

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова

Кафедра консультационной психологии

УТВЕРЖДАЮ

Декан исторического факультета

(подпись) Р.М. Фролов
«16» мая 2023 г.

Рабочая программа дисциплины
«Психология в туристской деятельности»

Направление подготовки
43.03.02 Туризм

Направленность (профиль)
«Туризм»

Форма обучения
очная, заочная

Программа рассмотрена
на заседании кафедры
от «10» апреля 2023 года, протокол № 8

Программа одобрена НМК
факультета психологии
протокол №7 от «26» апреля 2023 года

Ярославль

1. Цели освоения дисциплины

Цель дисциплины является освоение студентами психологических знаний, умений и навыков, обеспечивающих социальное взаимодействие и реализацию своей роли в команде; управление собственным временем; построение и реализацию траектории саморазвития.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психология в туристской деятельности» относится к обязательной части образовательной программы.

Для освоения данной дисциплиной студенты должны владеть информационно-коммуникативными технологиями в туристской деятельности. Основами деловой коммуникации. Основами менеджмента в туризме. Теория и практика экскурсионной деятельности.

Полученные в курсе «Психология в туристской деятельности» знания становятся основой для освоения ряда дисциплин, например, «Маркетинговые коммуникации в туризме», «Профессиональная этика и этикет», «Технологии продаж», «Деловой туризм», «Проектирование туристских аттракций».

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОП бакалавриата

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих элементов компетенций в соответствии с ФГОС ВО, ОП ВО и приобретения следующих знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности:

| Формируемая компетенция (код и формулировка) | Индикатор достижения компетенции (код и формулировка) | Перечень планируемых результатов обучения |
|---|--|--|
| Универсальные компетенции | | |
| УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | ИД-УК-3.1. Понимает требования ролевой позиции в командной работе и эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели. | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none">- принципы командообразования- командные роли- стратегии взаимодействия для достижения целей- факторы возникновения конфликта <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- анализировать процессы, происходящие в команде- анализировать собственную роль в командном процессе- умеет соотнести собственные и командные цели <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none">-навыками командообразования-навыками психологического влияния-навыками конструктивной обратной связи |
| УК-6. Способен | ИД-УК-6.2 Определяет | Знать: |

| | | |
|--|---|---|
| управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста | <ul style="list-style-type: none"> - основные подходы к управлению временем - основные подходы к управлению эмоциональными состояниями - принципы саморазвития <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ставить цели - соотносить срочность и важность задач - анализировать причины эмоционального состояния себя и другого <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками стрессменеджмента - навыками тайм-менеджмента - навыками профессиональной рефлексии |
|--|---|---|

4. Объем, структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единицы, 216 акад.часов.

Очная форма обучения

| № п/п | Темы (разделы) дисциплины, их содержание | Семестр | Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их трудоемкость (в академических часах) | | | | | | Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации (по семестрам) |
|----------|---|---------|---|--------------|--------------|--------------|------------------------------|---------------------------|--|
| | | | Контактная работа | | | | | самостоятельная работа | |
| | | | лекции | практические | лабораторные | консультации | аттестационны е испытания | | |
| 1 | Введение в психологические основы туристской деятельности. | 5 | 2 | 2 | | | | 10 | эссе |
| 2. | Общение как инструмент туристской деятельности | 5 | 8 | 8 | | 2 | | 10 | Работа на занятиях, выполнение домашних заданий |
| 3. | Психология личности в туристской деятельность | 5 | 8 | 8 | | 2 | | 10 | Работа на занятиях, выполнение домашних заданий |
| | | | | | | | 0,3 | 1,7 | зачет |
| | Итого за 5 семестр 72 часа | 6 | 18 | 18 | | 4 | 0,3 | 31,7 | |
| 4. | Самоменеджмент как саморазвитие менеджера в туризме и организация его | 6 | 9 | 18 | | 3 | | 24 | Работа на занятиях, выполнение домашних заданий |

| | | | | | | | | | |
|----|------------------------------------|--|-----------|-----------|--|-----------|------------|----------------|---|
| | личной деятельности | | | | | | | | |
| 5. | Группа и групповые процессы. | | 9 | 18 | | 2 | | 25 | Работа на занятиях, выполнение домашних заданий |
| | | | | | | 2 | 0,5 | 33,5 | экзамен |
| | Итого за 6 семестр 144 часа | | 18 | 36 | | 7 | 0,5 | 49+33,5 | |
| | Итого | | 36 | 54 | | 11 | 0,8 | 114,2 | |

Заочная форма обучения

| № п/п | Темы (разделы) дисциплины, их содержание | Семестр | Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их трудоемкость (в академических часах) | | | | | | Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации (по семестрам) |
|----------|---|---------|---|--------------|--------------|--------------|------------------------------|---------------------------|--|
| | | | Контактная работа | | | | | самостоятельная работа | |
| | | | лекции | практические | лабораторные | консультации | аттестационны е испытания | | |
| | Введение в психологические основы туристской деятельности | 7 | 2 | 1 | | | | 22 | выполнение домашних заданий |
| | Общение как инструмент туристской деятельности | 7 | 1 | 1 | | | | 22 | выполнение домашних заданий |
| | Психология личности в туристкой деятельность | 7 | 1 | | | | | 22 | выполнение домашних заданий |
| | | | | | | | 0,3 | 3,7 | Зачет |
| | Самоменеджмент как саморазвитие менеджера в туризме и организация его личной деятельности | 8 | 2 | 1 | | 1 | | 42 | выполнение домашних заданий |
| | Группа и групповые процессы. | 8 | | 1 | | | | 42 | выполнение домашних заданий |
| | Группа и групповые процессы. | 8 | 2 | | | | | 41 | выполнение домашних заданий |
| | Итого за 4 семестр 36 часов | | | | | 2 | 0,5 | 6,5 | Экзамен |
| | Итого | | 8 | 4 | | 3 | 0,5 | 191 | |

Содержание разделов дисциплины:

1. Введение в психологические основы туристской деятельности

Предмет, структура курса, основные понятия, значение психологии в туристской деятельности

2. Общение как инструмент туристской деятельности

Общение как форма взаимодействия. Основные функции общения, структура общения. Процесс общения. Участники общения. Контекст общения. Условия общения. Принципы общения. Перцептивная сторона общения. Восприятие себя. Влияние самовосприятия на процесс общения. Восприятие других. Социальные стереотипы. Барьеры общения. Общение как процесс передачи информации. Вербальное общение. Официальный язык. Невербальное общение. Сущность, виды невербального общения. Культурные различия в невербальном общении. Правила беседы. Вступление в контакт и выход из контакта. Факторы, способствующие и препятствующие возникновению, поддержанию и завершению контакта. Умение слушать. Значение слушания. Виды слушания. Обратная связь. Похвала. Конструктивная критика. Виды психологического влияния в общении. Манипуляции в общении. Распознавание манипуляций и противодействие им. Специфика делового общения. Переговоры, совещания.

3. **Психология личности в туристской деятельности.** Личность менеджера и личность клиента в туристской сфере. Познавательные процессы личности и их роль в профессиональной туристической деятельности. Эмоциональная сфера личности. Темперамент. Характер. Потребностно-мотивационная сфера. Установки личности и их влияние на эффективность туристской деятельности. Самосознание и Я-концепция. Ассертивное поведение
4. **Самоменеджмент как саморазвитие менеджера в туризме и организация его личной деятельности.** Понятие стресса и стресс менеджмент, профессиональное выгорание. Целеполагание и планирование в деятельности. Тайм-менеджмент. Значимость непрерывного обучения в профессиональной деятельности. Управление личностными ресурсами. Траектории профессионального развития.
5. **Группа и групповые процессы.** Понятие группы, виды групп. Туристская группа как разновидность малой группы. Групповые процессы. Лидерство в управлении организацией. Руководство и лидерство. Сущность лидерства, его стили. Командообразование. Типы отношений. Конфликты: понятие, структура, функции. Поведение в конфликте. Конфликтогены. Причины организационных конфликтов. Способы разрешения конфликтов. Управление конфликтом организации

5. Образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе обучения используются следующие образовательные технологии:

Вводная лекция – дает первое целостное представление о дисциплине и ориентирует студента в системе изучения данной дисциплины. Студенты знакомятся с назначением и задачами курса, его ролью и местом в системе учебных дисциплин и в системе подготовки в целом. На этой лекции высказываются методические и организационные особенности работы в рамках данной дисциплины, а также дается анализ рекомендуемой учебно-методической литературы.

Академическая лекция с элементами лекции-беседы – последовательное изложение материала, осуществляемое преимущественно в виде монолога преподавателя. Элементы лекции-беседы обеспечивают контакт преподавателя с аудиторией, что позволяет привлекать внимание студентов к наиболее важным темам дисциплины, активно вовлекать их в учебный процесс, контролировать темп изложения учебного материала в зависимости от уровня его восприятия.

Практическое занятие – занятие, посвященное освоению конкретных умений и навыков по закреплению полученных на лекции знаний.

Консультации – вид учебных занятий, являющийся одной из форм контроля самостоятельной работы студентов. На консультациях по просьбе студентов рассматриваются наиболее сложные моменты при освоении материала дисциплины, преподаватель отвечает на вопросы студентов, которые возникают у них в процессе самостоятельной работы.

В процессе обучения используются следующие технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии:

Электронный учебный курс в LMS Электронный университет Moodle ЯрГУ, в котором:

- представлены задания для самостоятельной работы обучающихся по темам дисциплины;
- осуществляется проведение отдельных мероприятий текущего контроля успеваемости студентов;
- представлены тексты лекций по отдельным темам дисциплины;
- представлен список учебной литературы, рекомендуемой для освоения дисциплины;
- имеется список вопросов для проведения промежуточной аттестации.

6. Перечень лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются:

для формирования материалов для текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации, для формирования методических материалов по дисциплине:

- программы Microsoft Office;
- Adobe Acrobat Reader.

7. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (при необходимости)

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются:

- автоматизированная библиотечно-информационная система «БУКИ-NEXT»
http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php
- ЭБС «Юрайт» <https://urait.ru/>
- ЭБС "Проспект" <http://ebs.prospekt.org>
- ЭБС Консультант студента www.studentlibrary.ru

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при необходимости), рекомендуемых для освоения дисциплины

а) основная литература

1. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст: электронный // Образовательная

платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474135> (дата обращения: 29.10.2021).

б) дополнительная литература

1. Чернышев, А. С. Социальная психология личности и группы: учебное пособие для вузов / А. С. Чернышев, С. В. Сарычев. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 201 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13692-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477204>
2. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности: учебник и практикум для вузов / С. Ю. Трапицын [и др.] ; под общей редакцией С. Ю. Трапицына. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8271-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469890>
3. Зеер, Э. Ф. Психология профессионального развития: учебное пособие для вузов / Э. Ф. Зеер, Э. Э. Сыманюк. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 234 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14387-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477499>
4. Чернышев, А. С. Социальная психология личности и группы: учебное пособие для вузов / А. С. Чернышев, С. В. Сарычев. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 201 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13692-0.

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине включает в свой состав специальные помещения:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа;
- учебные аудитории для проведения практических занятий (семинаров);
- учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы;
- помещения для хранения и профилактического обслуживания технических средств обучения.

Специальные помещения укомплектованы средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде ЯрГУ.

Авторы:

Ст. преподаватель
Ст. преподаватель
Ст. преподаватель

А.О. Грицай
О.В. Медведчук
Н.В. Москаленко

**Приложение № 1 к рабочей программе дисциплины
«Психология в туристской деятельности»**

**Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации студентов
по дисциплине**

**1. Типовые контрольные задания и иные материалы,
используемые в процессе текущего контроля успеваемости**

Задания для самостоятельной работы

*(данные задания выполняются студентом самостоятельно
и преподавателем в обязательном порядке не проверяются)*

Задания по теме № 1. Введение в психологические основы туристской деятельности

- 1.1. Подготовить эссе «Значение общения в туристской деятельности»
- 1.2. Оценить свои ресурсы как субъекта туристской деятельности.
- 1.3. Определить направление личностного развития. Составить план.
- 1.4. Подберите художественный фильм, в котором действующим лицом является представитель вашей профессии. Какие компетенции или антикомпетенции он демонстрирует с вашей точки зрения.

Задание по теме № 2. Общение как инструмент туристской деятельности.

- 2.1. *Подготовьте презентацию информационного материала «Вербальное общение». Будьте готовы пересказать данный материал. При подготовке к пересказу учитывайте речевые нормы перечисленные в представленном материале.*
- 2.2. Напишите эссе «Зачем менеджеру по туризму хорошая речь?»
- 2.3. Эвфемизмы – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» – «он ушел из жизни», «бедный» – «нуждающийся», «старый человек» – «человек преклонного возраста» и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.
- 2.4. Проработайте возможные орфоэпические ошибки в словах:
 - 1) каталог, квартал, красивее, аристократия;
 - 2) товарищеская ответственность, задолго, партнер;
 - 3) осведомиться, эксперт, феномен, созыв сессии;
 - 4) упрочение, обеспечение, хозяйева, украинец;
 - 5) оптовые цены, валовой доход, перспектива;
 - 6) безудержный, начать, бряцать, газопровод, нефтепровод;
 - 7) хозяйева, мельком, тяжба, тесно;
 - 8) звонит, загнутый, намерение, ходатай;
 - 9) ходатайствовать, осведомиться, кладовая;
- 2.5. Работа над правильностью речи.
 - Прокомментируйте ошибки в выражениях: *криминальное преступление, свободная вакансия, прейскурант цен, памятный сувенир, будущие*

перспективы, смелый риск, первая премьера, моя автобиография, первое боевое крещение, хронометраж времени.

- Устраните многословие в выражениях: *каждая минута времени, отступить назад, в декабре месяце, впервые познакомиться, завещать в наследство, в летний период времени, ошибочное заблуждение*

2.6. Запишите на диктофон свой монолог на любую тему продолжительностью в несколько минут. Затем оцените количество вокальных помех в вашей речи.

2.7. Посмотрите короткий мультфильм. Опираясь на его содержание, представление о своей будущей профессии и здравый смысл напишите, что дает умение слушать менеджеру по туризму:

https://vk.com/video-114449016_456239046

- Посмотрите и опишите невербальные проявления слушания, которые можно увидеть у героя мужчины. <https://www.youtube.com/watch?v=Scn0QlFPYFE>

- Послушайте лекцию Дмитрий Скуратовича о видах активного слушание. Напишите ее план. (<https://www.youtube.com/watch?v=sscSbQpYBKU>

- Послушайте лекцию Виталия Голицына о приемах активного слушания. Напишите в каких ситуациях в вашей профессиональной деятельности они могут быть реализованы. <https://www.youtube.com/watch?v=GSXyXKfFY5g>

- Заполните таблицу «За что я заслуживаю знаки внимания».

Цель: осознание уровня удовлетворения потребности в знаках внимания.

Как выполнять: определите какие особенности, свойства личности, умения, способности вы считаете вашими достоинствами. Напишите не менее (можно больше) 10 таких особенностей. Замечают ли это окружающие? Получаете ли вы за это знаки внимания. В графе «получаю ли» поставьте «+», если вы получаете ЗВ и достаточно. Поставьте «-», если получаете, но недостаточно. Поставьте «0», если вообще не получаете.

| За что | | Получаю ли |
|--------|--|------------|
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| ... | | |
| 10 | | |

2.8. Знаки внимания значимым для меня людям

Цель: осознание своей способности оказывать знаки внимания, возможности сделать более благополучными значимых для вас людей.

Как выполнять: В первой графе напишите людей, которые важны для вас в жизни_ родители, бабушки и дедушки, братья и сестры, друзья, учителя, сослуживцы и т.д. конечно, имя писать не нужно. Ограничьтесь инициалами. Главное, чтобы вы сами знали, о ком идет речь. Определите, что они делают, какие они, каковы их достоинства. Хотели бы они получить за это ЗВ.

| Люди, которые для меня значимы | За что они заслуживают знаки внимания | Когда я оказывал им знак внимания последний раз |
|--------------------------------|---------------------------------------|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

2.9. Продолжите список словесных паттернов благодарности за похвалу и комплимент. (Добавьте 4 варианта)

- «Спасибо, мне очень приятно»,
- «Я рада слышать это именно от вас»,
- «Вы подняли мне настроение на целый день»,
- «Благодарю, я и правда очень старалась»,
- «Я ценю ваше внимание»,
- «Так приятно, что вы это заметили»

2.10. Ниже перечислены приемы создания комплиментов (В. Шейнов) Придумайте свои примеры по аналогии.

- **Восхищение не самим человеком, а тем, чем он гордится.**

Пример: С каким вкусом у вас подобрана обстановка

Свой пример:

- **Комплимент человеку в его отсутствие, будучи твердо уверенным, что он узнает о ваших словах.**

Пример: Он подобрал замечательный коллектив

Свой пример:

- **Комплимент с «драматизацией».** Вы «даете» собеседнику вначале небольшой минус, а затем – огромный плюс

Пример: «Не могу сказать, что вы хороший работник. Вы просто незаменимы для нас!»

Свой пример:

- **Комплимент – сравнение с чем-нибудь самым дорогим для автора комплимент**

Пример: «Как я мечтал бы иметь такого же ответственного сына, как вы».

Свой пример:

- **Двойной комплимент.** Отмечается и то, что важно для собеседника, и его собственные заслуги:

Пример: «Такой великолепный цветок мог вырасти только у такого истинного ценителя красоты, как ты».

Свой пример:

Комплимент-ощущение. Сообщается об испытываемых ощущениях

Пример: «Мне всегда так хорошо с тобой!»

Свой пример:

Через оценку вещи адресата оценивается его личность.

Пример: «В черном ты неотразима!».

Свой пример:

Ложка дегтя. Для этого предварите положительное высказывание маленьким минусом:

Пример: «Ты опоздал на встречу, но без твоей помощи я бы не справился с заданием».

Свой пример:

Сравнение не в свою пользу. Этот прием включает некоторое принижение своих заслуг

Пример: Вам за три дня удалось сделать то, на что мы тратили неделю

Свой пример:

Обращение за советом.

Пример: Не мог бы ты посоветовать, где лучше отдохнуть..

Свой пример:

Комплимент-аванс.

Пример: *Я уверена что твоя работа заставит о себе говорить*

Свой пример:

Комплимент-цитирование.

Пример: *«Я слышал (говорят), что вы прекрасно готовите»,*

Свой пример:

Комплимент-объяснение.

Пример: *«Поскольку ты здесь знаешь больше всех, подскажи мне, пожалуйста!»*

Свой пример:

Комплименты с «негодованием»

Пример: *«Я возмущен. Зачем ты так все прекрасно сделала, что даже я так не смог бы?»*

Свой пример:

Через внешнее о внутреннем

Пример: *«У вас умные и проницательные глаза»*

Свой пример:

Это не комплимент, это констатация!

Пример: *«О, у вас достойная машина! Это не комплимент, а констатация факта!»*

Свой пример:

Комплимент минус-плюс

Пример: *Знаете, мне вас искренне жаль... Наверное, нелегко быть такой красивой женщиной?!*

Свой пример:

- 2.11. Прочитайте материал по газлайтингу, как виду манипуляции.
https://style.rbc.ru/life/604f05fe9a79477b66054b35?utm_source=top&utm_medium=interest&utm_campaign=604f05fe9a79477b66054b35

Сделайте **шпаргалки** на следующие вопросы:

- Что такое газлайтинг. Признаки.
- Тактики газлайтинга
- Последствия газлайтинга
- Как бороться с газлайтингом

- 2.12. Прочитайте главу пособия Е.В. Драпак, Е.В. Конева «Психология общения»
Сделайте развернутый план.

- 2.13. Выберите любую форму невербального поведения (жест, мимика, расположение в пространстве и т.д., симптомокомплекс невербального поведения, включающий несколько его проявлений). Представьте картинку, дайте описание, найдите и приложите видео, иллюстрирующее эту форму невербального поведения.

- 2.14. Придумайте по 5 закрытых, открытых и альтернативных вопросов, которые может задать сотрудник ТА клиенту для выявления его потребностей.

- 2.15. Запишите на диктофон свой монолог на любую тему продолжительностью в несколько минут. Затем оцените количество вокальных помех в вашей речи. Запишите

2.16. Отметьте, какие из установок на восприятие критики (с чем вы согласны) , вы можете отнести к себе.

| Установки на восприятие критики | Это мои установки (+) |
|--|-----------------------|
| 1.Критика в мой адрес — мой личный резерв совершенствования. | |
| 2.Объективно критика — это форма помощи критикуемому в поисках и устранении недостатков в работе. | |
| 3.Критика в мой адрес — это указание направлений совершенствования того дела, которым я занимаюсь. | |
| 4.Нет такой критики, из которой нельзя было бы извлечь пользы. | |
| 5.Всякое приглушение критики вредно, так как «загоняет болезнь внутрь» и тем затрудняет преодоление недостатка. | |
| 6. Конструктивное (с установкой на улучшение дела) восприятие критических замечаний не может зависеть от того, какими мотивами критикующий руководствовался (важно, чтобы была верно указана суть недостатка). | |
| 7. Критика в мой адрес делает меня сильнее, так как позволяет увидеть и устранить то, что мешает мне достичь успеха и на что я сам мог и не обратить внимания. | |
| 8.Главный принцип конструктивного восприятия — все, что я сделал, можно сделать лучше. | |
| 9. Меня критикуют — значит, верят в мои способности исправить дело и работать без сбоев. | |

Задание по теме № 3. Психология личности в туристской деятельности.

3.1. Знакомство с разными свойствами личности.

- Психодиагностика темперамента (опросник Стреляу, опросник Русалова, теппинг-тест)
- Психодиагностика характера (опросник Леонгарда – Шмишека, опросник Личко)
- Психодиагностика мотивационно-потребностной сферы личности (тест Ричи-Мартина, методика Барбуто-Сколлы)
- Психодиагностика самооотношения и самооценки (опросник Панталева, диагностика самооценки через процедур ранжирования)

Самостоятельно студенты заполняют, обрабатывают и интерпретируют данные опросников с последующим обсуждением на аудиторных занятиях.

3.2. Студенту предлагается самостоятельно составить глоссарий психологических понятий по теме «уверенность в себе». В глоссарий включаются основные

термины, отражающие содержание темы и даются их определения. В результате студенты создают словарь понятий по теме.

3.3. Вам поступили вопросы из серии «часто задаваемых вопросов про уверенность при работе с публикой». Подготовьте ответ от лица специалиста в данной области

Вопрос 1. Мне всегда сложно выходить к аудитории и начинать выступление. Я трясущимися руками перебираю заметки, извиняюсь. Как мне быть?

Ваш ответ:

Вопрос 2. Как заинтересовать слушателей с самого начала?

Ваш ответ:

Вопрос 3. Что делать, когда аудитория начинает отвлекаться, перестает слушать меня? Как вернуть ее внимание?

Ваш ответ:

Задание по теме № 4. Самоменеджмент как саморазвитие менеджера в туризме и организация его личной деятельности

4.1. Используя различные источники информации (книги, Интернет-ресурсы, личный опыт, опыт друзей и т.д.), напишите реферат на тему «управление стрессом»

Требования к оформлению:

- формат А4;
- поля стандартные;
- 14 размер шрифта;
- полуторный междустрочный интервал;
- введение (актуализация темы, постановка проблемы, краткий обзор использованных источников);
- основная часть (собственно рассмотрение вопроса, изложение различных методов, собственные выводы, мнения, подкрепленные фактами, примерами из источников);
- список использованных в работе источников;
- объем работы: минимум – 2 с., максимум – 4 с.

4.2. Знакомство с диагностическими методиками. Самостоятельно студенты заполняют, обрабатывают и интерпретируют данные опросников с последующим обсуждением на аудиторных занятиях.

- Экспресс-оценка состояния: опросник «САН»

- Опросник трудового стресса Ч. Спилбергера
- SACS (Стили совладающего поведения)

4.3. *Поставьте перед собой цель по технологии SMART. Опишите план ее достижения в соответствии с принципами достижения цели.*

4.4. *Методика экспресс-диагностики свойств нервной системы по психомоторным показателям Е.П.Ильина (Теппинг-тест). Составьте рекомендации по планированию времени и задач с учетом полученных особенностей. Задание выполняется в парах.*

4.5. *Заполните таблицу согласно инструкции.*

Таблица заполняется ежедневно в течение недели по вечерам. Необходимо поставить «галочку» против тех пунктов, где приходится давать утвердительный ответ. Каждая «галочка» дает одно очко.

В конце недели итоги суммируются.

| Фактор риска | пн | вт | ср | чт | пт | сб | вс |
|---|----|----|----|----|----|----|----|
| 1. Сон недостаточный или плохой | | | | | | | |
| 2. Испорченное настроение по дороге на работу или домой | | | | | | | |
| 3. Испорченное настроение на работе | | | | | | | |
| 4. Неприятная работа | | | | | | | |
| 5. Чрезмерный шум | | | | | | | |
| 6. Более 3 чашек крепкого кофе | | | | | | | |
| 7. Выкурено более 10 сигарет | | | | | | | |
| 8. Слишком много выпито спиртного | | | | | | | |
| 9. Слишком мало физической активност | | | | | | | |
| 10. Слишком много съедено | | | | | | | |
| 11. Слишком много сладостей | | | | | | | |
| 12. Личные проблемы | | | | | | | |
| 13. Сверхурочная работа | | | | | | | |
| 14. Испорченное настроение дома | | | | | | | |
| 15. Сомнения в качестве своей работы | | | | | | | |
| 16. Головная боль | | | | | | | |
| 17. Сердечная слабость | | | | | | | |
| 18. Боли в желудке | | | | | | | |

1—20 очков. Положение нормальное. На всякий случай проверьте себя в течение еще одной недели, так как ваше субъективное восприятие «слишком много» или «слишком мало» может оказаться несамокритичным.

21—40 очков. Пока ситуация не слишком тревожная, но уже необходимо обратить внимание на пункты, давшие очки. В скором времени они могут перерасти в серьезную угрозу.

41—60 очков. Угроза налицо. Если в самое ближайшее время вы не предпримете решительных шагов к изменению своего образа жизни, то вас ожидают, к сожалению, крупные неприятности.

Свыше 60 очков. Ваше здоровье в серьезнейшей опасности. Необходимо пункт за пунктом проанализировать заполненную вами таблицу и постараться немедленно заняться своим здоровьем.

4.6. *Используя Интернет-ресурсы, личный опыт, опыт друзей и т.д., подготовьте и запишите видео-ответ на тему «Проактивность и реактивность: два отношения к жизни».*

Требования к ответу:

- не менее 2 минут
- сформулировать вывод (краткое резюме и изложение собственного мнения по данному вопросу)

4.7. *Проанализируйте, заполнив таблицу, какие затруднения Вы испытываете при выступлении на публике?*

Инструкция: Для каждого из предложенных параметров обведите соответствующую цифру, а затем подсчитайте общее количество баллов.

Во время выступления я сталкиваюсь со следующими трудностями...

| Проблема | Никогда | Редко | Часто | Очень часто | Всегда |
|--|---------|-------|-------|-------------|--------|
| Меня начинает трясти | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Я говорю слишком громко и затем срываю голос | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Я сильно волнуюсь | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Я запинаюсь | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Я теряюсь в своих записях | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Я постоянно смотрю на экран проектора | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| У меня не хватает времени рассказать все, что хочу | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Я не могу устоять на месте | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Я впадаю в ступор | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Я читаю на бумаге на протяжении всего выступления | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Я не умею обращаться с техникой (видеопроектор, микрофон) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Я прихожу неподготовленным | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| У меня не получается импровизировать на месте | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Сумма в общей колонке | | | | | |
| Общая сумма | | | | | |

Анализ результатов.

- *Вы набрали менее 20 баллов.* Вы определенно умеете выступать перед публикой, но тем не менее некоторые упражнения все же найдете для себя полезными.
- *Вы набрали от 20 до 50 баллов.* У вас есть некоторые сложности при выступлении на публике. Обратите внимания на свои «слабые звенья» и определите «точки роста».
- *Вы набрали более 50 баллов.* Требуется работа над собой.

4.8. В колонку рядом запишите причины возникновения данной потери времени. В правой колонке запишите, какие способы борьбы с данным хронофагом вы уже применяете или планируете применить, какие меры, на ваш взгляд, наиболее подойдут для успешной борьбы с данным поглотителем времени?

Внимание! Старайтесь избегать советов и предложений по минимизации затрат времени по принципу: «Надо это вообще не делать».

Образец:

| Поглотитель времени | Возможные причины потерь времени | Меры по их устранению |
|---------------------|----------------------------------|-----------------------|
| | | |

Задание по теме № 5. Группа и групповые процессы.

5.1. Опишите конфликт по следующей схеме:

- Участники конфликта
- Предмет конфликта (по поводу чего конфликт)
- Поведение и эмоции участников конфликта.

5.2. Вернитесь к первому заданию по конфликтам. В частности, к описанию конфликтной ситуации. Опишите:

- Какие, с вашей точки зрения, межличностные потребности удовлетворяли участники конфликта. (обоснование).
 - На каком уровне конфликтных отношений находятся оппоненты?
 - Какие, с вашей точки зрения, стратегии поведения в конфликте были реализованы участниками конфликта? (обоснование)

- 5.3. Внимательно прочитайте раздел, посвященный организационным конфликтам: причины, динамика и способы управления. На основе данного материала подготовьте «Памятку для сотрудников туристических организаций»
- 5.4. Прочитайте фрагмент из книги В.Ю.Шейнова «Управление конфликтом» об особенностях восприятия конфликта.
https://bookap.info/book/sheynov_upravlenie_konfliktami/gl19.shtm2. Сформулируйте вопросы для взаимоопроса.
- 5.5. Посмотрите видео лекцию по командообразованию (<https://yandex.ru/video/preview/1719747555487442874>). Сделайте конспект лекции.

Содержание самостоятельной работы оценивается по шкале «зачтено-незачтено»:

«Зачтено» - студент правильно нарисовал маршрут передвижения, используя возможности онлайн-сервисов;

«Не зачтено» – студент некорректно использовал картографические сервисы.

Или решение задания полностью отсутствует.

2. Список вопросов и (или) заданий для проведения промежуточной аттестации

На зачете проверяется сформированность компетенций УК-4 (индикатор ИД-УК-4.6 и ОПК-1 (индикатор ИД-ОПК-4.4) на основе проверки теоретического материала. При этом учитывается сформированность навыков и умений на практических занятиях во время работы в семестре.

Оценка «зачет» выставляется студенту, у которого сформированы обе компетенции, получены достаточно полные ответы во время устного собеседования по вопросам.

Оценка «незачтено» выставляется студенту, у которого не сформированы обе или одна компетенция.

Список вопросов к зачету

Проверка сформированности УК-6, индикатор ИД-УК-6.2

1. Значение психологии в туристской деятельности
2. Общение как форма взаимодействия. Основные функции общения, структура общения
3. Процесс общения. Участники общения. Контекст общения. Условия общения. Принципы общения
4. Перцептивная сторона общения. Восприятие себя. Влияние самовосприятия на процесс общения
5. Восприятие других. Социальные стереотипы
6. Барьеры общения.
7. Вербальное общение.
8. Официальный язык
9. Невербальное общение. Сущность, виды невербального общения.
10. Культурные, различия в невербальном общении
11. Факторы, способствующие и препятствующие возникновению, поддержанию и завершению контакта.
12. Умение слушать. Значение слушания. Виды слушания
13. Обратная связь. Похвала. Compliment. Конструктивная критика.

Проверка сформированности УК-3, индикатор ИД-УК-3.1

14. Виды психологического влияния в общении.
15. Манипуляции в общении Распознавание манипуляций и противодействие им

16. Специфика делового общения. Переговоры, совещания.
17. Понятие группы, виды групп
18. Групповые процессы. Лидерство.
19. Командообразование.
20. Конфликты: понятие, структура. функции.
21. Поведение в конфликте
22. Конфликтогены.
23. Причины организационных конфликтов
24. Способы разрешения конфликтов
25. Управление конфликтом в организации

Список вопросов и практических заданий к экзамену

Часть 1. Вопросы

Проверка сформированности УК-6, индикатор ИД-УК-6.2

Проверка сформированности УК-3, индикатор ИД-УК-3.1

1. Личность менеджера и личность клиента в туристской сфере
2. Познавательные процессы личности и их роль в профессиональной туристической деятельности
3. Эмоциональная сфера личности..
4. Темперамент.
5. Учет особенностей темперамента в туристской деятельности
6. Характер.
7. Учет особенностей характера в туристской деятельности
8. Потребностно-мотивационная сфера.
9. Технологии выявления потребностей клиента
10. Установки личности и их влияние на эффективность туристской деятельности
11. Самосознание и Я-концепция
12. Ассертивное поведение
13. Значение уверенности в себе в туристской деятельности
14. Понятие стресса
15. Стресс менеджмент
16. Профессиональное выгорание
17. Целеполагание и планирование в деятельности
18. Тайм-менеджмент
19. Значимость непрерывного обучения в профессиональной деятельности
20. Управление личностными ресурсами
21. Проактивный и реактивный подходы к жизни: определение, различия, значимость для целедостижения
22. Определение, суть расстановки приоритетов в тайм-менеджменте
23. Понятие «темперамент» в психологии
24. Мотивы и мотивационная сфера личности
25. Факторы, влияющие на мотивацию трудовой деятельности

Часть 2. Практические задания (для всех)

Проверка сформированности УК-6, индикатор ИД-УК-6.2

Проверка сформированности УК-3, индикатор ИД-УК-3.1

Задание1

Посмотрите видео по ссылке: <https://drive.google.com/file/d/1wdezJWRQck-sMYcGumoEnG1PLzkRXo0U/view?usp=sharing>

Видео – это фрагмент интервью Владимира Познера и Ирины Яровой. В видео отсутствует звук. Вам нужно посмотреть сюжет и выполнить задания:

1. Назовите не менее 4 невербальных сигналов, которые Вы увидели во время общения людей в студии. О чем они «говорят»?

Ответ:

2. Что Вы можете сказать об Ирине (на основании невербального поведения). Как она себя чувствует? Можно ли сказать, что она уверена в себе или нет?

Ответ:

Задание2

Проанализируйте фрагмент фильма, ответив на вопросы, затрагивающие темы, которые мы изучали в курсе

<https://yandex.ru/video/preview/?filmId=10334192837846539178&text=%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BC%D0%B5%D1%80+%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D1%82%D0%B0+%D0%B8%D0%B7+%D1%84%D0%B8%D0%BB%D1%8C%D0%BC%D0%B0>

1. Возникла ли между супругами Дейлор и Синтией аттракция? Обоснуйте свой ответ
2. Какое первое впечатление возникло у супругов Дейлор относительно Синтии? (Обоснуйте исходя из закономерностей первого впечатления)

Ответ:

3. Опишите ситуацию как ситуацию конфликтного взаимодействия, описав проблемы в конфликте, стратегии поведения в конфликте, наличие или отсутствие конфликтогенов (если они есть, то с чьей стороны)

Ответ:

4. Оцените поведения всех участников ситуации (супругов Дейлор, Синтии, Лизы) с точки зрения уверенного поведения (учитывайте агрессивное, уверенное и асертивное поведение) Напишите. на основании чего вы сделали выводы.

Ответ:

5. Выберите любого персонажа этой ситуации, опишите его невербальное поведение. Какие сигналы вы заметили и что они означают.

Ответ:

6. Запишите все вопросы, которые задавали участники ситуации и напишите, к какому виду они относятся.

Ответ:

Задание 3. Составьте психологический портрет турменеджера на основании фрагмента фильма.

Задание 4.. Придумайте рекламу турпродукта , учитывая разную сен сорную специфику клиентов.

Приложение № 2 к рабочей программе дисциплины «Психология в туристской деятельности»

Методические указания для студентов по освоению дисциплины

1. Общие положения. В ходе изучения данного курса студент должен овладеть методами сбора, хранения и обработки данных при подготовке решений туризме, получить устойчивые навыки работы с необходимым для этих целей программным обеспечением, освоить интернет-технологии, используемые в данной сфере.

Основной формой изложения учебного материала по дисциплине являются лекции и практические занятия, причем последние в достаточно большом объеме.

Для проверки и контроля усвоения теоретического материала, приобретенных практических навыков работы, в течение обучения проводятся мероприятия текущей аттестации в виде двух самостоятельных работ. Также проводятся консультации (при необходимости) по разбору заданий для самостоятельной работы, которые вызвали затруднения.

2. Требования к эссе.

- Объем 1 печатная страница.
- Требования к оформлению: шрифт TimesNewRoman; размер шрифта 14; интервал -1
- Структура. Работа состоит из трех частей: введения, основной части и заключения
- Минимум баллов (3) выставляется за работу, в которой раскрыто содержание, но не сформулировано собственное мнение по теме. В работе отсутствует аргументация и анализ, не подведены итоги высказанных суждений.
- Максимум баллов(5) выставляется за работу, в которой полностью раскрыто содержание, сформулировано собственное мнение по теме. В работе присутствует аргументация и анализ, подведены итоги высказанных суждений.

3. Этапы работы над рефератом.

Работу над рефератом можно условно подразделить на три этапа:

1. Подготовительный этап, включающий изучение предмета исследования;
2. Изложение результатов изучения в виде связного текста;
3. Устное сообщение по теме реферата.

Подготовительный этап работы.

Формулировка темы.

Подготовительная работа над рефератом начинается с формулировки темы. Тема в концентрированном виде выражает содержание будущего текста, фиксируя как предмет исследования, так и его ожидаемый результат. Для того чтобы работа над рефератом была успешной, необходимо, чтобы тема заключала в себе проблему, скрытый вопрос (даже если наука уже давно дала ответ на этот вопрос, студент, только знакомящийся с соответствующей областью знаний, будет вынужден искать ответ заново, что даст толчок к развитию проблемного, исследовательского мышления).

Поиск источников. Грамотно сформулированная тема зафиксировала предмет изучения; задача студента — найти информацию, относящуюся к данному предмету и разрешить поставленную проблему. Выполнение этой задачи начинается с поиска источников. На этом этапе необходимо вспомнить, как работать с энциклопедиями и энциклопедическими словарями (обращать особое внимание на список литературы, приведенный в конце тематической статьи); как работать с систематическими и алфавитными каталогами библиотек; как оформлять список литературы (выписывая выходные данные книги и отмечая библиотечный шифр).

Работа с источниками. Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения. В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели. Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет.

Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер и уловить скрытые вопросы. Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции — это сравнительное чтение, в ходе которого студент знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Создание конспектов для написания реферата.

Подготовительный этап работы завершается созданием конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы).

По завершении предварительного этапа можно переходить непосредственно к созданию текста реферата.

Создание текста. Общие требования к тексту.

Текст реферата должен подчиняться определенным требованиям: он должен раскрывать тему, обладать связностью и цельностью. Раскрытие темы предполагает, что в тексте реферата излагается относящийся к теме материал и предлагаются пути решения содержащейся в теме проблемы; связность текста предполагает смысловую соотносительность отдельных компонентов, а цельность - смысловую законченность текста.

С точки зрения связности все тексты делятся на тексты - констатации и тексты - рассуждения. Тексты-констатации содержат результаты ознакомления с предметом и фиксируют устойчивые и несомненные суждения. В текстах-рассуждениях одни мысли извлекаются из других, некоторые ставятся под сомнение, дается им оценка, выдвигаются различные предположения.

План реферата.

Изложение материала в тексте должно подчиняться определенному плану - мыслительной схеме, позволяющей контролировать порядок расположения частей текста. Универсальный план научного текста, помимо формулировки темы, предполагает изложение вводного материала, основного текста и заключения. Все научные работы - от реферата до докторской диссертации - строятся по этому плану, поэтому важно с самого начала научиться придерживаться данной схемы.

Требования к введению.

Введение - начальная часть текста. Оно имеет своей целью сориентировать читателя в дальнейшем изложении. Во введении аргументируется актуальность исследования, - т.е. выявляется практическое и теоретическое значение данного исследования. Далее

констатируется, что сделано в данной области предшественниками; перечисляются положения, которые должны быть обоснованы. Введение может также содержать обзор источников или экспериментальных данных, уточнение исходных понятий и терминов, сведения о методах исследования. Во введении обязательно формулируются цель и задачи реферата.

Объем введения - в среднем около 10% от общего объема реферата.

Основная часть реферата.

Основная часть реферата раскрывает содержание темы. Она наиболее значительна по объему, наиболее значима и ответственна. В ней обосновываются основные тезисы реферата, приводятся развернутые аргументы, предполагаются гипотезы, касающиеся существа обсуждаемого вопроса.

Важно проследить, чтобы основная часть не имела форму монолога. Аргументируя собственную позицию, можно и должно анализировать и оценивать позиции различных исследователей, с чем-то соглашаться, чему-то возражать, кого-то опровергать. Установка на диалог позволит избежать некритического заимствования материала из чужих трудов - компиляции.

Изложение материала основной части подчиняется собственному плану, что отражается в разделении текста на главы, параграфы, пункты. План основной части может быть составлен с использованием различных методов группировки материала: классификации (эмпирические исследования), типологии (теоретические исследования), периодизации (исторические исследования).

Заключение.

Заключение — последняя часть научного текста. В ней краткой и сжатой форме излагаются полученные результаты, представляющие собой ответ на главный вопрос исследования. Здесь же могут намечаться и дальнейшие перспективы развития темы. Небольшое по объему сообщение также не может обойтись без заключительной части - пусть это будут две-три фразы. Но в них должен подводиться итог проделанной работы.

Список использованной литературы.

Реферат любого уровня сложности обязательно сопровождается списком используемой литературы. Названия книг в списке располагают по алфавиту с указанием выходных данных использованных книг.

При проверке реферата преподавателем оцениваются:

1. Знания и умения на уровне требований стандарта конкретной дисциплины: знание фактического материала, усвоение общих представлений, понятий, идей.
2. Характеристика реализации цели и задач исследования (новизна и актуальность поставленных в реферате проблем, правильность формулирования цели, определения задач исследования, правильность выбора методов решения задач и реализации цели; соответствие выводов решаемым задачам, поставленной цели, убедительность выводов).
3. Степень обоснованности аргументов и обобщений (полнота, глубина, всесторонность раскрытия темы, логичность и последовательность изложения материала, корректность аргументации и системы доказательств, характер и достоверность примеров, иллюстративного материала, широта кругозора автора, наличие знаний интегрированного характера, способность к обобщению).
4. Качество и ценность полученных результатов (степень завершенности реферативного исследования, спорность или однозначность выводов).
5. Использование литературных источников.
6. Культура письменного изложения материала.
7. Культура оформления материалов работы.