

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Волгоградский институт управления – филиал РАНХиГС

УТВЕРЖДЕНА
в составе образовательной программы

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Психологические аспекты клиентоориентированности
в туристской индустрии**

**ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ
профессиональной переподготовки**

«Туризм и гостеприимство»

Волгоград, 2026 г.

Автор(ы)-составитель(и):

Кандидат психологических наук,
доцент кафедры социологии, общей и
юридической психологии

(ученая степень и (или) ученое звание, должность, структурное
подразделение)



(подпись)

И.В. Терелянская

(И.О.Фамилия)

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	4
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	5
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	6
4.1. Структура дисциплины	6
4.2. Содержание дисциплины	8
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СЛУШАТЕЛЕЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8
6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	14
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	24
7.1. Нормативно-правовые документы	24
7.2. Основная литература	24
7.3. Дополнительная литература	24
7.4. Интернет-ресурсы	25
7.5. Справочные системы	25
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	25
9. ИНДИКАТОРЫ СФОРМИРОВАННЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ВЫПУСКНИКА ПРОГРАММЫ	26

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью дисциплины «Психологические аспекты клиентоориентированности в туристской индустрии» является обеспечение подготовки высококвалифицированных специалистов, обладающих глубокими теоретическими знаниями и практическими умениями в области психологии клиентских взаимоотношений в туризме.

Достижение поставленной цели обеспечивается путем решения следующих задач:

- формировать у слушателей способность анализировать поведение клиентов и эффективно управлять ожиданиями туристов относительно качества предоставляемого сервиса.

- овладеть методиками оценки степени удовлетворённости клиентов и способам улучшения показателей лояльности аудитории.

- изучать факторы, влияющие на возникновение стрессовых ситуаций среди работников сферы туризма, и осваивать техники профилактики профессионального выгорания.

- осваивать методики преодоления барьеров коммуникации, разработки стандартов качественного обслуживания и формирования позитивного имиджа компаний в глазах целевой аудитории.

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Планируемые результаты обучения

Таблица 1

Виды деятельности	Общепрофессиональные компетенции (ОПК), профессионально-специализированные компетенции (трудовые функции) (ПСК)	Практический опыт	Знания	Умения
Организационно-управленческий	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	Имеет практический опыт осуществления основных функций управления туристской деятельностью	Знает основные функции управления туристской деятельностью	Умеет осуществлять основные функции управления туристской деятельностью
	ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Имеет практический опыт устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации	Знает правила устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и особенности социального и культурного контекста	Умеет учитывать особенности социального и культурного контекста при организации коммуникации
Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса (ОТФ)	ПСК-1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения (ТФ А/01.5.)	Имеет практический опыт координации деятельности подчиненных; управления; конфликтными	Знает законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы	Умеет осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и

A5)		ситуациями в службе приема и размещения; стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности	организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; теорию мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы	размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; владеет навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы)
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде		Имеет практический опыт социального взаимодействия	Знает основные принципы социального взаимодействия и работы в команде	Умеет осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Психологические аспекты клиентоориентированности в туристической индустрии» составляет 26 часов. Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 14 часов (лекций – 6 часов, практических занятий – 8 часов, промежуточная аттестация – 2 часа) и на самостоятельную работу слушателей – 10 часов.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

Таблица 2

Объем дисциплины

Вид учебной работы	Количество часов (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)
Контактная работа слушателя с преподавателем, в том числе:	14	14
лекционного типа (Л) / Интерактивные занятия (ИЗ)	6	6
лабораторные занятия (практикум) (ЛЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)	-	-
Практические (семинарские) занятия (ПЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)	8	8
Самостоятельная работа слушателя (СР)	10	-
Контактная самостоятельная работа (КСР)	-	-
Промежуточная аттестация	форма	зачет
	час.	2
Общая трудоемкость по учебному плану (час./з.е)	26	16

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Структура дисциплины

Таблица 3

Структура дисциплины

N п/п	Наименование (разделов/ тем), дисциплины	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час.					Самостоятельная работа, час	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация (форма/час)	Код компетенции
			Всего	В форме практической подготовки	В том числе				Всего	В форме практической подготовки	В том числе						
					Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия / в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час				Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия / в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час				
1.	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	19
1	Психологические основы восприятия и удовлетворения потребностей клиента в туризме	6	-	-	-	-	-	2	4	-	2	2	-	-	Т	-	ОПК-2, ОК-05 ПСК-1 УК-3
2	Психологические типы потребителей туристических услуг	5	-	-	-	-	-	2	3	-	1	2	-	-	Т	-	ОПК-2, ОК-05 ПСК-1 УК-3
3	Конфликты и управление кризисными ситуациями в туристической сфере	8	-	-	-	-	-	4	4	-	2	2	-	-	Т	-	ОПК-2, ОК-05 ПСК-1 УК-3
4	Психология профессиональной деятельности в туристической индустрии	5	-	-	-	-	-	2	3	-	1	2	-	-	Т	-	ОПК-2, ОК-05 ПСК-1

																	УК-3
	Промежуточная аттестация	2	-	-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	3/Т (Д)/ 2	ОПК-2, ОК-05 ПСК-1 УК-3	
	Всего:	26	-	-	-	-	-	10-	14	-	6	8	-	-	2	-	

Обозначения: Т- тестирование; З- экзамен, Д – с использованием дистанционных образовательных технологий

4.2. Содержание дисциплины

Таблица 4

Содержание дисциплины		
Номер раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	
	Темы лекций	Темы практических (семинарских) занятия
Тема 1. Психологические основы восприятия и удовлетворения потребностей клиента в туризме	Мотивация и потребности клиентов в путешествиях. Восприятие качества туристического продукта и его оценка. Природа туристских ожиданий и степень их соответствия реальности.	Механизмы принятия решений клиентами при выборе туристического маршрута. Эмпирические исследования потребностей и желаний туристов.
Тема 2. Психологические типы потребителей туристических услуг	Психологическая характеристика различных типов туристов. Личностные черты и стиль поведения клиентов туристической сферы. Индивидуальные различия в реакции на обслуживание и продвижение.	Выбор туристического продукта в зависимости от типа личности. Применение теории темперамента и характера в обслуживании клиентов. Преимущества персонализированного подхода к клиентам.
Тема 3. Конфликты и управление кризисными ситуациями в туристической сфере	Причины возникновения конфликтов между клиентами и представителями туристической индустрии. Стадии развития конфликта и способы его предупреждения.	Психологические приёмы снятия напряжённых ситуаций. Техника переговоров и компромиссов в разрешении споров. Работа с жалобами клиентов и исправление ошибок. Управление эмоциями в условиях кризиса.
Тема 4. Психология профессиональной деятельности в туристической индустрии	Эмоциональная устойчивость и стресс-менеджмент сотрудников. Профессиональное выгорание и пути его предотвращения.	Важность самооценки и уверенности в себе в работе с клиентами. Карьерный успех и самореализация в туристической сфере. Межличностные отношения в рабочей среде и корпоративная культура. Профессиональная деформация и способы сохранения внутреннего баланса.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СЛУШАТЕЛЕЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Тема 1. Психологические основы восприятия и удовлетворения потребностей клиента в туризме

Задание 1. Анализ теоретических основ мотивации

- Изучите иерархическую модель потребностей А. Маслоу и двухфакторную теорию мотивации Ф. Герцберга.

- Адаптируйте данные теории к сфере туризма, определив, какие именно потребности (физиологические, в безопасности, уважении и т.д.) и гигиенические/мотивирующие факторы удовлетворяются при приобретении различных видов туристических продуктов (например, пляжный отдых, экстремальный туризм, гастроном).

Задание 2. Анализ механизмов принятия решений

Изучите классическую модель процесса принятия решения потребителем (проблема, поиск информации, оценка альтернатив, решение о покупке, постпокупочное поведение).

На основе изученной модели опишите алгоритм выбора туристического маршрута клиентом. Для каждого этапа укажите:

- Ключевые источники информации, которыми пользуется клиент.
- Критерии, влияющие на оценку альтернатив (цена, бренд, отзывы).
- Факторы, которые могут прервать процесс покупки.

Задание 3. Оценка тенденций на основе эмпирических данных

Используя данные открытых аналитических отчетов (например, исследований Росстата), оцените динамику изменения потребностей российских туристов за последние 5 лет.

Приведите конкретные показатели или примеры, подтверждающие выявленные тенденции (например, рост спроса на внутренний туризм, увеличение доли индивидуальных туров).

Тема 2. Психологические типы потребителей туристических услуг

Задание 1. Анализ классификаций туристов

Изучите классические типологии туристов

Составьте сравнительную таблицу, в которой соотнесете типы туристов с их психологическими характеристиками, предпочтениями в выборе дестинации и уровнем приемлемого комфорта/риска.

Приведите по 2-3 примера реальных видов отдыха (например, круиз, поход в горы, отдых в санатории), соответствующих каждому типу.

Задание 2. Применение теории темперамента в туризме

Изучите классическую теорию типов темперамента (холерик, сангвиник, флегматик, меланхолик) и их основные характеристики (скорость реакции, эмоциональная устойчивость, активность).

Для каждого типа темперамента разработайте рекомендации по подбору туристического продукта:

- Опишите предпочтительный стиль отдыха (активный/пассивный, групповой/индивидуальный).
- Определите ключевые требования к качеству обслуживания и уровню сервиса.
- Укажите наиболее эффективные каналы продвижения для данного типа личности.

Задание 3. Разработка стратегии обслуживания на основе типа личности

Выберите два контрастных психологических типа туристов (например, «искатель приключений» и «любитель комфорта»).

Опишите, как должен отличаться процесс обслуживания этих клиентов на всех этапах взаимодействия:

- На этапе консультации и продажи тура.
- Во время пребывания в отеле/на маршруте.
- При решении конфликтных ситуаций или обработке жалоб.

Обоснуйте, почему универсальный подход к обслуживанию менее эффективен, чем дифференцированный.

Тема 3. Конфликты и управление кризисными ситуациями в туристической сфере

Задание 1. Анализ структуры и динамики конфликта

Изучите двухмерную модель конфликта (сотрудничество — напористость) и пять основных стратегий поведения в конфликтной ситуации (соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление).

На основе изученной теории опишите стадии развития конфликта в сфере туризма (от скрытой стадии накопления напряжения до открытого инцидента).

Для каждой стадии предложите конкретные методы и действия со стороны представителя туристической компании, направленные на предупреждение эскалации конфликта.

Задание 2. Техника ведения переговоров в кризисной ситуации

Изучите базовые принципы ведения переговоров (принципиальные переговоры), отделяющие людей от проблемы и фокусирующиеся на интересах, а не на позициях.

Смоделируйте типичный конфликт в туризме (например, замена отеля на менее комфортабельный).

Опишите, как представитель компании может применить технику «ТОРГ» (Техника Определения Результатов и Гарантий) для достижения компромисса, удовлетворяющего обе стороны и сохраняющего репутацию компании.

Задание 3. Управление эмоциями и стрессоустойчивость персонала

Изучите концепцию эмоционального интеллекта (EQ) и его роль в профессиональной коммуникации.

Проанализируйте специфические стресс-факторы, характерные для работы в туризме (работа с «трудными» клиентами, ненормированный график, высокая ответственность).

Сформулируйте комплекс рекомендаций по развитию навыков саморегуляции и стрессоустойчивости для сотрудников туристической компании для эффективного управления эмоциями в условиях кризиса.

Тема 4. Психология профессиональной деятельности в туристической индустрии

Задание 1. Анализ синдрома профессионального выгорания

Изучите трехкомпонентную модель синдрома профессионального выгорания (по К. Маслач и С. Джексон): эмоциональное истощение, деперсонализация (цинизм), редукция профессиональных достижений.

На основе изученной модели проанализируйте специфические факторы риска, провоцирующие выгорание у сотрудников туристической сферы (турагентов, гидов, отельеров).

Предложите комплекс превентивных мер (на индивидуальном и организационном уровнях) для предотвращения развития данного синдрома.

Задание 2. Роль самооценки в профессиональной коммуникации

- Изучите теоретические подходы к формированию самооценки и её влиянию на поведение личности (концепции У. Джеймса, К. Роджерса).

- Определите взаимосвязь между уровнем самооценки сотрудника и эффективностью его взаимодействия с «трудными» клиентами.

- Опишите, как заниженная или завышенная самооценка может проявляться в рабочих ситуациях и влиять на карьерный рост в индустрии туризма.

Задание 3. Профилактика профессиональной деформации

Изучите понятие профессиональной деформации личности и её основные проявления (трансформация профессиональных навыков в устойчивые черты характера,

перенос рабочих стереотипов в личную жизнь).

Опишите типичные проявления профессиональной деформации у менеджеров по туризму (например, постоянное желание «продать», использование профессионального жаргона в быту, циничное отношение к отдыху).

Разработайте программу саморегуляции для сотрудника туристической индустрии, направленную на сохранение внутреннего баланса и предотвращение негативного влияния профессии на личную жизнь.

На самостоятельную работу выносятся следующие темы:

№ п/п	Тема	Вопросы, выносимые на СРС
Тема 1	Психологические основы восприятия и удовлетворения потребностей клиента в туризме	Психологический комфорт и безопасность в восприятии путешествий. Влияние культурных различий на потребности туристов.
Тема 2	Психологические типы потребителей туристических услуг	Корректировка маркетинговых стратегий в зависимости от психологического профиля туриста.
Тема 3	Конфликты и управление кризисными ситуациями в туристической сфере	Поддержание положительной репутации фирмы после инцидента.
Тема 4	Психология профессиональной деятельности в туристической индустрии	Развитие креативности и адаптивных способностей сотрудников.

Рекомендации по подготовке к практическому (семинарскому) занятию

Практическое (семинарское) занятие - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой коллективное обсуждение слушателями теоретических и практических вопросов, решение практических задач под руководством преподавателя. Основной целью практического (семинарского) занятия является проверка глубины понимания слушателем изучаемой темы, учебного материала и умения изложить его содержание ясным и четким языком, развитие самостоятельного мышления и творческой активности у слушателя. На практических (семинарских) занятиях предполагается рассматривать наиболее важные, существенные, сложные вопросы которые, наиболее трудно усваиваются слушателями. При этом готовиться к практическому (семинарскому) занятию всегда нужно заранее. Подготовка к практическому (семинарскому) занятию включает в себя следующее:

- обязательное ознакомление с планом занятия, в котором содержатся основные вопросы, выносимые на обсуждение;
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- работа с основными терминами (рекомендуется их выучить);
- изучение дополнительной литературы по теме занятия, делая при этом необходимые выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре;
- формулирование своего мнения по каждому вопросу и аргументированное его обоснование;
- запись возникших во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросов, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- обращение за консультацией к преподавателю.

Практические (семинарские) занятия включают в себя и специально подготовленные рефераты, выступления по какой-либо сложной или особо актуальной проблеме, решение задач. На практическом (семинарском) занятии слушатель проявляет

свое знание предмета, корректирует информацию, полученную в процессе лекционных и внеаудиторных занятий, формирует определенный образ в глазах преподавателя, получает навыки устной речи и культуры дискуссии, навыки практического решения задач.

Рекомендации по изучению методических материалов

Методические материалы по дисциплине позволяют слушателю оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины. Методические материалы по дисциплине призваны помочь слушателю понять специфику изучаемого материала, а в конечном итоге – максимально полно и качественно его освоить. В первую очередь слушателю должен осознать предназначение методических материалов: структуру, цели и задачи. Для этого он знакомится с преамбулой, оглавлением методических материалов, говоря иначе, осуществляет первичное знакомство с ним. В разделе, посвященном методическим рекомендациям по изучению дисциплины, приводятся советы по планированию и организации необходимого для изучения дисциплины времени, описание последовательности действий слушателя («сценарий изучения дисциплины»), рекомендации по работе с литературой, советы по подготовке к экзамену и разъяснения по поводу работы с тестовой системой курса и над домашними заданиями. В целом данные методические рекомендации способны облегчить изучение слушателями дисциплины и помочь успешно сдать экзамен.

Рекомендации по самостоятельной работе слушателей

Неотъемлемым элементом учебного процесса является самостоятельная работа слушателей. При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, столь важные для современной подготовки специалистов. Формы самостоятельной работы слушателей по дисциплине: написание конспектов, подготовка ответов к вопросам, написание рефератов, решение задач, исследовательская работа, выполнение контрольной работы.

Задания для самостоятельной работы включают в себя комплекс аналитических заданий выполнение, которых, предполагает тщательное изучение научной и учебной литературы, периодических изданий, а также законодательных и нормативных документов предлагаемых в п.7 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины». Задания предоставляются на проверку в печатном виде.

Рекомендации по работе с литературой

При изучении курса учебной дисциплины особое внимание следует обратить на рекомендуемую основную и дополнительную литературу.

Важным элементом подготовки к семинару является глубокое изучение основной и дополнительной литературы, рекомендованной по теме занятия, а также первоисточников. При этом полезно прочитанную литературу законспектировать. Конспект должен отвечать трем требованиям: быть содержательным, по возможности кратким и правильно оформленным.

Содержательным его следует считать в том случае, если он передает все основные мысли авторов в целостном виде. Изложить текст кратко – это значит передать содержание книги, статьи в значительной мере своими словами. При этом следует придерживаться правила - записывать мысль автора работы лишь после того, как она хорошо понята. В таком случае поставленная цель будет достигнута. Цитировать авторов изучаемых работ (с обязательной ссылкой на источник) следует в тех случаях, если надо записывать очень важное определение или положение, обобщающий вывод.

Важно и внешнее оформление конспекта. В его начале надо указать тему семинара, дату написания, названия литературных источников, которые будут законспектированы. Глубокая самостоятельная работа над ними обеспечит успешное усвоение изучаемой дисциплины.

Одним из важнейших средств серьезного овладения теорией является конспектирование первоисточников.

Для составления конспекта рекомендуется сначала прочитать работу целиком, чтобы уяснить ее общий смысл и содержание. При этом можно сделать пометки о ее структуре, об основных положениях, выводах, надо стараться отличать в тексте основное от второстепенного, выводы от аргументов и доказательств. Если есть непонятные слова, надо в энциклопедическом словаре найти, что это слово обозначает. Закончив чтение (параграфа, главы, статьи) надо задать себе вопросы такого рода: В чем главная мысль? Каковы основные звенья доказательства ее? Что вытекает из утверждений автора? Как это согласуется с тем, что уже знаете о прочитанном из других источников?

Результатом первоначального чтения должен быть простой план текста и четкое представление о неясных местах, отмеченных в книге. После предварительного ознакомления, при повторном чтении следует выделить основные мысли автора и их развитие в произведении, обратить внимание на обоснование отдельных положений, на методы и формы доказательства, наиболее яркие примеры. В ходе этой работы окончательно отбирается материал для записи и определяется ее вид: план, тезисы, конспект.

План это краткий, последовательный перечень основных мыслей автора. Запись опорных мыслей текста важна, но полного представления о прочитанном на основании подобной записи не составишь. Важно осмыслить, как автор доказывает свою мысль, как убеждает в истинности своих выводов. Так возникает конспект.

Конспект это краткое последовательное изложение содержания. Основу его составляет план, тезисы и выписки. Приступать к конспектированию необходимо тогда, когда сложились навыки составления записи в виде развернутого подробного плана.

Форма записи при конспектировании требует особого внимания: важно, чтобы собственные утверждения, размышления над прочитанным, четко отделялись при записи. Разумнее выносить свои пометки на широкие поля, записывать на них дополнительные справочные данные, помогающие усвоению текста (дата события, упомянутого авторами; сведения о лице, названном в книге; точное содержание термина). Если конспектируется текст внушительного объема, необходимо указывать страницы книги, которые охватывает та или иная часть конспекта.

Для удобства пользования своими записями важно озаглавить крупные части конспекта, подчеркивая заголовки. Излагать главные мысли автора и их систему аргументов - необходимо преимущественно своими словами, перерабатывая таким образом информацию, - так проходит уяснение ее сути. Мысль, фразы, понятия в контексте, могут приобрести более пространное изложение в записи. Но текст оригинала свертывается, и слушатель, отрабатывая логическое мышление, учиться выделять главное и обобщать однотипные суждения, однородные факты. Кроме того, делая записи своими словами, обобщая, слушатель учится письменной речи.

Знание общей стратегии чтения, техники составления плана и тезисов определяет и технологию конспектирования

- Внимательно читать текст, попутно отмечая непонятные места, незнакомые термины и понятия. Выписать на поля значение отмеченных понятий.
- При первом чтении текста необходимо составить его простой план, последовательный перечень основных мыслей автора.
- При повторном чтении текста выделять систему доказательств основных положений работы автора.
- Заключительный этап работы с текстом состоит в осмыслении ранее отмеченных мест и их краткой последовательной записи.
- При конспектировании нужно стремиться выразить мысль автора своими словами, это помогает более глубокому усвоению текста.
- В рамках работы над первоисточником важен умелый отбор цитат.

Необходимо учитывать, насколько ярко, оригинально, сжато изложена мысль. Цитировать необходимо те суждения, на которые впоследствии возможна ссылка как на авторитетное изложение мнения, вывода по тому или иному вопросу.

Конспектировать целесообразно не на отдельном листе, а в общей тетради на одной странице листа. Обратная сторона листа может быть использована для дополнений, необходимость которых выяснится в дальнейшем. При конспектировании литературы следует оставить широкие поля, чтобы записать на них план конспекта. Поля могут быть использованы также для записи своих замечаний, дополнений, вопросов. При выступлении на семинаре слушатель может пользоваться своим конспектом для цитирования первоисточника. Все участники занятия внимательно слушают выступления товарищей по группе, отмечают спорные или ошибочные положения в них, вносят поправки, представляют свои решения и обоснования обсуждаемых проблем.

В конце семинара, когда преподаватель занятия подводит итоги, слушатели с учетом рекомендаций преподавателя и выступлений сокурсников, дополняют или исправляют свои конспекты.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Тема 1.

Психологические основы восприятия и удовлетворения потребностей клиента в туризме

Тестовые задания:

Вопрос 1:

Что лежит в основе модели иерархии потребностей клиентов в путешествиях?

- A. Материальное благосостояние клиента
- B. Уровень образования туриста
- C. Количество ранее совершённых поездок
- D. Биологические, социальные и духовные потребности**

Вопрос 2:

Какой фактор играет ключевую роль в оценке качества туристического продукта?

- A. Цена путевки
- B. Степень соответствия реальных впечатлений ожидаемым результатам**
- C. Продолжительность отдыха
- D. Наличие скидок и акций

Вопрос 3:

Какие потребности являются основными факторами, определяющими выбор туристического маршрута?

- A. Безопасность, новизна впечатления и культурная ценность**
- B. Экономичность путешествия
- C. Желание посетить исторические достопримечательности
- D. Близость места назначения к дому

Вопрос 4:

Что чаще всего влияет на решение туриста выбрать конкретный курорт или страну для отдыха?

- A. Рекомендательные отзывы друзей и знакомых
- B. Низкая стоимость проживания

С. Ожидания комфорта, безопасности и уникальных впечатлений

D. Возможность занятия спортом на отдыхе

Вопрос 5:

Какой аспект наиболее важен для обеспечения ощущения психологического комфорта туриста?

A. Наличие круглосуточной поддержки службы отеля

B. Чувство защищённости и отсутствие тревожности

C. Простота навигации по местности

D. Доступность развлечений и инфраструктуры

Вопрос 6:

Как культурные различия влияют на удовлетворение потребностей туристов?

A. Только туристы азиатских стран предъявляют особые запросы к еде

B. Европейские туристы предпочитают отдыхать исключительно в крупных городах

C. Национальность туриста никак не сказывается на его ожиданиях и желаниях

D. Представители разных культур имеют разные представления о комфорте, качестве и ценностях отдыха

Тема 2.

Психологические типы потребителей туристических услуг

Тестовые задания:

Вопрос 1:

Какой тип туристов склонен заранее детально планировать поездку, предпочитая предсказуемый и структурированный отдых?

A. Экспрессивный

B. Целесообразный

C. Творческий

D. Аналитический

Вопрос 2:

Какие личностные черты характерны для целеустремленного туриста?

A. Импульсивность и спонтанность

B. Предсказуемость и стремление к удобству

C. Целеустремленность и решительность

D. Склонность к риску и приключениям

Вопрос 3:

Какая характеристика отличает эмоционального туриста?

A. Четкое следование плану и расписанию

B. Ориентация на рациональные аргументы при принятии решений

C. Высокая чувствительность к атмосфере и настроению путешествия

D. Любопытство и интерес к новому опыту

Вопрос 4:

Что означает индивидуальный подход к клиенту с учетом его психологического типа?

A. Учёт индивидуальных предпочтений и стиля поведения клиента при подборе продуктов и услуг

B. Отказ от персонального общения с клиентом

C. Предоставление одинаковых предложений всем клиентам

D. Стандартизация всех процедур обслуживания

Вопрос 5:

Почему знание психологических типов туристов полезно сотрудникам туристической индустрии?

- A. Для увеличения затрат на рекламу
- B. Чтобы снизить количество персонала
- C. Для повышения качества обслуживания и привлечения большего числа клиентов
- D. Для увеличения цены туров

Вопрос 6:

Чем отличается реакция гармонического туриста на обслуживание?

- A. Склонностью к резким высказываниям и критике
- B. Готовностью легко принять предлагаемые условия и решения
- C. Полным равнодушием к качеству обслуживания
- D. Требовательностью и критичностью к каждому элементу путешествия

Вопрос 7:

Как использование теории темпераментов помогает оптимизировать предложение туристических услуг?

- A. Ограничивая разнообразие маршрутов
- B. Создавая стандартизированные туры для всех туристов
- C. Настраивая продукты и услуги в соответствии с особенностями темперамента туристов
- D. Сокращая затраты на персонал и инфраструктуру

Тема 3.

Конфликты и управление кризисными ситуациями в туристической сфере

Тестовые задания:

Вопрос 1:

Основной причиной возникновения большинства конфликтов в туристической индустрии является:

- A. Недостаточная квалификация сотрудников
- B. Высокие цены на услуги
- C. Несоответствие ожидаемого результата реально полученному
- D. Недостаточно привлекательная реклама

Вопрос 2:

Во избежание эскалации конфликта рекомендуется действовать согласно следующей последовательности стадий развития конфликта:

- A. Напряжение → Инцидент → Регулирование → Соглашение
- B. Напряжение → Инцидент → Конфликт → Примирение
- C. Конфронтация → Регулирование → Согласие → Исправление
- D. Неприязнь → Конфликт → Исправление → Миротворчество

Вопрос 3:

Один из главных психологических приемов снятия напряженной ситуации заключается в следующем действии:

- A. Резко оборвать разговор
- B. Активно выслушать клиента и показать сочувствие
- C. Показать свое превосходство над клиентом

D. Использовать технику игнорирования претензий

Вопрос 4:

Наиболее эффективный метод решения спора с недовольным клиентом:

- A. Игнорировать претензии клиента
- B. Сразу же обвинить третьих лиц
- C. Давить на чувство вины клиента
- D. Найти компромисс, устраивающий обе стороны

Вопрос 5:

Ключевой принцип работы с жалобой клиента включает следующее действие:

- A. Быстро отказаться от ответственности
- B. Передать жалобу другому сотруднику
- C. Минимизировать контакт с клиентом после подачи жалобы
- D. Выслушать клиента внимательно и разобраться в причинах жалобы

Вопрос 6:

После устранения инцидента с негативным исходом, основная задача менеджера состоит в:

- A. Восстановлении репутации фирмы и завоевании доверия клиентов
- B. Замалчивании происшествия
- C. Наказании виновных сотрудников
- D. Полностью прекратить сотрудничество с пострадавшими клиентами

Тема 4.

Психология профессиональной деятельности в туристической индустрии

Тестовые задания:

Вопрос 1:

Основная причина профессионального выгорания сотрудников туристической индустрии:

- A. Хорошее настроение и высокая активность
- B. Адекватная нагрузка и качественный отдых
- C. Постоянные стрессовые ситуации и высокие рабочие нагрузки
- D. Отсутствие корпоративных мероприятий

Вопрос 2:

Что такое эмоциональная устойчивость сотрудника туристической сферы?

- A. Частая смена настроения и импульсивность
- B. Способность сохранять спокойствие и эффективность даже в сложных ситуациях
- C. Нежелание брать ответственность за собственные действия
- D. Приверженность консервативным рабочим стандартам

Вопрос 3:

Как самооценка влияет на качество обслуживания клиентов сотрудником туристической сферы?

- A. Не оказывает никакого влияния
- B. Высокий уровень самооценки повышает уверенность в собственных силах и улучшает качество работы
- C. Чем ниже самооценка, тем эффективнее сотрудники работают с клиентами
- D. Самооценка важна только начальству, не сотрудникам

Вопрос 4:

Что представляет собой профессиональная деформация сотрудников туристической индустрии?

- A. Негативные изменения личности, вызванные длительным воздействием рабочих нагрузок и стрессоров
- B. Улучшение профессиональных навыков и расширение кругозора
- C. Постепенное улучшение здоровья и самочувствия
- D. Рост творческих способностей и энтузиазма

Вопрос 5:

Какой из принципов поддерживает развитие креативности и адаптационных способностей сотрудников?

- A. Жесткий контроль со стороны руководства
- B. Закрепление однообразных обязанностей и отказ от изменений
- C. Исключение новых идей и проектов из рабочего плана
- D. Предоставление свободы творчества и инициативы в работе

Вопрос 6:

Каково основное предназначение корпоративной культуры в туристической индустрии?

- A. Контроль и наказание сотрудников за нарушения
- B. Угнетение инициативности сотрудников и подавление их амбиций
- C. Создание комфортной среды, стимулирующей эффективное взаимодействие и взаимоподдержку
- D. Создание формальных правил, затрудняющих творческое развитие сотрудников

Вопрос 7:

Какие меры способствуют сохранению внутреннего баланса сотрудников туристической сферы?

- A. Увеличение продолжительности рабочего дня
- B. Регулярные перерывы, физическая активность и грамотное планирование отдыха
- C. Изоляция от коллег и отказ от участия в совместных мероприятиях
- D. Постоянное принятие дополнительной неоплачиваемой работы

Тест по дисциплине «Психологические аспекты клиентоориентированности в туристической индустрии» для текущего контроля и промежуточной аттестации

1. Какой тип туристов склонен заранее детально планировать поездку, предпочитая предсказуемый и структурированный отдых?

- A. Экспрессивный
- B. Целесообразный
- C. Творческий
- D. Аналитический

2. Какие личностные черты характерны для целеустремленного туриста?

- A. Импульсивность и спонтанность
- B. Предсказуемость и стремление к удобству
- C. Целеустремленность и решительность
- D. Склонность к риску и приключениям

3. Какая характеристика отличает эмоционального туриста?
- A. Четкое следование плану и расписанию
 - B. Ориентация на рациональные аргументы при принятии решений
 - C. Высокая чувствительность к атмосфере и настроению путешествия
 - D. Любопытство и интерес к новому опыту
4. Что означает индивидуальный подход к клиенту с учетом его психологического типа?
- A. Учёт индивидуальных предпочтений и стиля поведения клиента при подборе продуктов и услуг
 - B. Отказ от персонального общения с клиентом
 - C. Предоставление одинаковых предложений всем клиентам
 - D. Стандартизация всех процедур обслуживания
5. Почему знание психологических типов туристов полезно сотрудникам туристической индустрии?
- A. Для увеличения затрат на рекламу
 - B. Чтобы снизить количество персонала
 - C. Для повышения качества обслуживания и привлечения большего числа клиентов
 - D. Для увеличения цены туров
6. Чем отличается реакция гармонического туриста на обслуживание?
- A. Склонностью к резким высказываниям и критике
 - B. Готовностью легко принять предлагаемые условия и решения
 - C. Полным равнодушием к качеству обслуживания
 - D. Требовательностью и критичностью к каждому элементу путешествия
7. Как использование теории темпераментов помогает оптимизировать предложение туристических услуг?
- A. Ограничивая разнообразие маршрутов
 - B. Создавая стандартизированные туры для всех туристов
 - C. Сокращая затраты на персонал и инфраструктуру
 - D. Настраивая продукты и услуги в соответствии с особенностями темперамента туристов
8. Основной причиной возникновения большинства конфликтов в туристической индустрии является:
- A. Несоответствие ожидаемого результата реально полученному
 - B. Высокие цены на услуги
 - C. Недостаточная квалификация сотрудников
 - D. Недостаточно привлекательная реклама
9. Во избежание эскалации конфликта рекомендуется действовать согласно следующей последовательности стадий развития конфликта:
- A. Напряжение → Инцидент → Регулирование → Соглашение
 - B. Напряжение → Инцидент → Конфликт → Примирение
 - C. Конфронтация → Регулирование → Согласие → Исправление
 - D. Неприязнь → Конфликт → Исправление → Миротворчество
10. Один из главных психологических приемов снятия напряженной ситуации заключается в следующем действии:
- A. Резко оборвать разговор

- В. Активно выслушать клиента и показать сочувствие
- С. Показать свое превосходство над клиентом
- Д. Использовать технику игнорирования претензий

11. Наиболее эффективный метод решения спора с недовольным клиентом:

- А. Игнорировать претензии клиента
- В. Сразу же обвинить третьих лиц
- С. Давить на чувство вины клиента
- Д. Найти компромисс, устраивающий обе стороны

12. Ключевой принцип работы с жалобой клиента включает следующее действие:

- А. Быстро отказаться от ответственности
- В. Передать жалобу другому сотруднику
- С. Минимизировать контакт с клиентом после подачи жалобы
- Д. Выслушать клиента внимательно и разобраться в причинах жалобы

13. После устранения инцидента с негативным исходом, основная задача менеджера состоит в:

- А. Восстановлении репутации фирмы и завоевании доверия клиентов
- В. Замалчивании происшествия
- С. Наказании виновных сотрудников
- Д. Полностью прекратить сотрудничество с пострадавшими клиентами

14. Основная причина профессионального выгорания сотрудников туристической индустрии:

- А. Хорошее настроение и высокая активность
- В. Адекватная нагрузка и качественный отдых
- С. Постоянные стрессовые ситуации и высокие рабочие нагрузки
- Д. Отсутствие корпоративных мероприятий

15. Что такое эмоциональная устойчивость сотрудника туристической сферы?

- А. Частая смена настроения и импульсивность
- В. Способность сохранять спокойствие и эффективность даже в сложных ситуациях
- С. Нежелание брать ответственность за собственные действия
- Д. Приверженность консервативным рабочим стандартам

16. Как самооценка влияет на качество обслуживания клиентов сотрудником туристической сферы?

- А. Не оказывает никакого влияния
- В. Высокий уровень самооценки повышает уверенность в собственных силах и улучшает качество работы
- С. Чем ниже самооценка, тем эффективнее сотрудники работают с клиентами
- Д. Самооценка важна только начальству, не сотрудникам

17. Что представляет собой профессиональная деформация сотрудников туристической индустрии?

- А. Негативные изменения личности, вызванные длительным воздействием рабочих нагрузок и стрессоров
- В. Улучшение профессиональных навыков и расширение кругозора
- С. Постепенное улучшение здоровья и самочувствия
- Д. Рост творческих способностей и энтузиазма

18. Какой из принципов поддерживает развитие креативности и адаптационных способностей сотрудников?

- A. Жесткий контроль со стороны руководства
- B. Закрепление однообразных обязанностей и отказ от изменений
- C. Исключение новых идей и проектов из рабочего плана
- D. Предоставление свободы творчества и инициативы в работе

19. Каково основное предназначение корпоративной культуры в туристической индустрии?

- A. Контроль и наказание сотрудников за нарушения
- B. Угнетение инициативности сотрудников и подавление их амбиций
- C. Создание комфортной среды, стимулирующей эффективное взаимодействие и взаимоподдержку
- D. Создание формальных правил, затрудняющих творческое развитие сотрудников

20. Какие меры способствуют сохранению внутреннего баланса сотрудников туристической сферы?

- A. Увеличение продолжительности рабочего дня
- B. Регулярные перерывы, физическая активность и грамотное планирование отдыха
- C. Изоляция от коллег и отказ от участия в совместных мероприятиях
- D. Постоянное принятие дополнительной неоплачиваемой работы

Ключи к вопросам

1. D, 2. C, 3. C, 4. A, 5. C, 6. B, 7. D, 8. A, 9. A, 10. B, 11. D, 12. D, 13. A, 14. C, 15. B, 16. B, 17. A, 18. D, 19. C, 20. B

Шкала оценивания

Устный опрос

Уровень знаний, умений и навыков слушателя при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проведении устного опроса является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике.

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

85% - 100%	Демонстрация знаний основных теоретических положений в полном объеме. Умение применять знания на практике в полной мере. Свободное владение навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
65% - 84%	Демонстрация большей части знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом незначительные неточности. Владение основными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
55% - 64%	Демонстрация достаточных знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом ошибки. Владение отдельными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
менее 54%	Отсутствие знаний основных теоретических положений. Не умеет применять знания на практике. Не владеет навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.

Проверка решения задач

Уровень знаний, умений и навыков слушателя при проверке задач во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проверке задач является демонстрация основных теоретических и практических положений, в рамках осваиваемой компетенции.

При оценивании результатов решения задач используется следующая шкала оценок:

85% - 100%	Демонстрация знаний основных теоретических положений в полном объеме. Умение применять знания на практике в полной мере. Свободное владение навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
65% - 84%	Демонстрация большей части знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом незначительные неточности. Владение основными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
55% - 64%	Демонстрация достаточных знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом ошибки. Владение отдельными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
менее 54%	Отсутствие знаний основных теоретических положений. Не умеет применять знания на практике. Не владеет навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.

Тестирование

Уровень знаний, умений и навыков слушателей при ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критерием оценивания при проведении тестирования, является количество верных ответов, которые дал слушатель на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных слушателем по итогам тестирования, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\%$$

где Б – количество баллов, полученных слушателем по итогам тестирования;

В – количество верных ответов, данных слушателем на вопросы теста;

О – общее количество вопросов в тесте.

При оценивании результатов тестирования используется следующая шкала оценок:

85% - 100%	Демонстрация знаний основных теоретических положений в полном объеме. Умение применять знания на практике в полной мере. Свободное владение навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
65% - 84%	Демонстрация большей части знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом незначительные неточности. Владение основными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
55% - 64%	Демонстрация достаточных знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом ошибки. Владение отдельными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
менее 54%	Отсутствие знаний основных теоретических положений. Не умеет применять знания на практике. Не владеет навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.

Дискуссия

Уровень знаний, умений и навыков слушателя при дискуссии во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проведении дискуссии является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике.

При оценивании результатов дискуссии используется следующая шкала оценок:

85% - 100%	Демонстрация знаний основных теоретических положений в полном объеме. Умение применять знания на практике в полной мере. Свободное владение навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
65% - 84%	Демонстрация большей части знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом незначительные неточности. Владение основными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
55% - 64%	Демонстрация достаточных знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом ошибки. Владение отдельными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
менее 54%	Отсутствие знаний основных теоретических положений. Не умеет применять знания на практике. Не владеет навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена в формате компьютерного тестирования.

Характеристика оценочных материалов – тестовые задания на знание основного содержания дисциплины.

Объем – 25 тестовых заданий.

Время, отводимое на проведение тестирования – 2 академических часа.

Каждое тестовое задание имеет обособленное содержание, независимое от содержания других заданий. Тестовые задания имеют следующую структуру: декларативную часть (текст задания), процедурную часть (указания на способ получения правильного ответа), варианты ответов.

Тестовые задания включают в себя вопросы типа один из многих (тестовое задание, предполагающее выбрать 1 правильный вариант ответа из предложенного списка ответов).

Для получения оценки по экзамену по итоговому тестированию слушатели должны набрать не менее 55 баллов.

Шкала оценивания

При оценивании результатов обучения используется следующая шкала оценок:

Для дисциплин, формой итогового отчета которых является зачет, приняты следующие соответствия:

55% - 100% - «зачтено»;

54% и менее- «незачтено».

Установлены следующие критерии оценок:

85% - 100%	Демонстрация знаний основных теоретических положений в полном объеме. Умение применять знания на практике в полной мере. Свободное владение навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
65% - 84%	Демонстрация большей части знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом незначительные неточности. Владение основными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.

	систематизации в выбранной сфере.
55% - 64%	Демонстрация достаточных знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом ошибки. Владение отдельными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
менее 54%	Отсутствие знаний основных теоретических положений. Не умеет применять знания на практике. Не владеет навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Нормативные правовые документы

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020)
2. Трудовой кодекс Российской Федерации.
3. Гражданский кодекс Российской Федерации.

7.2. Основная литература

1. Балюк, Н. А. Экскурсоведение : учебник для вузов / Н. А. Балюк. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19337-4. — URL : <https://urait.ru/bcode/566837>
2. Кулакова, Н. И. Технология и организация экскурсионных услуг : учебник для вузов / Н. И. Кулакова, Т. В. Ганина ; под редакцией Н. И. Кулаковой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 123 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11353-2. — URL : <https://urait.ru/bcode/587575>
3. Новопашина, Л. А. Конфликт-менеджмент. Практикум : учебник для вузов / Л. А. Новопашина, Б. И. Хасан, Т. И. Юстус. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14448-2. — URL : <https://urait.ru/bcode/588614>
4. Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для вузов / Т. В. Рассохина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 217 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17899-9. — URL : <https://urait.ru/bcode/584667>

7.3. Дополнительная литература

1. Безопасный отдых и туризм : учебник для вузов / ответственный редактор Г. М. Суворова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21430-7. — URL : <https://urait.ru/bcode/584832>
2. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской индустрии : учебник для вузов / Г. М. Дехтярь. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 383 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17047-4. — URL : <https://urait.ru/bcode/584923>
3. Каменец, А. В. Основы культурно-досуговой деятельности : учебник для вузов / А. В. Каменец, И. А. Урмина, Г. В. Заярская ; под научной редакцией А. В. Каменца. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. —

158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17851-7. — URL : <https://urait.ru/bcode/585009>

4. Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта : учебник для вузов / В. Г. Каменская. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 150 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05670-9. — URL : <https://urait.ru/bcode/586245>

5. Организация экскурсионной деятельности : учебник и практикум для вузов / под редакцией Т. В. Рассохиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 262 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16991-1. — URL : <https://urait.ru/bcode/587789>

6. Скобельцына, А. С. Технологии и организация экскурсионных услуг : учебник для вузов / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 251 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18075-6. — URL : <https://urait.ru/bcode/586417>

7. Хасан, Б. И. Конструктивная психология конфликта : учебник для вузов / Б. И. Хасан. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 204 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06474-2. — URL : <https://urait.ru/bcode/598743>

7.4. Интернет-ресурсы

1. ЭБС IPRbooks <http://lib.ranepa.ru/base/abs-iprbooks.html>. По паролю
2. ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>. По паролю
3. ЭБС Лань <http://lib.ranepa.ru/base/abs-izdatelstva--lan-.html#> . По паролю

7.5. Справочные системы

1. <http://base.consultant.ru>
2. <http://base.garant.ru>

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;
- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью.

Дисциплина поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами: Microsoft Windows 7 Prof, Microsoft Office 2010, Kaspersky 8.2, СПС Гарант, СПС Консультант.

Программные средства обеспечения учебного процесса включают:

- программы презентационной графики (MS PowerPoint – для подготовки слайдов и презентаций);
- текстовые редакторы (MS WORD), MS EXCEL – для таблиц, диаграмм.

Вуз обеспечивает каждого слушателя рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет. Помещения для самостоятельной работы слушателей включают следующую оснащенность: столы аудиторные, стулья, доски аудиторные, компьютеры с подключением к локальной сети института (включая правовые системы) и Интернет.

Для изучения учебной дисциплины используются автоматизированная библиотечная информационная система и электронные библиотечные системы: «Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт», «Научная электронная библиотека eLIBRARY» и др.

Материально-техническое обеспечение дисциплины для слушателей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов включает в себя следующее:

- учебные аудитории оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения для слушателей с различными видами ограничений здоровья;

- учебная аудитория, в которой обучаются слушатели с нарушением слуха оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой (акустический усилитель и колонки), видеотехникой (мультимедийный проектор), мультимедийной системой. Для обучения лиц с нарушениями слуха используются мультимедийные средства и другие технические средств для приема-передачи учебной информации в доступных формах;

- для слабовидящих слушателей в лекционных и учебных аудиториях предусмотрен просмотр удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для удаленного просмотра;

- для слушателей с нарушениями опорно-двигательного аппарата в лекционных и учебных аудиториях предусмотрены специально оборудованные рабочие места;

- для контактной и самостоятельной работы используется мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья слушателей.

Слушатели с ограниченными возможностями здоровья и инвалиды, в отличие от остальных, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала, выполнения промежуточных и итоговых форм контроля знаний. Они обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т. д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения :

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,

Для лиц с нарушениями слуха, с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Активная ссылка на размещение материалов дисциплины в системе СДО:
<https://portal.gosedu.ru/>

9. ИНДИКАТОРЫ СФОРМИРОВАННЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ВЫПУСКНИКА ПРОГРАММЫ

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	Знает основные функции управления туристкой деятельностью Умеет осуществлять основные функции управления туристкой деятельностью Имеет практический опыт осуществления основных функций управления туристкой деятельностью
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного	Знает правила устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и особенности социального и культурного контекста Умеет учитывать особенности социального и

контекста	культурного контекста при организации коммуникации Имеет практический опыт устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации
ПСК-1. Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения (ТФ А/01.5.)	Знает законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг; основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; теорию мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала; теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Умеет осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса; владеет навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы) Имеет практический опыт координации деятельности подчиненных; управления; конфликтными ситуациями в службе приема и размещения; стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знает основные принципы социального взаимодействия и работы в команде Умеет осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде Имеет практический опыт социального взаимодействия