

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет  
им. Н.И. Лобачевского»**

**Арзамасский филиал**

Психолого-педагогический факультет

УТВЕРЖДЕНО  
решением Ученого совета ННГУ  
протокол № 6 от 31.05.2023 г.

**Рабочая программа дисциплины**

**Психология в туристско-экскурсионной деятельности**

*(наименование дисциплины)*

Уровень высшего образования

**бакалавриат**

*(бакалавриат / магистратура / специалитет)*

Направление подготовки / специальность

**43.03.02. Туризм**

*(указывается код и наименование направления подготовки / специальности)*

Направленность образовательной программы

**Экскурсионная деятельность**

*(указывается профиль / магистерская программа / специализация)*

Форма обучения

**Заочная**

*(очная / очно-заочная / заочная)*

Год начала подготовки 2022

Арзамас

2023 год

## 1. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина Б1.В.06 «Психология в туристско-экскурсионной деятельности» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, образовательной программы направления подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль) Экскурсионная деятельность.

Дисциплина предназначена для освоения студентами заочной формы обучения в 3 семестре.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине (дескрипторы компетенции)	
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективно взаимодействует с другими членами команды, участвуя в обмене информацией, знаниями, опытом, и презентации результатов работы.	<i>Знать</i> психологические основы социального взаимодействия в коллективе туристско-экскурсионного предприятия. <i>Уметь</i> использовать психологические знания в целях оптимизации взаимодействия с участниками туристско-экскурсионной деятельности. <i>Владеть</i> технологиями командообразования в туристско-экскурсионной деятельности.	<i>Вопросы к устному опросу, тест</i>
	УК-3.2. Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении	<i>Знать</i> нормы профессионально-этического общения во взаимоотношениях с клиентом, коллегами и начальством в туристско-экскурсионной деятельности. <i>Уметь</i> организовать общение с потребителями (туристами) в рамках этики делового общения. <i>Владеть</i> навыками психологической саморегуляции.	<i>Вопросы к устному опросу, тест</i>
ПКД-3 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристско-экскурсионной деятельности	ПКД-3.1 Реализует принципы разработки и реализации текущих и перспективных планов туристско-экскурсионного обслуживания, командные методы в организации работы исполнителей	<i>Знать</i> психологические особенности использования командных методов в организации работы исполнителей в туристско-экскурсионной деятельности. <i>Уметь</i> психологически безопасно и эффективно организовать работу исполнителей. <i>Владеть</i> технологиями продаж туристско-экскурсионного продукта с учётом психологии потребителей.	<i>Выполнение учебно-исследовательских реферативных работ с мультимедийной презентацией</i>
	ПКД-3.2 Принимает организационные и управленческие решения на основе результатов анализа деятельности предприятия туристско-экскурсионной сферы и предпочтений потребителя	<i>Знать</i> психологические основы обслуживания туристов в офисе. <i>Уметь</i> применять психологические знания в управлении деятельностью предприятия туристско-экскурсионной сферы. <i>Владеть</i> психологическими основами методики экскурсионного показа и рассказа	<i>Выполнение учебно-исследовательских реферативных работ с мультимедийной презентацией</i>
	ПКД-3.3 Использует технологии планирования, организации и управления деятельностью предприятия туристско-экскурсионной сфе-	<i>Знать</i> основы практической конфликтологии. <i>Уметь</i> учитывать психологические факторы для принятия решений при организации продаж туристско-экскурсионного	<i>Выполнение учебно-исследовательских реферативных работ с мультимедийной презентацией</i>

	ры, навыки организации командной работы исполнителей.	продукта и обслуживании его потребителей. Владеть навыками разрешения конфликтных ситуаций при организации командной работы исполнителей.	<i>медийной презентацией</i>
--	---	--	------------------------------

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

Трудоемкость	заочная форма обучения
<b>Общая трудоемкость</b>	6 з.е.
часов по учебному плану, из них	216
<b>Контактная работа</b> , в том числе: аудиторные занятия:	
– занятия лекционного типа	0
– занятия семинарского типа	4
контроль самостоятельной работы	2
<b>Промежуточная аттестация</b> экзамен	9
<b>Самостоятельная работа</b>	201

#### 3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по разделам (темам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов (Р) или тем (Т) дисциплины (модуля),  Форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине	Всего (часы)		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы, из них						Самостоятельная работа обучающегося, часы, в период			
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа (в т.ч. текущий контроль успеваемости)		Контроль самостоятельной работы		промежуточной аттестации (контроля)		теоретического обучения	
					семинары, практические занятия	лабораторные работы						
	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная	Очная	Заочная
Тема 1. Психология продаж туристско-экскурсионного продукта.		29										29
Тема 2. Психология обслуживания туристов в офисе.		30										30
Тема 3. Психология конфликта в туризме. Управление конфликтами.		29			1							28
Тема 4. Роль психологии в экскурсионном процессе. Психологические особенности профессии экскурсовода		29			1							28
Тема 5. Психологические основы методики экскурсионного показа и рассказа.		30										30
Тема 6. Психология и этика взаимоотношения с клиентом, коллегами и начальством в туристско-экскурсионной деятельности.		29			1							28
Тема 7. Психология командообразова-		29			1							28

ния в туристско-экскурсионной деятельности.													
В том числе текущий контроль		2							2				
Экзамен		9									9		
ИТОГО		216				4			2		9		201

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа, консультаций.

#### 4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа является важнейшей составной частью учебного процесса и обязанностью каждого студента.

Самостоятельная работа студентов состоит в проработке теоретического материала, выполнении самостоятельных заданий в конце каждого практического занятия и выполнении вне-аудиторных самостоятельных заданий (домашние задания и дополнительные задания по углубленному изучению разделов дисциплины). К самостоятельной работе студентов относится подготовка к экзамену.

##### Формы самостоятельной работы

1. Изучение программного материала по учебникам, учебным и методическим пособиям, другим источникам.
2. Выполнение практических контрольных заданий.
3. Работа с компьютерными обучающими программами, электронными учебниками, тестовыми системами.
4. Работа со средствами телекоммуникации, в том числе электронной почтой, Интернетом и т.д.
5. Использование электронных библиотек, распределенных и централизованных издательских систем.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс Психология в туристско-экскурсионной деятельности <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=8702>, созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/>

##### Методические рекомендации по подготовке к занятиям семинарского типа

Подготовка к занятиям семинарского типа (практическим занятиям) – традиционная форма самостоятельной работы обучающихся, включает отработку лекционного материала, изучение рекомендованной литературы, конспектирование предложенных источников.

Подготовка к опросу, проводимому в рамках практического занятия, требует уяснения вопросов, вынесенных на конкретное занятие, подготовки выступлений, повторения основных терминов, запоминания значений основных понятий.

На практических занятиях рассматриваются наиболее важные, существенные, сложные вопросы, которые, как свидетельствует преподавательская практика, наиболее трудно усваиваются студентами. Готовиться к практическим занятиям необходимо заблаговременно.

*Подготовка к семинарским (практическим) занятиям включает в себя:*

- обязательное ознакомление с планом практического занятия, в котором содержатся основные вопросы, выносимые на обсуждение;
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- изучение дополнительной литературы по теме практического занятия с обязательным конспектированием материала, который понадобится при обсуждении на семинаре.

*Помните, что необходимо:*

- выписать основные термины и запомнить их дефиниции;
- записывать возникшие во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросы, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- иметь продуманные и аргументировано обоснованные формулировки собственной позиции по каждому вопросу плана практического занятия;
- сформулировать краткий, но ёмкий вывод по теме каждого практического занятия;
- обращаться за консультацией к преподавателю при возникновении затруднений в освоении материала практической работы.

Выступление на практических занятиях должно удовлетворять следующим требованиям: в выступлении излагаются теоретические подходы к рассматриваемому вопросу, дается анализ принципов, законов, понятий и категорий; теоретические положения подкрепляются фактами, примерами, выступление должно быть аргументированным. Для более углубленного изучения вопросов рекомендуется конспектирование основной и дополнительной литературы.

Большую помощь при подготовке к занятиям может оказать изучение публикаций в научных журналах, а также специальные Интернет-ресурсы по тематике дисциплины, указанные п. 6 настоящей рабочей программы дисциплины.

### **Рекомендации для работы с основной и дополнительной литературой**

Изучение литературы очень трудоемкая и ответственная часть в процессе обучения, в частности, подготовки к занятию, написанию отчетности, оценки текущей успеваемости.

#### **Методические рекомендации**

Работа с литературой должна сопровождаться записями в той или иной форме (конспект, план, тезисы, аннотация). При этом важно не только привлечь более широкий круг литературы, но и суметь на ее основе разобраться в степени изученности темы. Стоит выявить дискуссионные вопросы, нерешенные проблемы, попытаться высказать свое отношение к ним. Привести и аргументировать свою точку зрения или отметить, какой из имеющихся в литературе точек зрения по данной проблематике придерживаетесь и почему.

После завершения изучения рекомендуемой литературы полезно проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов для самопроверки. Необходимо вести систематическую работу над литературными источниками. Необходимо изучать не только литературу, рекомендуемую в данных учебно-методических материалах, но и новые, существенно важные издания по курсу, вышедшие в свет после их публикации. При этом следует выделять неясные, сложные для восприятия вопросы. В целях прояснения последних нужно обращаться к преподавателю.

### **Подготовка к устному опросу на занятии**

#### **Методические рекомендации**

1. При подготовке сообщения, ответа используйте несколько источников литературы по выбранной теме (вопросу), используйте печатные издания и источники электронных библиотек или Интернет-ресурсов.

2. Сделайте цитаты из книг и статей по выбранной теме (обратите внимание на непонятные слова и выражения, уточните их значение в справочной литературе).

3. Проанализируйте собранный материал и составьте план сообщения или ответа, акцентируя внимание на наиболее важных моментах.

4. Напишите основные положения сообщения или ответа в соответствии с планом, выписывая по каждому пункту несколько предложений.

5. Перескажите текст сообщения или ответа, корректируя последовательность изложения материала.

6. Подготовленное сообщение может сопровождаться презентацией, иллюстрирующей его основные положения.

Показатели результатов работы для самопроверки:

- полнота и качественность информации по заданной теме;
- свободное владение материалом сообщения или доклада;
- логичность и четкость изложения материала;
- наличие и качество презентационного материала.

### **Рекомендации для написания учебно-исследовательской реферативной работы**

Учебно-исследовательская реферативная работа – изложение в письменном виде содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Цель написания учебно-исследовательской реферативной работы – овладение навыками анализа и краткого изложения изученных материалов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к таким работам. Это самостоятельная работа студента, где раскрывается суть исследуемой проблемы, приводятся различные точки зрения, собственные взгляды на нее. Содержание работы должно быть логическим, изложение материала носит проблемно-тематический характер.

### **Методические рекомендации**

Сформулируйте тему работы, причём она должна быть не только актуальной по своему значению, но оригинальной, интересной по содержанию. Тематика направлений обычно рекомендуется преподавателем, но в определении конкретной темы студенту следует проявить инициативу.

Основные этапы подготовки реферата:

- выбор темы;
- консультации преподавателя;
- подготовка плана реферата;
- работа с источниками, сбор материала;
- написание текста реферата;
- оформление рукописи и предоставление ее преподавателю;
- защита реферата.

Объем реферата должен составлять 10-15 страниц машинописного текста.

При написании реферата следует подбирать литературу, освещающую как теоретическую, так и практическую стороны проблемы. При обработке полученного материала студент должен: систематизировать его и выдвинуть свои гипотезы с их обоснованием, определить свою позицию по рассматриваемой проблеме, сформулировать определения и основные выводы, характеризующие результаты исследования и оформить их в письменном виде.

В процессе выполнения реферата необходимо учитывать следующее:

- во введении на одной странице должна быть показана цель написания реферата, указаны задачи. Кратко следует коснуться содержания отдельных разделов работы, охарактеризовать в общих чертах основные источники, которые нашли свое отражение в работе.
- в текстовой части рассматриваются основные вопросы реферата.

Основная часть может состоять из двух или более параграфов; в конце каждого параграфа делаются краткие выводы. Изложение материала должно быть последовательным и логичным. Оно также должно быть конкретным и полностью оправданным. При этом важно не просто переписывать первоисточники, а излагать основные позиции по рассматриваемым вопросам.

В заключении следует сделать общие выводы и кратко изложить изученные положения (представить содержание реферата в тезисной форме). После заключения необходимо привести список литературы

### ***Примерный алгоритм действий при написании реферата:***

1. Подберите и изучите основные источники по теме (как правило, при разработке реферата или доклада используется не менее 8-15 различных источников).
2. Составьте библиографию.
3. Разработайте план реферата или доклада исходя из имеющейся информации.

4. Обработайте и систематизируйте подобранную информацию по теме.
5. Отредактируйте текст реферата или доклад с использованием компьютерных технологий.
6. Подготовьте публичное выступление по материалам реферата или доклада, желательно подготовить презентацию, иллюстрирующую основные положения работы.

Критерии результатов работы для самопроверки:

- актуальность темы исследования;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- правильность и полнота использования источников;
- соответствие оформления реферата или доклада предъявляемым требованиям.

### **Подготовка к промежуточной аттестации (подготовка к экзамену)**

Экзамен проводится в традиционной форме (ответ на вопросы экзаменационного билета, тест).

Подготовка к экзамену начинается с первого занятия по дисциплине. При этом важно с самого начала планомерно осваивать материал, руководствуясь требованиями, конспектировать важные для решения учебных задач источники, обращаться к преподавателю за консультацией по неувоенным вопросам.

Для подготовки к сдаче экзамена необходимо первоначально прочитать лекционный материал, а также соответствующие разделы рекомендуемых изданий. Лучшим вариантом является тот, при котором при подготовке используется несколько источников информации. Это способствует разностороннему восприятию каждой конкретной темы дисциплины.

В обобщённом варианте подготовка к сдаче экзамена включает в себя:

- просмотр программы учебной дисциплины, перечня вопросов к экзамену;
- подбор рекомендованных преподавателем источников (учебников, нормативных правовых актов, дополнительной литературы и т.д.),
- использование конспектов лекций, материалов занятий и их изучение;
- консультирование у преподавателя.

### **Учебно-методические документы, регламентирующие самостоятельную работу**

*адреса доступа к документам:*

<https://arz.unn.ru/sveden/document/>

[https://arz.unn.ru/pdf/Metod\\_all\\_all.pdf](https://arz.unn.ru/pdf/Metod_all_all.pdf)

## **5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине**

### **5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине**

В ходе промежуточной аттестации по дисциплине осуществляется оценка сформированности компонентов компетенций (полнота знаний/ наличие умений/ навыков), т.е. результатов обучения, указанных в таблице п.2 настоящей рабочей программы, на основе оценки усвоения содержания дисциплины.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенции в ходе промежуточной аттестации по дисциплине проводится на основе учета текущей успеваемости в ходе освоения дисциплины и учета результата сдачи промежуточной аттестации.

Выявленные признаки несформированности компонентов (индикаторов) хотя бы одной компетенции не позволяют выставить интегрированную положительную оценку сформированности компетенций и освоения дисциплины на данном этапе обучения.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенций на промежуточной аттестации, которая вносится в зачетно-экзаменационную ведомость по дисциплине и зачетную книжку студента, осуществляется по следующей оценочной шкале.

### **Шкала оценки сформированности компонентного состава компетенций**

### на промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
Зачтено	Отлично	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, студент готов самостоятельно решать стандартные и нестандартные профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
	Хорошо	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, но студент готов самостоятельно решать только различные стандартные профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
	Удовлетворительно	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций соответствует в целом требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, но студент способен решать лишь минимум стандартных профессиональных задач в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы
Не зачтено	Неудовлетворительно	сформированность компонентного состава (индикаторов) компетенций не соответствует требованиям компетентностной модели будущего выпускника на данном этапе обучения, основанным на требованиях ОС ННГУ по направлению подготовки, студент не готов решать профессиональные задачи в предметной области дисциплины в соответствии с типами задач профессиональной деятельности осваиваемой образовательной программы

### Шкала оценивания сформированности компетенции

Уровень сформированности компетенции (индикатора достижения компетенции)				
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	не зачтено	зачтено		
<b>Знания</b>	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем требованиям программы подготовки, без ошибок.
<b>Умения</b>	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения, решены типовые задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с негрубыми ошибками, выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными незначительными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.
<b>Навыки</b>	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.

## 5.2. Критерии и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

### Критерии оценки тестирования

**Оценка «отлично»** – 80-100 % правильных ответов;

**Оценка «хорошо»** – 60-79 % правильных ответов;

**Оценка «удовлетворительно»** – 40-59% правильных ответов.

**Оценка «неудовлетворительно»** – менее 40% правильных ответов.



## **Критерии оценки учебно-исследовательских реферативных работ с мультимедийной презентацией**

**Оценка «отлично»** – реферативная работа полностью раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников и изданий периодической печати, приводит практические примеры, в докладе отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов.

**Оценка «хорошо»** – реферативная работа частично раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию из первоисточников, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя и студентов (при докладе), но при этом дает не четкие ответы, без достаточно их аргументации.

**Оценка «удовлетворительно»** – реферативная работа в общих чертах раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент приводит информацию только из учебников. При ответах на дополнительные вопросы в докладе путается в ответах, не может дать понятный и аргументированный ответ.

**Оценка «неудовлетворительно»** – реферативная работа практически не раскрывает основные вопросы теоретического материала. Студент не может обосновать выбор источников информации. На дополнительные вопросы практически не отвечает, не может раскрыть суть вопроса собственной работы.

### **Критерии устного ответа студента при опросе на экзамене**

**Оценка «отлично»** выставляется, когда студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с ситуационными заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

**Оценка «хорошо»** выставляется, если студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при анализе информации.

**Оценка «удовлетворительно»** выставляется в том случае, при котором студент освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении анализа информации.

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется студенту, в ответе которого обнаружились существенные пробелы в знании основного содержания учебной программы дисциплины и / или неумение использовать полученные знания.

## **5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения и для контроля формирования компетенции**

### **Типовые вопросы для устного опроса для оценки сформированности компетенции УК-3**

1. Какова роль психологии в туристско-экскурсионном процессе?
2. Что такое «команда», и какие типы команд вы знаете?
3. В чем заключается суть процесса командообразования?
4. Что такое «командная роль», и какие командные роли вы можете назвать?"
5. Раскройте психологические основы формирования групп и управления коллективом туристско-экскурсионной деятельности.
6. Приведите примеры влияния: ощущения, восприятия, представления в экскурсионном процессе.
7. Приведите примеры ассоциативного мышления в экскурсиях.
8. Какова роль индукции и дедукции в экскурсиях?

9. Каким образом различные виды памяти влияют на внимание во время экскурсии?
10. Как законы и требования логики способствуют формированию логических переходов?
11. В чем заключается роль логики в повышении эффективности экскурсий?
12. Какие существуют индивидуальные особенности речи экскурсовода?
13. Каковы психологические особенности профессии экскурсовода?

**Типовые тестовые задания  
для оценки сформированности компетенции УК-3**

- 1. С чего начинается психологическая культура продаж турпродукта?**
  - а) с яркого, привлекательного предложения турпродукта клиенту;
  - б) с доброжелательного приема;
  - в) с создания благоприятного психологического климата;
  - г) с изучения менеджером цели пребывания клиента.
- 2. Какими методами нельзя пользоваться при работе с клиентами?**
  - а) положительно отзываться о клиенте;
  - б) комментировать выбор клиента;
  - в) обделять вниманием клиента;
  - г) прибегать к спору с клиентом.
- 3. Выберите правильный способ ухода от конфликта с клиентом:**
  - а) извинение со стороны менеджера;
  - б) комплимент на фоне самокритики;
  - в) умение правильно доказать клиенту свою правоту;
  - г) прямым поведением дать клиенту понять, что он не прав.
- 4. Какие два параметра поведения положены в основу типологии клиентов туристской фирмы?**
  - а) активность и эмоциональная отзывчивость;
  - б) доброта и зло;
  - в) характер и темперамент;
  - г) обида и навязчивость.
- 5. Что является основой психодиагностики внутреннего состояния клиента?**
  - а) голос, дыхание клиента, манера говорить;
  - б) внешний вид, опрятность;
  - в) способность правильно изложить свою мысль в данный момент времени;
  - г) финансовое положение клиента.
- 6. Выберите главный фактор, влияющий на способ установления психологического контакта с клиентом:**
  - а) наличие комфортабельного офиса;
  - б) психологический тип клиента, а также цель его визита;
  - в) цель визита клиента;
  - г) метод продажи.
- 7. Что препятствует созданию доброжелательной атмосферы между менеджером и клиентом в момент установления психологического контакта?**
  - а) престиж фирмы;
  - б) дефицит времени;
  - в) незнание сленга;
  - г) месторасположение фирмы.
- 8. Какой вид слушания отличается от рефлексивного только установкой?**
  - а) избирательная;
  - б) предвзятое;

- в) кереклексивное;
- г) эмпатическое.

**9. Столкновением противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций называется:**

- а) конфликт;
- б) аффилиация;
- в) конгруэнтность;
- г) агрессия.

**10. В какой форме чаще всего проявляются конфликты между туристами и организаторами тура?**

- а) жалоба;
- б) указания;
- в) драка;
- г) все варианты верны.

**11. Выберите причины, из-за которых часто возникают конфликты в туризме:**

- а) психологическая несовместимость партнёров по обслуживанию;
- б) слабая эргономичность рабочих мест;
- в) различия в манере поведения;
- г) все варианты верны.

**12. Кризис внимания экскурсантов происходит:**

- а) на 14-й, 23-й, 31-й минутах;
- б) на 17-й, 28-й, 35-й минутах;
- в) на 15-й, 24-й, 38-й минутах;
- г) на 10-й, 25-й, 32-й минутах

**13. Имя знаменитого психолога, который советует использовать три «естественных закона запоминания»: впечатление, повторение, ассоциация:**

- а) Зигмунд Фрейд;
- б) Карл Сигор;
- в) Тони Бьюзен;
- г) Дейл Карнеги.

**14. Речь экскурсовода не должна быть:**

- а) богатой и разнообразной;
- б) чистой;
- в) насыщенной терминами и определениями;
- г) точной.

#### **Темы учебно-исследовательских реферативных работ с мультимедийной презентацией для оценки сформированности компетенции ПКД-3**

1. Психологические основы формирования групп и управления коллективом
2. Социальная и социально-психологическая структура группы.
3. Солидарное поведение. Виды солидарного поведения. Факторы, влияющие на солидарное поведение.
4. Организационное поведение как фактор социального взаимодействия.
5. Психологические качества руководителя и исполнителя.
6. Трудовое поведение и влияние процесса трудовой адаптации на индивидуальное поведение работника организации туристско-экскурсионной сферы.
7. Определение трудовой мотивации и ее функций.
8. Динамика мотивационной сферы.
9. Характеристика содержательных мотивационных теорий.
10. Психологические и этические нормы и принципы профессионального общения.

11. Современные взгляды на место этики в деловом общении.
12. Психологическая совместимость в профессиональной деятельности.
13. Сущность и место конфликта в туризме.

### Контрольные вопросы для промежуточной аттестации (к экзамену)

№	Вопрос	Код формируемой компетенции
1.	Человеческий фактор в работе менеджера турфирмы.	УК-3
2.	Психологические предпосылки продаж турпродукта	УК-3
3.	Благоприятный психологический климат и его значение для туристско-экскурсионной организации	УК-3
4.	Методы психодиагностики клиента туристской фирмы	УК-3
5.	Психология влияния и её использование в процессе реализации турпродукта	УК-3
6.	Прием и выявление потребностей туристов	УК-3
7.	Умение слушать и устанавливать психологических контакт с клиентом	УК-3
8.	Факторы туристской мотивации	ПКД-3
9.	Психология презентации туристского продукта	ПКД-3
10.	Методы презентации туристско-экскурсионного продукта	ПКД-3
11.	Преодоление возражений клиента и психология завершения сделки	ПКД-3
12.	Деловой этикет в туристско-экскурсионной деятельности	УК-3
13.	Вербальные основы делового этикета в туризме: приветствия и представления, корректный ответ на вопрос клиента.	УК-3
14.	Психология имиджа туристской фирмы	ПКД-3
15.	Корпоративная философия и внутренний имидж туристской фирмы	УК-3
16.	Самоидентификация персонала и создание системы ценностей туристской фирмы	УК-3
17.	Внешний имидж туристской фирмы: элементы, оформление офиса, внешний вид сотрудников	ПКД-3
18.	Сущность и место конфликта в туризме	ПКД-3
19.	Виды и типы конфликтов в туризме	ПКД-3
20.	Динамика конфликта в туризме	ПКД-3
21.	Разрешение и предотвращение конфликтов в туристско-экскурсионной деятельности	ПКД-3
22.	Психологические аспекты ораторского искусства в туристско-экскурсионной деятельности	ПКД-3
23.	Психология личности экскурсовода	ПКД-3
24.	Психологические методы активизации усвоения экскурсионного материала	ПКД-3
25.	Психоземotionalный контакт между экскурсоводом и группой, методы его установления и поддержания	ПКД-3
26.	Привлечение, концентрация и переключение внимания во время проведения экскурсии	ПКД-3
27.	Психология лидерства как основа эффективности менеджмента	УК-3
28.	Психологические особенности трудового коллектива туристского предприятия.	УК-3
29.	Организационное поведение как фактор социального взаимодействия в трудовом коллективе	УК-3
30.	Исполнительская деятельность и ее социально-психологические характеристики	УК-3
31.	Психологические качества руководителя и исполнителя	УК-3
32.	Особенности межличностного взаимодействия в туристско-экскурсионной деятельности	УК-3
33.	Психология командообразования в туристско-экскурсионной деятельности	УК-3

34.	Сопровождение групповой работы в организации туристско-экскурсионной сферы	УК-3
-----	--	------

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **а) основная литература:**

1. Жираткова, Ж.В. Организация экскурсионной деятельности : учебник и практикум для вузов / Ж.В. Жираткова, Т.В. Рассохина, Х.Ф. Очилова. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 189 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-12370-8. // ЭБС Юрайт [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://urait.ru/viewer/organizaciya-ekskursionnoy-deyatelnosti-476412#page/1>
2. Организационная психология : учебник и практикум для вузов / Е.И. Рогов [и др.] ; под общей редакцией Е.И. Рогова. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 509 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-07328-7. // ЭБС Юрайт [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://urait.ru/viewer/organizacionnaya-psihologiya-468669#page/1>
3. Покровский, Н.Е. Туризм: от социальной теории к практике управления : учебное пособие / Н.Е. Покровский, Т.И. Черняева. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Университетская книга ; Логос, 2020. – 424 с. – ISBN 978-5-98704-449-0. // ЭБС Znanium.com: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://znanium.com/read?id=367703>

### **б) дополнительная литература:**

1. Баранов, А.С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма: учебник / А.С. Баранов, И.А. Бисько; под ред. Е.И. Богданова. – М.: ИНФРА-М, 2019. – 383 с. // ЭБС Znanium.com: [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://znanium.com/read?id=367301>
2. Баранова А.Ю. Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма : учеб. пособие / А.Ю. Баранова. – М.: ИНФРА-М, 2019. – 180 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). // ЭБС Znanium.com: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1002229>
3. Культура делового общения в профессиональной деятельности : учебное пособие / составители Л.В. Табак, Н.А. Суворова. – Сочи : СГУ, 2020. – 98 с. // Лань: электронно-библиотечная система [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/172180/#1>
4. Мкртычян, Г.А. Организационное поведение : учебник и практикум для вузов / Г.А. Мкртычян. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 237 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-9916-8789-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://urait.ru/viewer/organizacionnoe-povedenie-470080#page/1>
5. Работа с командой: психологические возможности: Практикум: Для самостоятельной работы над оптимизацией совместной деятельности / Авдеев В.В. – М.: КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 152 с. // ЭБС Znanium.com: [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/972345>
6. Рамендик, Д.М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / Д.М. Рамендик, О.В. Одинцова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 212 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-10049-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://urait.ru/viewer/psihodiagnostika-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-470464#page/1>
7. Свенцицкий, А.Л. Организационная психология : учебник для вузов / А.Л. Свенцицкий. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 504 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-9916-3232-4. // ЭБС Юрайт [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://urait.ru/viewer/organizacionnaya-psihologiya-425235#page/37>
8. Сосновский, Б.А. Психология руководителя: потребностно-смысловые аспекты : учебник для вузов / Б.А. Сосновский, Е.А. Лебедева. – М.: Издательство Юрайт, 2021. – 185 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-14254-9. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <https://urait.ru/viewer/psihologiya-rukovoditelya-potrebnostno-smyslovye-aspekty-477454#page/1>

### **в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:**

Лицензионное программное обеспечение: Операционная система Windows.

Лицензионное программное обеспечение: MicrosoftOffice.

### ***Профессиональные базы данных и информационные справочные системы***

1. Российский индекс научного цитирования (РИНЦ), платформа Elibrary: национальная информационно-аналитическая система. Адрес доступа: [http://elibrary.ru/project\\_risc.asp](http://elibrary.ru/project_risc.asp)
2. ГАРАНТ. Информационно-правовой портал [Электронный ресурс]. – Адрес доступа: <http://www.garant.ru>

### ***Свободно распространяемое программное обеспечение:***

- обеспечение Yandex Browser;
- программное обеспечение LibreOffice;
- программное программное обеспечение «КонсультантПлюс».

### ***Электронные библиотечные системы и библиотеки:***

Электронная библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>

Электронная библиотечная система «Консультант студента» <http://www.studentlibrary.ru/>

Электронная библиотечная система «Юрайт» <http://www.urait.ru/>

Электронная библиотечная система «Znanium» <http://znanium.com/>

Электронно-библиотечная система Университетская библиотека ONLINE <http://biblioclub.ru/>  
[Фундаментальная библиотека ННГУ www.lib.unn.ru/](http://www.lib.unn.ru/)

Сайт библиотеки Арзамасского филиала ННГУ. – Адрес доступа: [lib.arz.unn.ru](http://lib.arz.unn.ru)

Ресурс «Массовые открытые онлайн-курсы Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского» <https://mooc.unn.ru/>

Портал «Современная цифровая образовательная среда Российской Федерации» <https://online.edu.ru/public/promo>

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: ноутбук, проектор, экран.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ННГУ.

Программа дисциплины Б1.В.06 «Психология в туристско-экскурсионной деятельности» составлена в соответствии с образовательным стандартом высшего образования бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (ОС ННГУ) (приказ ННГУ от 17.05.2023 года № 06.49-04-0214/23).

Автор(ы):

Кандидат психологических наук, доцент

Болотин Ю.Е.

Рецензент (ы):

Кандидат психологических наук,

доцент

Дворникова И.Н.

Кафедра социальной работы, сервиса и туризма

зав. кафедрой

д.п.н., доцент

Акутина С.П.

Председатель МК психолого-педагогического факультета  
преподаватель

Николаева Л.В.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 24.05.2023 года, протокол № 5

П.6. а) СОГЛАСОВАНО:

Заведующий библиотекой

Федосеева Т.А.