

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 11.07.2025 12:50:45
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

УП: 43.03.02 Туризм
2025.plx

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
ФГБОУ ВО «ТВЕРСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Утверждаю:
Руководитель ООП

Л.П. Богданова
«19» мая 2025 г.


Рабочая программа дисциплины

Психология в туристской деятельности

Закреплена за кафедрой:	"Психология труда и клиническая психология"
Направление подготовки:	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль):	Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
Квалификация:	Бакалавр
Форма обучения:	очная
Семестр:	3

Программу составил(и):

канд. психол. наук, доц., Сучкова Ольга Владимировна

Тверь, 2025

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели освоения дисциплины (модуля):

формирование у студента необходимых научных представлений в области психологии, развитие его профессионального мышления, совершенствование способности к самостоятельному интеллектуальному и профессиональному мышлению. Учебная дисциплина направлена на изучение психологии как науки, этапов ее становления, основных психических процессов и состояний человека, применения психологических знаний в туристской деятельности.

Задачи :

изучение теоретических оснований научного понимания предмета психологии;

изучение основных направлений развития психологической науки;

формирование основных, базовых психологических понятий;

изучение закономерностей и механизмов протекания психических процессов;

ознакомление с феноменологией эмоциональной и мотивационной сферы человека;

изучение способов применения психологических знаний в профессиональной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ОП: Б1.О

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Русский язык и культура речи

География мировой культуры

Основы туризма

Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Межкультурные коммуникации на иностранном языке

Философия

Менеджмент в туризме

Маркетинг в туризме

География международного туризма

Технология и проектирование экскурсионных услуг

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость	3 ЗЕТ
Часов по учебному плану	108
в том числе:	
самостоятельная работа	74

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

ОПК-3.1: Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон

УК-3.1: Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели

УК-3.2: При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников

УК-3.3: Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого

УК-3.4: Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели

УК-3.5: Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат

УК-5.1: Отмечает и анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем

УК-5.2: Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии

УК-5.3: Определяет условия интеграции участников межкультурного взаимодействия для достижения поставленной цели с учетом исторического наследия и социокультурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий

УК-6.1: Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей

УК-6.2: Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста

УК-6.3: Оценивает требования рынка труда и предложения образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста

УК-6.4: Строит профессиональную карьеру и определяет стратегию профессионального развития

5. ВИДЫ КОНТРОЛЯ

Виды контроля в семестрах:	
зачеты	3

6. ЯЗЫК ПРЕПОДАВАНИЯ

Язык преподавания: русский.

7. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

№	Наименование разделов и тем	Вид занятия	Сем.	Часов	Примечание
	Раздел 1. Предмет и методы психологии				
1.1		Лек	3	3	
1.2		Ср	3	6	
	Раздел 2. Опросные методы исследования				
2.1		Пр	3	2	
2.2		Ср	3	6	

	Раздел 3. Анкетирование				
3.1		Лек	3	6	
	Раздел 4. Познавательные процессы				
4.1		Пр	3	2	
4.2		Ср	3	6	
	Раздел 5. Личность				
5.1		Лек	3	1	
5.2		Пр	3	2	
5.3		Ср	3	7	
	Раздел 6. Целеполагание в деятельности				
6.1		Пр	3	3	
6.2		Ср	3	6	
6.3		Ср	3	6	
	Раздел 7. Психологическая помощь				
7.1		Пр	3	2	
7.2		Ср	3	6	
	Раздел 8. Предмет социальной психологии				
8.1		Лек	3	2	
8.2		Ср	3	6	
	Раздел 9. Психология групп				
9.1		Лек	3	3	
9.2		Ср	3	7	
	Раздел 10. Психология личности и групп				
10.1		Пр	3	2	
10.2		Ср	3	6	
	Раздел 11. Динамические процессы в малой группе				
11.1		Пр	3	2	

11.2		Ср	3	6	
	Раздел 12. Тренинг				
12.1		Лек	3	2	
12.2		Пр	3	2	
12.3		Ср	3	6	

Список образовательных технологий

1	Проектная технология
2	Дискуссионные технологии (форум, симпозиум, дебаты, аквариумная дискуссия, панельная дискуссия, круглый стол, фасилитированная и т.д.)
3	Информационные (цифровые) технологии
4	Активное слушание
5	Методы группового решения творческих задач (метод Дельфи, метод 6–6, метод развивающей кооперации, мозговой штурм (метод генерации идей), нетворкинг и т.д.)
6	Тренинг
7	Метод case-study

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

8.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации

Практическое занятие. Тема: Опросные методы исследования в психологии

Привести примеры формулировок видов вопросов в анкете.

1. Информационный закрытый дихотомический.
2. Информационный закрытый шкальный.
3. Информационный полузакрытый.
4. Информационный открытый.
5. Информационный о фактах сознания.
6. Информационный о фактах поведения.

Семинар. Методы исследования в психологии

1. Тестирование.
2. Анкетирование.
3. Интервьюирование.
4. Эксперимент.
5. Наблюдение.
6. Анализ документов.

Типовые тесты

1. Определите наиболее точно предмет социальной психологии:

- А) общественное сознание
- Б) социально-психологические явления
- В) общение

- 2 Социально-психологические свойства личности это:

- А) Пол, возраст, образование, семейное положение.
Б) свойства личности, связанные с включенностью в группу и с социальным взаимодействием
В) любые характеристики личности
3. К социально-психологическим свойствам личности НЕ относится:
А) агрессивность
Б) уверенность в себе
В) импульсивность
Г) коммуникабельность
4. Структура социальной установки следующая:
А) эмоциональный, когнитивный, поведенческий компоненты
Б) когнитивный, рефлексивный и защитный компоненты
В) структура социальной установки исследователями не выявлена
5. Что из перечисленного является более широким понятием?
А) знания человека о себе
Б) самооценка
В) Я-концепция
6. Группа в понимании социальной психологии:
А) любая общность людей
Б) наличие множества лиц, среди которых происходит общение
В) лица, обладающие общностью психологических характеристик
7. Какая это группа: немногочисленная по составу, члены которой объединены общей деятельностью и находятся в непосредственном общении?
А) группа друзей
Б) любая группа, которую рассматривает социальная психология
В) малая группа
8. Самый сильный фактор сплоченности в группе:
А) общие интересы
Б) совместная деятельность
В) взаимные симпатии
9. Социальная фасилитация это:
А) неадекватные усилия для достижения недостижимой цели
Б) улучшение эффективности деятельности в присутствии других
В) ухудшение эффективности деятельности в присутствии других

8.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

- Планируемый образовательный результат (компетенция)
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
- Планируемый образовательный результат (индикатор)
УК-3.1 – Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
- Задание Дать определение социальному взаимодействию
- Вид и способ проведения промежуточной аттестации Устный опрос
- Критерии оценивания и шкала оценивания Ответ полный, грамотный – 5 б.
Ответ краткий, слабо аргументированный – 3б Нет ответа, неверный, с грубыми ошибками – 0 б.

Задание Определите роль сотрудника в командной работе, исходя из стратегии сотрудничества.

«Турагент участвовала в семинаре, посвящённом туризму, её туда направило руководство и оплатило организационный взнос. Стаж работы сотрудницы – меньше года. В организации есть другие турагенты, их опыт работы более 3 лет. Директор является владельцем. На семинаре проводился розыгрыш сертификата на Майорку по визиткам турагентств. Сертификат не именной.

Турагент: «Я работаю в турагентстве и на семинаре выиграла сертификат на 7 дней на Майорку, но директор турагентства забрала его у меня, списав это на то, что она выиграла его. На семинаре меня все видели, как вернуть мою награду? Тот, кто вручал, тоже запомнил меня!».

Вид и способ проведения
промежуточной аттестации Кейс

Устный/письменный способы проведения

Критерии оценивания и шкала оценивания Задание выполнено в полном объёме, грамотно – 10 б. Задание выполнено частично – 5 б.

Не выполнено, неверно, с грубыми ошибками – 0 б.

Планируемый образовательный результат (индикатор)

УК-3.2 – При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников

Задание Каким образом можно учитывать особенности поведения и интересы других при реализации своей роли в трудовой деятельности?

Вид и способ проведения

промежуточной аттестации Опрос

Устный/письменный способы проведения

Критерии оценивания и шкала оценивания Ответ полный, грамотный – 5 б.

Ответ краткий, слабо аргументированный – 3б Нет ответа, неверный, с грубыми ошибками – 0 б.

Задание Рассмотрите ситуацию

Можно ли сказать, что сотрудник при реализации своей роли в командной работе учитывает интересы других?

«Турагент участвовала в семинаре, посвящённом туризму, её туда направило руководство и оплатило организационный взнос. Стаж работы сотрудницы – меньше года. В организации есть другие турагенты, их опыт работы более 3 лет. Директор является владельцем. На семинаре проводился розыгрыш сертификата на Майорку по визиткам турагентств.

Сертификат не именной. Сотрудница требует выигранный сертификат».

Вид и способ проведения

промежуточной аттестации Кейс

Устный/письменный способы проведения

Критерии оценивания и шкала оценивания Задание выполнено в полном объёме, грамотно – 10 б. Задание выполнено частично – 5 б.

Не выполнено, неверно, с грубыми ошибками – 0 б.

Планируемый образовательный результат (индикатор)

УК-3.3 – Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого

Задание Что такое социальное взаимодействие?

Вид и способ проведения

промежуточной аттестации Опрос

Устный/письменный способы проведения

Критерии оценивания и шкала оценивания Ответ полный, грамотный – 5 б.
Ответ краткий, слабо аргументированный – 3б Нет ответа, неверный, с грубыми ошибками – 0 б.

Задание Какие возможны негативные последствия при несоблюдении следующих условий?

«Профессионализм. Высокое качество производимого продукта или услуг.
Ответственность.

Сохранение профессиональной тайны. Уважение к другим профессионалам».

Вид и способ проведения

промежуточной аттестации Кейс. Анализ ситуации.

Устный/письменный способы проведения

Критерии оценивания и шкала оценивания Задание выполнено в полном объеме, грамотно – 10 б. Задание выполнено частично – 5 б.

Не выполнено, неверно, с грубыми ошибками – 0 б.

Планируемый образовательный результат (индикатор)

УК-3.4 – Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели

Задание Чем отличается команда от коллектива?

Вид и способ проведения

промежуточной аттестации Опрос

Устный/письменный способы проведения

Критерии оценивания и шкала оценивания Ответ полный, грамотный – 5 б.

Ответ краткий, слабо аргументированный – 3б Нет ответа, неверный, с грубыми ошибками – 0 б.

Задание Рассмотрите следующие положения.

Оцените, имеют ли они отношение к командной работе Почему?

«Осторожность в ходе переговоров (устных, письменных). Проявление осторожности при использовании средств коммуникации (телефон, Интернет).

Ограничение доступа к любым конфиденциальным или важным документам.

Уважение прав коллег и подчиненных на секретность их персональных дел».

Вид и способ проведения

промежуточной аттестации Кейс

Устный/письменный способы проведения

Критерии оценивания и шкала оценивания Задание выполнено в полном объеме, грамотно – 10 б. Задание выполнено частично – 5 б.

Не выполнено, неверно, с грубыми ошибками – 0 б.

Планируемый образовательный результат (индикатор)

УК-3.5 – Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат

Задание Назовите признаки команды

Вид и способ проведения

промежуточной аттестации Опрос

Устный/письменный способы проведения

Критерии оценивания и шкала оценивания Ответ полный, грамотный – 5 б.

Ответ краткий, слабо аргументированный – 3б Нет ответа, неверный, с грубыми ошибками – 0 б.

Задание Можно ли назвать эти правила правилами командной работы?

Обоснуйте ответ

«Уважительное отношение к коллегам, включая как коллективные,

общенациональные или религиозные поводы, так и события личной жизни.

Помощь менее опытным коллегам.

Поддержка коллег в сложной для них ситуации.

Умение и возможность критиковать работу руководства, коллег и деловых партнеров без ущемления личного достоинства критикуемых.

Отказ от неконструктивной критики в адрес участников деловых отношений».

Вид и способ проведения

промежуточной аттестации Кейс

Устный/письменный способы проведения

Критерии оценивания и шкала оценивания Задание выполнено в полном объеме, грамотно – 10 б. Задание выполнено частично – 5 б.

Не выполнено, неверно, с грубыми ошибками – 0 б.

Планируемый образовательный результат (компетенция)

УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контексте

Планируемый образовательный результат (индикатор)

УК-5.1 – Отмечает и анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем

Задание Что такое межкультурное взаимодействие?

Вид и способ проведения

промежуточной аттестации Опрос

Устный/письменный способы проведения

Критерии оценивания и шкала оценивания Ответ полный, грамотный – 5 б.

Ответ краткий, слабо аргументированный – 3б Нет ответа, неверный, с грубыми ошибками – 0 б.

Задание Приведите примеры различий по этническим и религиозным признакам участников делового межкультурного взаимодействия в туризме.

Вид и способ проведения

промежуточной аттестации Кейс. Творческое задание.

Устный/письменный способы проведения

Критерии оценивания и шкала оценивания Задание выполнено в полном объеме, грамотно – 10 б. Задание выполнено частично – 5 б.

Не выполнено, неверно, с грубыми ошибками – 0 б.

Планируемый образовательный результат (индикатор)

УК-5.2 – Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии

Задание Дайте определение коммуникативному барьеру

Вид и способ проведения

промежуточной аттестации Опрос

Устный/письменный способы проведения

Критерии оценивания и шкала оценивания Ответ полный, грамотный – 5 б.

Ответ краткий, слабо аргументированный – 3б Нет ответа, неверный, с грубыми ошибками – 0 б.

Задание Приведите примеры преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии в сфере туризма.

Вид и способ проведения

промежуточной аттестации Творческое задание

Устный/письменный способы проведения
Критерии оценивания и шкала оценивания Задание выполнено в полном объёме, грамотно – 10 б. Задание выполнено частично – 5 б.
Не выполнено, неверно, с грубыми ошибками – 0 б.

Планируемый образовательный результат (индикатор)
УК-5.3 – Определяет условия интеграции участников межкультурного взаимодействия для достижения поставленной цели с учетом исторического наследия и социокультурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий
Задание Назовите критерии большой социальной группы

Вид и способ проведения
промежуточной аттестации Опрос
Устный/письменный способы проведения
Критерии оценивания и шкала оценивания Ответ полный, грамотный – 5 б.
Ответ краткий, слабо аргументированный – 3б Нет ответа, неверный, с грубыми ошибками – 0 б.

Задание Возможна ли интеграция в деловом межкультурном взаимодействии с целями организации туризма представителей РФ и Южной Кореи? Аргументируйте ответ, приведите примеры.
Вид и способ проведения
промежуточной аттестации Кейс
Устный/письменный способы проведения
Критерии оценивания и шкала оценивания Задание выполнено в полном объёме, грамотно – 10 б. Задание выполнено частично – 5 б.
Не выполнено, неверно, с грубыми ошибками – 0 б.

Планируемый образовательный результат (компетенция)
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

Планируемый образовательный результат (индикатор)
УК-6.1 – Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей
Задание Что такое цель деятельности? Привести пример цели в работе турагента
Вид и способ проведения
промежуточной аттестации Опрос
Устный/письменный способы проведения
Критерии оценивания и шкала оценивания Ответ полный, грамотный – 5 б.
Ответ краткий, слабо аргументированный – 3б Нет ответа, неверный, с грубыми ошибками – 0 б.

Задание Упражнение SMART (Д. Доурдэн)
Выбрать профессиональную цель. Сформулировать по параметрам SMART.
Формулировка цели с учётом, того, что хорошо сформулированный результат должен быть:
S (specific) – каждая цель должна быть описана как четкий, конкретный результат;
M (measurable) – цель должна быть измеримой с помощью конкретных индикаторов.
A (assignable) – цель должна быть значимой, обоснованной, жизненно необходимой.
R (realistic) – цель должна быть реалистичной, в принципе достижимой.
T (time related) – цель должна быть определена во времени, обозначены конкретные сроки (и контрольные

точки) ее достижения.
Вид и способ проведения
промежуточной аттестации Проектирование
Устный/письменный способы проведения
Критерии оценивания и шкала оценивания Задание выполнено в полном объеме,
грамотно – 10 б. Задание выполнено частично – 5 б.
Не выполнено, неверно, с грубыми ошибками – 0 б.

Планируемый образовательный результат (индикатор)
УК-6.2 – Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и
профессионального роста
Задание Чем личностное развитие отличается от
профессионального роста?
Вид и способ проведения
промежуточной аттестации Опрос
Устный/письменный способы проведения
Критерии оценивания и шкала оценивания Ответ полный, грамотный – 5 б.
Ответ краткий, слабо аргументированный – 3б Нет ответа, неверный, с грубыми
ошибками – 0 б.

Задание Проанализируйте технику управления временем
«Матрица Эйзенхауэра».
Чтобы расставить приоритеты, можно разделить дела на категории.
А – важные и срочные дела. Должны быть сделаны немедленно. Дают осязаемый
результат.
Б – важные и несрочные дела. Дают осязаемый результат.
Можно отложить, не срочны.
В – не важные, срочные.
Г – не важные и не срочные – «мусорная корзина». Они часто приятны и интересны.

Можно ли её использовать для определения приоритетов собственной деятельности,
личностного развития и профессионального роста? Каким образом,
если да?
Вид и способ проведения
промежуточной аттестации Кейс
Устный/письменный способы проведения
Критерии оценивания и шкала оценивания Задание выполнено в полном объеме,
грамотно – 10 б. Задание выполнено частично – 5 б.
Не выполнено, неверно, с грубыми ошибками – 0 б.

Планируемый образовательный результат (индикатор)
УК-6.3– Оценивает требования рынка труда и предложения образовательных услуг
для выстраивания траектории собственного профессионального роста
Задание Назовите возможные траектории профессионального
роста
Вид и способ проведения
промежуточной аттестации Опрос
Устный/письменный способы проведения
Критерии оценивания и шкала оценивания Ответ полный, грамотный – 5 б.
Ответ краткий, слабо аргументированный – 3б Нет ответа, неверный, с грубыми
ошибками – 0 б.

Задание Оцените предложения образовательных услуг в виде рекламы:
«Хочешь путешествовать, но все твои знания в английском это «London is the capital
of Great Britain» и

«My name is...»?

Пора менять ситуацию!

Уже в этот вторник, 10 сентября в 20:00 по московскому времени, у тебя будет шанс понять, как устроен английский язык, научиться отличать американский акцент от британского и даже избавиться от языкового барьера раз и навсегда. Ведь без хорошего английского уже не обойтись, куда бы ты ни поехал!

Основатель онлайн-школы английского языка «English Tochka» поделится с тобой всеми хитростями изучения иностранного языка на вебинаре «Как понять английский за 2 часа»

И все это совершенно БЕСПЛАТНО!»

Можно ли его применить для выстраивания траектории собственного профессионального роста?

Аргументируйте ответ.

Вид и способ проведения

промежуточной аттестации Кейс

Устный/письменный способы проведения

Критерии оценивания и шкала оценивания Задание выполнено в полном объеме, грамотно – 10 б. Задание выполнено частично – 5 б.

Не выполнено, неверно, с грубыми ошибками – 0 б.

Планируемый образовательный результат (индикатор)

УК-6.4– Строит профессиональную карьеру и определяет стратегию профессионального развития

Задание Что такое профессиональная карьера? Чем она отличается от деятельности?

Вид и способ проведения

промежуточной аттестации Опрос

Устный/письменный способы проведения

Критерии оценивания и шкала оценивания Ответ полный, грамотный – 5 б.

Ответ краткий, слабо аргументированный – 3б Нет ответа, неверный, с грубыми ошибками – 0 б.

Задание Проанализируйте определение:

«Карьера это субъективно осознанный трудовой путь человека, способ достижения целей и результатов в форме личностного самовыражения; поступательное продвижение по служебной лестнице, изменение навыков, способностей, квалификационных возможностей и размеров вознаграждения, связанных с деятельностью работника».

(Источник: Словарь по профориентации и психологической поддержке)

Можно ли сказать, что в данной ситуации речь идёт о карьере Джона Скалли?

Стив Джобс сказал президенту PepsiCo Джону Скалли, переманивая его на пост генерального директора Apple:

«Вы хотите посвятить свою жизнь продажам сладкой воды или хотите пойти со мной и по-настоящему изменить мир?»

Джон Скалли согласился.

Вид и способ проведения

промежуточной аттестации Кейс

Устный/письменный способы проведения

Критерии оценивания и шкала оценивания Задание выполнено в полном объеме, грамотно – 10 б. Задание выполнено частично – 5 б.

Не выполнено, неверно, с грубыми ошибками – 0 б.

ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

ОПК-3.1 – Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения

потребителей и заинтересованных сторон.

Задание

Способен ли турагент обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в сфере туристской деятельности?

Задание

Относится ли туристская деятельность к профессиональной деятельности?

Задание

Приведите пример – каким образом с помощью анкетирования можно оценить качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей?

Вид и способ проведения

промежуточной аттестации Устный опрос

Критерии оценивания и шкала оценивания Ответ полный, грамотный – 5 б.

Ответ краткий, слабо аргументированный – 3б Нет ответа, неверный, с грубыми ошибками – 0 б.

8.3. Требования к рейтинг-контролю

Модули Темы Виды работ Баллы

I модуль Предмет и методы психологии

Опросные методы исследования Анкетирование

Познавательные процессы Личность

Целеполагание в деятельности Практические и семинарские занятия 30

Контрольная работа

20

Итого:

II модуль Психологическая помощь

Предмет социальной психологии Психология групп

Психология личности и групп Динамические процессы в малой группе

Тренинг Практические и семинарские

занятия 30

Контрольная работа

20

Итого: 50

Итого за семестр: 100

Зачёт

Всего 100

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Рекомендуемая литература

Основная

Шифр	Литература
Л.1.1	Гуревич, Психология и педагогика, Москва: Юрайт, 2024, ISBN: 978-5-534-04531-4, URL: https://urait.ru/bcode/535977
Л.1.2	Челпанов, Учебник психологии, Москва: Юрайт, 2024, ISBN: 978-5-534-12188-9, URL: https://urait.ru/bcode/543120
Л.1.3	Собольников, Костенко, Этика и психология делового общения, Москва: Юрайт, 2024, ISBN: 978-5-534-06415-5, URL: https://urait.ru/bcode/540154
Л.1.4	Коноваленко, Психология делового общения, Москва: Юрайт, 2024, ISBN: 978-5-534-04999-2, URL: https://urait.ru/bcode/538219

Перечень программного обеспечения

1	Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows
2	Google Chrome
3	WinDjView
4	VLC media player
5	ОС Linux Ubuntu

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (подписка на журналы)
2	ЭБС ТвГУ
3	ЭБС BOOK.ru
4	ЭБС «Лань»
5	ЭБС IPRbooks
6	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
7	ЭБС «ЮРАИТ»
8	ЭБС «ZNANIUM.COM»

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Аудит-я	Оборудование
6-111	компьютеры, сканер

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень вопросов для зачёта

1. Предмет психологии.
2. Методы исследования в психологии.
3. Психические познавательные процессы – обзор.
4. Ощущение и восприятие, как познавательные процессы.

5. Память и воображение как познавательные процессы.
6. Понятие «личность», структура личности – общая характеристика.
7. Темперамент. Свойства, физиологическая и психологическая природа.
8. Типы темперамента.
9. Характер. Акцентуации характера.
10. Мотивация личности. Потребности и мотивы.
11. Способности и задатки личности.
12. Интеллект.
13. Направленность личности (на себя, на деятельность, на общение).
14. Виды психологической помощи – обзор.
15. Предмет социальной психологии. Разделы.
16. Социальная психология личности. Изучаемые явления.
17. Психология групп – общая характеристика.
18. Малая группа: понятие, примеры.
19. Динамические процессы в малой группе – общая характеристика, обзор процессов.
20. Динамические процессы в малой группе: образование и сплочённость.

Самостоятельная работа

Подготовить туристическое предложение с учётом потребностей и мотивов. В печатном виде.

Выбрать какой-либо отель или экскурсионный тур, предпочтительнее массовые направления.

Задача – сделать предложение привлекательным для туриста.

Часть 1

Сделать скриншот или распечатку с сайта, предлагающего тур (например, с сайта туроператора). Здесь должно быть отражено, что предлагается туристам. Инфраструктура отеля, типы номеров и т.д.

Часть 2

Ваши комментарии как специалиста по туризму. Описание элементов отеля/тура, учитывая потребности, которые можно удовлетворить и мотивы, к которым можно обращаться.

Описание можно производить от первого лица, обращаясь к туристу, используя формулировки «Здесь вы можете...», «В этом отеле Вам будет удобно...».

Объём – 1 страница. Форма: таблица. Отразить кроме текста потребности и мотивы, к которым обращаетесь. Пример фрагмента описания.

Текст турагента Мотивы, потребности

Предлагаю вашему вниманию пятизвёздочный отель в Анталии, в районе Лара. Он считается престижным районом, там, в основном, расположены дорогие пятёрки.

Мотив престижа

От аэропорта Вы доберётесь быстро, полчаса, и Вы в отеле. Устать не успеете. Если придёте днём, можно сразу заселяться, обедать и отдыхать.

Утилитарный мотив

Физиологические

Пляж у отеля свой, значит, за зонтики и шезлонги платить не надо. Пляж пологий, песчаный (в отличие от центра Анталии). Если не хотите до него идти, можно ехать на автобусе. Тоже бесплатно. Всего 3 минуты и вы у моря. Утилитарный мотив