

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

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по образовательной
деятельности и цифровой
трансформации



В.Н. Чумаков

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ **«ПСИХОЛОГИЯ В ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

Направление подготовки
43.03.02 - Туризм
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы
Деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов


Форма обучения
очная

Гатчина
2023

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

Уровень: бакалавриат

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

Разработчик: кандидат психологических наук, доцент кафедры истории, философии и социальных наук  / Архипова И.Г.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры истории, философии и социальных наук «28» августа 2023 г. Протокол № 1.

СОГЛАСОВАНО:

И.о. заведующего кафедрой  / Бухаров Н.Н.

Руководитель ОП  / Танина А.В.

Содержание

	с.
1. Пояснительная записка	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	5
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	6
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	7
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий	8
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	12
7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	13
8. Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	18
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины(модуля)	20
10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	23
11. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	24
12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	25

1. Пояснительная записка

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

В цели высшей школы входит подготовка высококвалифицированных специалистов, способных решать профессиональные задачи на уровне последних достижений мировой науки и техники и вместе с тем стать интеллектуалами, т. е. культурными, духовно богатыми людьми, профессионально занимающимися творческим умственным трудом, развитием и распространением культуры. Усвоение психологических навыков и знаний, психологического опыта и методов усвоения, выработанных в процессе изучения дисциплины, позволяет умело ориентироваться в социуме и общественно-производственных отношениях. Задача преподавания психологии в туристской деятельности в современных условиях — показать психологические процессы во всех их проявлениях в общественной и трудовой жизни человека

Целью освоения дисциплины является освоение студентом психологических знаний, необходимых менеджеру туризма.

Задачи дисциплины:

- Сформировать психологические знания и умения, необходимые для профессиональной деятельности
- Научить будущих специалистов туризма диагностировать и прогнозировать состояние людей
- Изучение познавательных и рекреационных потребностей человека и способов их удовлетворения; способов установления гармоничных отношений в работе с клиентами. создание благоприятного психологического климата в коллективе;
- Программировать процесс управления с учетом индивидуальных особенностей личности.
- Организовывать исполнение решения на основе знаний психологической науки и специфики туристской отрасли.
- Изучить психологические аспекты рекламы в туризме.

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

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

Компетенции	Индикаторы	Дескрипторы
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК–3.2 Определяет личностные и профессиональные характеристики членов команды, необходимые для осуществления социальных взаимодействий с клиентами в сфере туризма	<p>Знания: Личностных и профессиональных характеристик членов команды, необходимых для осуществления социальных взаимодействий с клиентами в сфере туризма; правил командной работы</p> <p>Умения: Определять набор личностных и профессиональных характеристик членов команды, необходимых для осуществления социальных взаимодействий с клиентами в сфере туризма; формулировать правила командной работы</p> <p>Навыки: Формирования команды для осуществления социальных взаимодействий с клиентами в сфере туризма; соблюдения правил командной работы</p>

УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.2 – учитывает при социальном и профессиональном общении культурно-исторические, национальные и религиозные традиции, определяющие межкультурное разнообразие общества	Знания: Представления о человеке и нормах его жизни в различных культурах и религиях, определяющие межкультурное разнообразие общества Умения: Учитывать при общении с потребителями особенности их возраста, национальные черты характера, культурные и религиозные традиции, определяющие межкультурное разнообразие общества Навыки: Анализа процессов влияния национальных, культурных и религиозных традиций общества на предпочтения потребителей услуг туризма, определяющие межкультурное разнообразие общества
--	--	--

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

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

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины (модули), в которых осваивается компетенция	Дисциплины (модули), в которых компетенция осваивается параллельно с изучаемой дисциплиной	Последующие дисциплины (модули), в которых осваивается компетенция
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	1 этап Психология делового общения	Производственная практика (Организационно-управленческая практика)	-
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в	1 этап – Философия История (история России, всеобщая история)	Производственная практика (Организационно-управленческая практика)	-

социально- историческом, этическом и философском контекстах	2 этап- Производственная практика (Сервисная практика)		
---	---	--	--

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на

контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

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

Семестр		№ семестра 6	Всегоак. часов / з.ед
Общая трудоемкость (всегоак. часов / з.ед.)		108/3	108/3
Контактная работа	Лекции	14	14
	Практические занятия	28	28
Самостоятельная работа		57	57
Вид промежуточной аттестации	Зачет	0,25/8,75	9

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

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость				Содержание
		всего	Контактная работа		самост работа	
				Практичес. занятия и ке		
6 семестр						
1.	Тема 1. Введение в психологию в туристической деятельности	4			4	Предмет психологии туристской деятельности. Место и роль общения в системе общественных и межличностных отношений для осуществления социальных взаимодействий с клиентами в сфере туризма;
2.	Тема 2 Потребитель турпродукта как объект психологического исследования	8	2	2	4	Спрос в туризме. Психологический портрет потребителя туристских услуг. Методика В. Сапруновой по составлению психологического портрета потребителя туристских услуг. Типы потребителей. Классификация Д. Рисмэна. Классификация Р. Хейли. Двухкритериальная классификация социальной позиции Холлингшеда. Исследования поведения потребителей.. Потребитель как экономический человек. действие потребителя. Факторы, влияющие на эффективность продаж туристского продукта. Понятие благоприятного психологического климата. Приемы создания хорошего впечатления. Установления доверительных отношений с клиентом
3.	Тема 3. Познавательные и рекреационные потребности человека и	8	1	2	5	Закон возвышения потребностей. Иерархия потребностей. Пирамида потребностей А. Маслоу. Физиологические потребности. Потребность безопасности.

	способы их удовлетворения					Потребность принадлежать к социальной группе. Потребности признания и уважения. Потребности самовыражения. Суть концепции К. Альдерфера и её значение в развитии сферы туризма. Теория приобретенных потребностей Д. Мак-Клелланда её значение в развитии сферы туризма. Мотивационно-гигиеническая теория Ф. Герцберга её значение в развитии сферы туризм
4.	Тема 4. Способы установления гармоничными отношениями в работе с клиентами	11	1	4	6	Целевое поведение потребителя. Стадии потребительского поведения. Начальная стадия. Поиск информации. Источники информации. Обработка информации. Предпокупочная оценка вариантов. Покупка. Импульсные покупки. Приемы, стимулирующие импульсные покупки. Потребление.
5.	Тема 5 Основы общения и конфликтологии.	9	2	2	5	Управление и регулирование конфликтных ситуаций с группами туристов и с индивидуальными туристами. Способы коррекции конфликтных ситуаций в туристических группах Основы общения. Структура общения. Основные структурные компоненты общения по концепции А.А. Леонтьева. Выявление личностных ценностей человека. Концепция стиля жизни потребителей сферы туризма. Влияние экологических, природно-климатических, экономических факторов, этнокультурных, социальных и личных ценностей на изменение потребностей и поведение потребителей. Влияние культурных факторов на потребление. Поведение потребителя в различных национальных культурах. Социальная роль и функции конфликтологии в обществе. Причины конфликтов, их социальная природа и роль в обществе. Организационно-управленческие основы возникновения социальных конфликтов. Социально-психологические условия и причины возникновения конфликтов. Межличностные конфликты в сфере

						туризма и гостиничной. Трудовые конфликты, их социальная природа, характер протекания, социальные последствия и пути разрешения
6.	Тема 6. Критические ситуации и их преодоление	13	2	4	7	Стресс в профессиональной сфере. Причины стресса и его предотвращение. Работа по телефону и в сети Интернет. Работа в режиме дедлайна. Прокрастинация. Синдром опустошения. Стресс и его причины. Стресс, невроз, фобии. Кризисные, чрезвычайные и экстремальные ситуации. Типы личности и модели поведения в нестандартных ситуациях
7.	Тема 7. Групповые методы работы	9	1	2	6	Возрастание роли коллективных форм деятельности. Методы социально-психологического воздействия. Исследовательская, диагностическая и воздействующая направленность метода. Коммуникативная компетентность. Процессы коммуникации в групповых методах. Консультант, основные методы его работы с группой. Модератор, требования к личности модератора. Фалиситатор, особенности его работы с группой.
8	Тема 8. Психология деловой беседы	11	1	4	6	Понятие деловой беседы её структура и характеристика основных ее компонентов. Основные требования к подготовительному, основному и заключительному этапам ведения деловых бесед. Классификация деловых бесед. Содержание деловой беседы при приеме на работу. Психологические рекомендации по повышению эффективности деловых бесед с клиентами в сфере туризма

9	Тема 9. Психология переговорного процесса	12	2	4	6	Переговоры как разновидность общения. Общая характеристика переговоров: сущность, виды, функции. Динамика и основные этапы переговорного процесса. Тактические приемы ведения переговоров и психологические условия успеха на переговорах. Влияние личностного фактора на результат переговорного процесса. Специфика ведения переговоров и осуществления социальных взаимодействий с клиентами в сфере туризма;
10	Тема 10. Общение с массовой аудиторией	14	2	4	8	Стили и модели общения с массовой аудиторией: активного взаимодействия, авторитарная, гиперрефлексивная, гипорефлексивная и т. д. Основные компоненты продуктивного способа общения: ориентировка в целях и мотивах общения, ориентировка в специфике аудитории, ориентировка во временных, пространственных и иных условиях общения. Особенности опосредованного общения с массовой аудиторией. Специфика общения с теле-радио аудиторией. Приемы и способы эффективного воздействия на массовую аудиторию
Зачет		9	0,25		8,75	
Итого за 6 семестр		108	14	28,25	65,75	

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

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак.часы	Форма контроля*
1.	Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации	17	Консультация преподавателя, устное собеседование
2.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, написание	25	Выступление с докладом, презентация,

	доклада, подготовка к выступлению (дискуссии)		ответы на дискуссионные вопросы
3.	Подготовка к текущему контролю (тестированию, докладу)	15	Тесты, рефераты
4.	Подготовка к промежуточной аттестации (вопросы к зачету)	8,75	Устное собеседование, тестирование,

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

1. Общая психология. Учебник для вузов / Столяренко Л. Д., Столяренко В. Е., 2022 г. - 355 с. - ISBN 978-5-534-00094-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/obschayapsihologiya-489945>

2. Психология личности и межличностных отношений 2-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для вузов / Нартова-Бочавер С. К. - Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики» (г. Москва), 2022 г. - 262 с. - ISBN 978-5-534-06161-1 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihologiya-lichnosti-i-mezhlichnostnyh-otnosheniy-492207>

3. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме 2-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для вузов / Рамендик Д. М., Одинцова О. В. - Российский государственный университет имени А.Н. Косыгина (г. Москва).; Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова (г. Москва), 2022 г. - 212 с. - ISBN 978-5-534-10049-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/psihodiagnostika-v-socialno-kulturnom-servise-iturizme-490473>

4. Основы туризма. Учебник для вузов / Стахова Л. В. - Российский государственный университет туризма и сервиса (пгт. Черкизово), 2022

Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Психология в туристской деятельности».

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

Вопросы для проведения промежуточной аттестации (зачета)

1. Предмет психологии туристской деятельности.
2. Понятие спроса в туризме.
3. Психологический портрет потребителя туристских услуг. Методика В. Сапуновой

4. Типы потребителей. Классификация Д. Ризмана. Р. Хейли.
5. Потребитель как экономический человек. действие потребителя.
6. Факторы, влияющие на эффективность продаж туристского продукта.
7. Понятие благоприятного психологического климата.
8. Приемы создания благоприятного впечатления. Установления доверия с клиентом
9. Пирамида потребностей А. Маслоу.
10. Суть концепции К. Альдерфера и её значение в развитии сферы туризма.
11. Мотивационно-гигиеническая теория Ф. Герцберга её значение в развитии сферы туризм
12. Покупка. Импульсные покупки. Приемы, стимулирующие импульсные покупки.
13. Общение в системе общественных и межличностных отношений
14. Основы анализа процессов влияния национальных, культурных и религиозных традиций общества на предпочтения потребителей услуг туризма.
15. Характер взаимосвязи общения и деятельности в сфере туризма.
16. Основные структурные элементы общения.
17. Функции общения и их характеристика.
18. Общение как коммуникативный процесс.
19. Особенности человеческой коммуникации в сфере туризма
20. Основные коммуникативные каналы передачи информации.
21. Коммуникативные барьеры.
22. Основные способы воздействия в общении
23. Убеждение и его характеристика
24. Возможности внушения в процессе общения и возможности его применения в туристской сфере.
25. Основные психологические механизмы социальных взаимодействий с клиентами в сфере туризма.
26. Идентификация, эмпатия и их проявление в общении.
27. Эффект первичности и новизны и его проявление в общении и возможности его применения в туристской сфере.
28. Эффект стереотипизации об особенностях восприятия собеседника и возможности его применения в туристской сфере.
29. Субъективные и объективные трудности общения.
30. Дефекты общения и их характеристика.
31. Понятие межличностного конфликта.
32. Причины возникновения межличностных конфликтов.
33. Динамика межличностного конфликта.
34. Формы завершения конфликта.
35. Приемы и способы разрешения сложной межличностной ситуации.

36. Общая характеристика переговоров.
37. Основные этапы переговорного процесса. Специфика переговорного процесса в сфере туризма.
38. Психологические условия успехов на переговорах.
39. Общение с массовой аудиторией.
40. Особенности социальных взаимодействий с клиентами в сфере туризма.
41. Приемы и способы результативного воздействия на массовую аудиторию в ходе осуществления социальных взаимодействий с клиентами в сфере туризма.
42. Понятие деловой беседы и её особенности в туристской сфере.
43. Особенности общения в зависимости от стиля руководства.
44. Место и роль общения в системе общественных и межличностных отношений для осуществления социальных взаимодействий с клиентами в сфере туризма.
45. Структура общения. Основные структурные компоненты общения по концепции А.А. Леонтьева.
46. Влияние культурных факторов на потребление
47. Социальная роль и функции конфликтологии в обществе
48. Причины конфликтов, их социальная природа и роль в обществе.
49. Межличностные конфликты в гостиничной сфере и туризма.
50. Трудовые конфликты, их социальная природа, характер протекания, социальные последствия и пути разрешения.

Примерные практико-ориентированные задания

1. Каковы психологические особенности оказания туристских услуг лицам с ограничениями жизнедеятельности.
2. Дайте оценку психологическим особенностям общения с потребителями туристских услуг из разных групп населения с различными социо-демографическими и психолого-поведенческими характеристиками (студенческая молодежь, семьи с маленькими детьми, инвалиды)
3. Дайте описание психологического портрета личности – заядлого туриста

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

а) основная литература:

- 1) Психология в туристской деятельности: учебник / Н.В. Бордовская и др. —М.: КноРус, 2019
- 2) Психология в туристской деятельности: практикум / Н.В. Бордовская, С.Н. Костромина, Е.В. Зиновьева и др. —М.: КноРус, 2019.
- 3) Гладилин, В.А. Управление и планирование туризма на региональном уровне: монография / В.А. Гладилин. – Москва: Русайнс, 2021. – 130 с. – ISBN: 978-5-4365-6944-4. – URL: <https://rucont.ru/efd/759350>.
- 4) Джанджугазова, Е.А. Туризм и региональное развитие в условиях новых российских реалий: монография / Е.А. Джанджугазова, Л.И. Черникова. – Москва: Русайнс, 2021. – 148 с. – ISBN: 978-5-4365-8662-5. – <https://rucont.ru/efd/775152>

. в) дополнительная литература:

- 1) Деловое общение: учебное пособие / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. –М.: Дашков и К°, 2018.
- 2) Мунин А.Н. Деловое общение: курс лекций: учебное пособие / А.Н. Мунин. -М.: Флинта, 2016.
- 3) Титова Л.Г. Деловое общение же: учебное пособие / Л.Г. Титова. – М.: Юнити-Дана, 2015.

г) ресурсы сети «Интернет»:

- 1) <http://gov.ru>-Центральный официальный портал Российской Федерации –сайт «Официальная Россия», размещенный по адресу.
- 2) <http://mon.gov.ru/>-Министерство образования и науки Российской Федерации.
- 3) <http://www.gnpbu.ru>-Научная педагогическая библиотека им. К.Д. Ушинского.
- 3) <http://www.rsl.ru>-Российская государственная библиотека.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;
- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть

организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

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

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

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

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

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

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