

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 ННГУ - Психолого-педагогический факультет

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Психология в туристско-экскурсионной деятельности

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Направление подготовки / специальность

43.03.02 - Туризм

Направленность образовательной программы

Экскурсионная деятельность

Форма обучения

очная, очно-заочная

г. Арзамас

2024 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.06 Психология в туристско-экскурсионной деятельности относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

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 (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
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. УК-3.2: Соблюдает этические нормы в межличностном профессиональном общении.	УК-3.1: Знать психологические основы социального взаимодействия в коллективе туристско-экскурсионного предприятия. Уметь использовать психологические знания в целях оптимизации взаимодействия с участниками туристско-экскурсионной деятельности. Владеть технологиями командообразования в туристско-экскурсионной деятельности. УК-3.2: Знать нормы профессионально-этического общения во взаимоотношениях с клиентом, коллегами и начальством в туристско-экскурсионной деятельности. Уметь организовать общение с потребителями (туристами) в рамках этики делового общения. Владеть навыками психологической саморегуляции.	Опрос Тест	Экзамен: Контрольные вопросы
ПКД-3: Способен организовать работу исполнителей, принимать решения	ПКД-3.1: Реализует принципы разработки и реализации текущих и перспективных планов туристско-экскурсионного	ПКД-3.1: Знать психологические особенности использования командных методов в организации работы	Опрос Реферат	Экзамен: Контрольные вопросы

об организации туристско-экскурсионной деятельности	обслуживания, командные методы в организации работы исполнителей. ПКД-3.2: Принимает организационные и управленческие решения на основе результатов анализа деятельности предприятия туристско-экскурсионной сферы и предпочтений потребителя. ПКД-3.3: Использует технологии планирования, организации и управления деятельностью предприятия туристско-экскурсионной сферы, навыки организации командной работы исполнителей.	исполнителей в туристско-экскурсионной деятельности. Уметь психологически безопасно и эффективно организовать работу исполнителей. Владеть технологиями продаж туристско-экскурсионного продукта с учётом психологии потребителей. ПКД-3.2: Знать психологические основы обслуживания туристов в офисе. Уметь применять психологические знания в управлении деятельностью предприятия туристско-экскурсионной сферы. Владеть психологическими основами методики экскурсионного показа и рассказа ПКД-3.3: Знать основы практической конфликтологии. Уметь учитывать психологические факторы для принятия решений при организации продаж туристско-экскурсионного продукта и обслуживании его потребителей. Владеть навыками разрешения конфликтных ситуаций при организации командной работы исполнителей.		
---	--	---	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	очно-заочная
Общая трудоемкость, з.е.	6	6
Часов по учебному плану	216	216
в том числе		

аудиторные занятия (контактная работа):		
- занятия лекционного типа	24	14
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	24	14
- КСР	2	2
самостоятельная работа	130	150
Промежуточная аттестация	36 Экзамен	36 Экзамен

3.2. Содержание дисциплины

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

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)		в том числе									
			Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них						Самостоятельная работа обучающегося, часы			
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы		Всего					
	О Ф О	О З Ф О	О Ф О	О З Ф О	О Ф О	О З Ф О	О Ф О	О З Ф О	О Ф О	О З Ф О		
Тема 1. Психология продаж туристско-экскурсионного продукта.	22	24	2	2	2	2	4	4	18	20		
Тема 2. Психология обслуживания туристов в офисе.	24	28	2	2	2	2	4	4	20	24		
Тема 3. Психология конфликта в туризме. Управление конфликтами.	26	26	4	2	4	2	8	4	18	22		
Тема 4. Роль психологии в экскурсионном процессе. Психологические особенности профессии экскурсовода	26	24	4	2	4	2	8	4	18	20		
Тема 5. Психологические основы методики экскурсионного показа и рассказа.	28	28	4	2	4	2	8	4	20	24		
Тема 6. Психология и этика взаимоотношения с клиентом, коллегами и начальством в туристско-экскурсионной деятельности.	26	24	4	2	4	2	8	4	18	20		
Тема 7. Психология командообразования в туристско-экскурсионной деятельности.	26	24	4	2	4	2	8	4	18	20		
Аттестация	36	36										
КСР	2	2							2	2		
Итого	216	216	24	14	24	14	50	30	130	150		

Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Психология продаж туристско-экскурсионного продукта

Предмет психологии, его трансформация в ходе исторического развития. Задачи и место психологии в системе наук. Различия житейской и научной психологии. Терминологический аппарат науки и его содержание. Основные направления исследований в современной психологии. Практическая психология, основные проблемы и направления. Факторы, влияющие на эффективность продаж

туристского продукта. Понятие благоприятного психологического климата. Приемы создания хорошего впечатления. Установления доверительных отношений с клиентом Аффiliation. Состояние раппорта. Правила поведения менеджера. Аспекты, обеспечивающие хорошее психологическое самочувствие. Правила применения пейсинга.

Тема 2. Психология обслуживания туристов в офисе

Самоидентификация персонала и создание системы ценностей туристской фирмы. Внешний имидж туристской фирмы: элементы, оформление офиса, внешний вид сотрудников. Психологический контакт с клиентом. Методы сохранения заинтересованности и внимания в процессе устного общения: метод нерелексивного слушания, метод релексивного слушания, эмпатическое слушание. Определение мотивации. Скрытые мотивы. Сомнения и страхи. Варианты поведения. Убеждение и аттрактивность.

Тема 3. Психология конфликта в туризме. Управление конфликтами.

Сущность конфликта. Типы конфликтов. Причины конфликтов. Методы разрешения конфликтов.

Сущность и место конфликта в туризме. Виды и типы конфликтов в туризме. Динамика конфликта в туризме. Разрешение и предотвращение конфликтов в туристско-экскурсионной деятельности.

Тема 4. Роль психологии в экскурсионном процессе. Психологические особенности профессии экскурсовода

Психологические аспекты ораторского искусства в туристско-экскурсионной деятельности. Психология личности экскурсовода. Психологические методы активизации усвоения экскурсионного материала.

Психоэмоциональный контакт между экскурсоводом и группой, методы его установления и поддержания. Привлечение, концентрация и переключение внимания во время проведения экскурсии.

Тема 5. Психологические основы методики экскурсионного показа и рассказа

Экскурсия как психолого-педагогический процесс. Показ в экскурсии. Рассказ в экскурсии. Сочетание показа и рассказа в экскурсии. Установление контакта экскурсовода с группой. Приветствие.

Вступительное слово экскурсовода. Организационная составляющая вступительного слова. Экскурсия как форма общения. Овладение вниманием аудитории. Искусство быть услышанным.

Тема 6. Психология и этика взаимоотношения с клиентом, коллегами и начальством в туристско-экскурсионной деятельности

Человеческий фактор в работе менеджера турфирмы. Поведение руководителя. Тактика руководства.

Условия продуктивной работы с людьми. Постановка задач. Оценка объекта и степени влияния на него.

Прогнозирование ситуации. Совершенствование навыков общения. Исполнительская деятельность и ее социально-психологические характеристики. Психологические качества руководителя и исполнителя.

Тема 7. Психология командообразования в туристско-экскурсионной деятельности

Понятие и структура команды. Группа, команда, коллектив. Особенности межличностного взаимодействия в туристско-экскурсионной деятельности. Психология командообразования в туристско-экскурсионной деятельности.

Сопровождение групповой работы в организации туристско-экскурсионной сферы.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:

Электронные курсы, созданные в системе электронного обучения ННГУ:

Психология в туристско-экскурсионной деятельности, <https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=8702>.

Иные учебно-методические материалы:

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

https://arz.unn.ru/pdf/Metod_all_all.pdf

5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:

5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Опрос) 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.

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Опрос) для оценки сформированности компетенции ПКД-3:

1. Приведите примеры влияния: ощущения, восприятия, представления в экскурсионном процессе.
2. Приведите примеры ассоциативного мышления в экскурсиях.
3. Какова роль индукции и дедукции в экскурсиях?
4. Каким образом различные виды памяти влияют на внимание во время экскурсии?
5. Как законы и требования логики способствуют формированию логических переходов?
6. В чем заключается роль логики в повышении эффективности экскурсий?
7. Какие существуют индивидуальные особенности речи экскурсовода?
8. Каковы психологические особенности профессии экскурсовода?

Критерии оценивания (оценочное средство - Опрос)

Оценка	Критерии оценивания
отлично	Ответ полный и правильный, на основании изученной теории; материал изложен в определенной логической последовательности, грамотный научный язык; ответ самостоятельный.
хорошо	Ответ полный и правильный, на основании изученной теории; материал изложен в определенной логической последовательности при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя.
удовлетворительно	Ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка или неполный, несвязный ответ.

Оценка	Критерии оценивания
неудовлетворительно	Ответ обнаруживает непонимание студентом основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые не могут быть исправлены при наводящих вопросах преподавателя.

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Тест) 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) керефлексивное;
- 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 Сишор;
- в) Тони Быузен;
- г) Дейл Карнеги.

14. Речь экскурсовода не должна быть:

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

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
отлично	80-100 % правильных ответов
хорошо	60-79 % правильных ответов
удовлетворительно	40-59% правильных ответов
неудовлетворительно	менее 40% правильных ответов

5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Реферат) 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.

Критерии оценивания (оценочное средство - Реферат)

Оценка	Критерии оценивания
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.
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.
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.
неудовлетворительно	реферативная работа практически не раскрывает основные вопросы

Оценка	Критерии оценивания
	теоретического материала. Студент не может обосновать выбор источников информации. На дополнительные вопросы практически не отвечает, не может раскрыть суть вопроса собственной работы.

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
	не зачтено	зачтено		
<u>Знания</u>	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 программе подготовки, без ошибок
<u>Умения</u>	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
<u>Навыки</u>	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

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-3

1. Человеческий фактор в работе менеджера турфирмы.
2. Психологические предпосылки продаж турпродукта
3. Благоприятный психологический климат и его значение для туристско-экскурсионной организации
4. Методы психодиагностики клиента туристской фирмы
5. Психология влияния и её использование в процессе реализации турпродукта
6. Прием и выявление потребностей туристов
7. Умение слушать и устанавливать психологических контакт с клиентом
8. Деловой этикет в туристско-экскурсионной деятельности
9. Вербальные основы делового этикета в туризме: приветствия и представления, корректный ответ на вопрос клиента.
10. Корпоративная философия и внутренний имидж туристской фирмы
11. Самоидентификация персонала и создание системы ценностей туристской фирмы
12. Психология лидерства как основа эффективности менеджмента
13. Психологические особенности трудового коллектива туристского предприятия.
14. Организационное поведение как фактор социального взаимодействия в трудовом коллективе
15. Исполнительская деятельность и ее социально-психологические характеристики
16. Психологические качества руководителя и исполнителя
17. Особенности межличностного взаимодействия в туристско-экскурсионной деятельности
18. Психология командообразования в туристско-экскурсионной деятельности
19. Сопровождение групповой работы в организации туристско-экскурсионной сферы

5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПКД-3

1. Факторы туристской мотивации
2. Психология презентации туристского продукта
3. Методы презентации туристско-экскурсионного продукта
4. Преодоление возражений клиента и психология завершения сделки
5. Психология имиджа туристской фирмы
6. Внешний имидж туристской фирмы: элементы, оформление офиса, внешний вид сотрудников
7. Сущность и место конфликта в туризме
8. Виды и типы конфликтов в туризме
9. Динамика конфликта в туризме
10. Разрешение и предотвращение конфликтов в туристско-экскурсионной деятельности
11. Психологические аспекты ораторского искусства в туристско-экскурсионной деятельности
12. Психология личности экскурсовода
13. Психологические методы активизации усвоения экскурсионного материала
14. Психоэмоциональный контакт между экскурсоводом и группой, методы его установления и поддержания
15. Привлечение, концентрация и переключение внимания во время проведения экскурсии

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
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	Критерии оценивания
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.
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.
неудовлетворительно	выставляется студенту, в ответе которого обнаружилось существенные пробелы в знании основного содержания учебной программы дисциплины и / или неумение использовать полученные знания.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Жираткова Ж. В. Организация экскурсионной деятельности : учебник и практикум / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. - Москва : Юрайт, 2022. - 189 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/496051> (дата обращения: 14.08.2022). - ISBN 978-5-534-12370-8 : 659.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=821365&idb=0>.
2. Организационная психология : учебник и практикум / Е. И. Рогов [и др.] ; под общей редакцией Е. И. Рогова. - 3-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 509 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/498832> (дата обращения: 14.08.2022). - ISBN 978-5-534-07328-7 : 1919.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=817417&idb=0>.
3. Покровский Никита Евгеньевич. Туризм: от социальной теории к практике управления : Учебное пособие. - 2-е изд. - Москва : Университетская книга, 2020. - 424 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-98704-449-0., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=740482&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Баранов Александр Сергеевич. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : Учебник / Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена; Санкт-Петербургский государственный инженерно-экономический университет; Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 383 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-011324-1. - ISBN 978-5-16-103498-9., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=834420&idb=0>.

2. Баранова Алла Юрьевна. Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма : Учебное пособие / Сочинский государственный университет. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 180 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-004452-1. - ISBN 978-5-16-100787-7., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=770725&idb=0>.
3. Культура делового общения в профессиональной деятельности : учеб. пособие. - Сочи : СГУ, 2020. - 98 с. - Библиогр.: доступна в карточке книги, на сайте ЭБС Лань. - Книга из коллекции СГУ - Психология. Педагогика., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=755405&idb=0>.
4. Мкртычян Г. А. Организационное поведение / Мкртычян Г. А. - Москва : Юрайт, 2022. - 237 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/490227> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-9916-8789-8 : 779.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=784599&idb=0>.
5. Рамендик Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. - 2-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 212 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/490473> (дата обращения: 14.08.2022). - ISBN 978-5-534-10049-5 : 899.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=817365&idb=0>.
6. Свенцицкий А. Л. Организационная психология : учебник для вузов / А. Л. Свенцицкий. - Москва : Юрайт, 2022. - 504 с. - (Бакалавр. Академический курс). - URL: <https://urait.ru/bcode/508109> (дата обращения: 14.08.2022). - ISBN 978-5-9916-3232-4 : 1529.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=819470&idb=0>.
7. Сосновский Б. А. Психология руководителя: потребностно-смысловые аспекты : учебник / Б. А. Сосновский, Е. А. Лебедева. - Москва : Юрайт, 2022. - 185 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/496942> (дата обращения: 14.08.2022). - ISBN 978-5-534-14254-9 : 649.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=816826&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

Лицензионное программное обеспечение: Операционная система Windows.

Лицензионное программное обеспечение: Microsoft Office.

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Российский индекс научного цитирования (РИНЦ), платформа Elibrary: национальная информационно-аналитическая система. Адрес доступа: http://elibrary.ru/project_risc.asp

ГАРАНТ. Информационно-правовой портал [Электронный ресурс].— Адрес доступа: <http://www.garant.ru>

Свободно распространяемое программное обеспечение:

программное обеспечение LibreOffice;

программное обеспечение «КонсультантПлюс»;

программное обеспечение Paint.NET;

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/>

Фундаментальная библиотека ННГУ. – Адрес доступа: www.lib.unn.ru/

Сайт библиотеки Арзамасского филиала ННГУ. – Адрес доступа: lib.arz.unn.ru

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами.

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

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 43.03.02 - Туризм.

Автор(ы): Болотин Юрий Евгеньевич, кандидат психологических наук, доцент.

Рецензент(ы): Дворникова Ирина Николаевна, кандидат психологических наук.

Заведующий кафедрой: Акутина Светлана Петровна, доктор педагогических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 10.01.2024 г., протокол № 1.