний уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Хороший стиль изложения.	Тема частично раскрыта. Удовлетворительное владение материалом. Низкий уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Удовлетворительный стиль изложения.	Тема не раскрыта. Неудовлетворительное владение материалом. Недостаточный уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Неудовлетворительный стиль изложения.
2. Рубежный контроль (15б. за 1 модуль)					
		13–15 баллов	10–12 балл	8–9 баллов	0–7 баллов
	Контрольная работа	Правильно выполнены все задания.	Правильно выполнена большая часть заданий.	Задания выполнены более чем наполовину.	Задания выполнены менее чем наполовину.

		Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.
3. Итоговый контроль по дисциплине					
		26–30 баллов	20–25 балла	15–19 баллов	0–14 баллов
	Экзамен / зачет	Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента.	Дан полный ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Но допущены незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.	Дан недостаточно полный ответ. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины или дан неполный ответ и допущены грубые ошибки. Речь неграмотная. Уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 50-70 баллов, автоматически получают «Зачет» или оценку «удовлетворительно». Для получения более высокого балла («хорошо» или «отлично») студент обязан явиться на экзамен и сдавать экзамен по шкале от 0-30 баллов в дополнение к накопленным за семестр баллам.

Вопросы для подготовки к зачету/экзамену:

1. Психология продаж туристского продукта.
2. Человеческий фактор в работе менеджера турфирмы.
3. Психологические предпосылки продаж турпродукта.
4. Типы клиентов.
5. Внутреннее состояние клиента.
6. Психология влияния в процессе реализации тур продукта.
7. Приемы привлечения внимания.
8. Способы ускорения продаж.
9. Психология обслуживания туристов в офисе.
10. Прием и выявление потребностей туристов.
11. Факторы туристской мотивации.
12. Психология презентации туристского продукта.

13. Методы презентации турпродукта.
14. Особенности делового этикета в туризме.
15. Деловой этикет в деятельности туристского предприятия.
16. Принципы делового этикета в туризме.
17. Правила делового этикета в туризме.
18. Роль делового этикета в туризме.
19. Вербальные основы делового этикета в туризме.
20. Психологические приемы этикета в туризме.
21. Деловой этикет в телефонных разговорах.
22. Психология имиджа туристской фирмы.
23. Понятие имиджа.
24. Корпоративная философия и внутренний имидж туристской фирмы.
25. Взаимосвязь корпоративной философии и внутреннего имиджа.
26. Внешний имидж туристской фирмы.
27. Элементы внешнего имиджа.
28. Психология конфликта в туризме.
29. Сущность и место конфликта в туризме.
30. Виды и типы конфликтов в туризме.
31. Динамика конфликта в туризме.
32. Ораторское искусство в экскурсионной деятельности.
33. Психологические аспекты ораторского искусства в экскурсии.
34. Психология личности экскурсовода.
35. Память экскурсовода.
36. Культура речи экскурсовода.
37. Психологические особенности оказания туристских услуг лицам с ОВЗ
38. Основные понятия, типы, виды и формы туризма
39. Основные понятия психологии как науки о социальном взаимодействии
40. 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 50 баллов)	**«Минимальный уровень» (50-70 баллов)**	**«Средний уровень» (71-85 баллов)**	**«Высокий уровень» (86-100 баллов)**
Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.	*Компетенции сформированы.* Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется	*Компетенции сформированы.* Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий.	*Компетенции сформированы.* Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий.

	низкий уровень самостоятельности практического навыка.	Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	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	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.

		неуверенность в ответах.	
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/РазумниковаО.М. - Новосиб.: 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) электронные библиотечные системы, с которыми у СОГУ имеется действующий договор, современные профессиональные базы, информационные справочные системы:

– 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

Занятия по дисциплине проводятся в аудиториях, обеспеченных компьютерами, имеющими доступ к сети Интернет, интерактивными досками и мультимедийным оборудованием.

Лицензионное программное обеспечение:

1. Windows 10 Pro for Workstations, (№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г);
2. Office Standard 2016 (№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г);
3. Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат ВУЗ»;

Перечень ПО в свободном доступе:

1. Kaspersky Free;
2. WinRar;
3. Google Chrome;
4. Yandex Browser;
5. OperaBrowser.