

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по  
УР

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

«29» июня 2021 года

## Рабочая программа дисциплины

**Б1.В.ДВ.01.01** Социально-психологические технологии в индустрии туризма

Учебный план: z38.04.02\_21\_Менеджмент в индустрии туризма\_ЗАО №2-3-65.plx

Кафедра: **51** Туристского бизнеса

Направление подготовки:  
(специальность) 38.04.02 Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент в индустрии туризма  
(специализация)

Уровень образования: магистратура

Форма обучения: заочная

### План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоё мкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
	Лекции	Практ. занятия				
1	УП	4	32		1	
	РПД	4	32		1	
2	УП	4	95	9	3	Экзамен
	РПД	4	95	9	3	
Итого	УП	4	127	9	4	
	РПД	4	127	9	4	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.08.2020 г. № 952

Составитель (и):

кандидат психологических наук, Доцент

\_\_\_\_\_

Гордиенко Наталья  
Николаевна

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой туристского бизнеса

\_\_\_\_\_

Бабанчикова Ольга  
Анатольевна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_

Бабанчикова Ольга  
Анатольевна

Методический отдел: Макаренко С.В.

---

## 1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1 Цель дисциплины:** Сформировать компетенции обучающегося для понимания теоретических основ и социально-психологических особенностей организации практической деятельности менеджеров в сфере туризма.

### 1.2 Задачи дисциплины:

рассмотреть теоретические концепции и практический опыт организации профессионального подбора персонала в индустрии туризма;

- сформировать социально-психологические знания и навыки в области профессионального общения менеджеров, профилактики и преодоления конфликтов на предприятиях туристского бизнеса;
- сформировать теоретические знания для организации мероприятий, направленных на реализацию индивидуального подхода к клиентам в индустрии туризма;
- продемонстрировать технологии обеспечения информационной безопасности

### 1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

Учебная практика (научно-исследовательская работа)

Управленческая экономика

Теории менеджмента

Мировые культуры и межкультурные коммуникации

## 2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>ПК-2: Способен обоснованно выбирать организационно-управленческие решения по развитию индустрии туризма в регионе</b>
<b>Знать:</b> - основные методы и задачи психологии, особенности применения психологических знаний в профессиональной деятельности; - принципы, техники и приемы модерации публичных мероприятий.
<b>Уметь:</b> - определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать эффективные управленческие решения; - проводить мониторинг и контроль коммуникаций в ходе жизненного цикла проекта в сфере туризма.
<b>Владеть:</b> - навыками реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование); - инструментами осуществления публичных мероприятий, навыками работы с аудиторией.

### 3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Современные подходы к организации профессионального подбора персонала в индустрии туризма	1				
Тема 1. Социально-психологические проблемы персонала в индустрии туризма.		1		6	ИП
Тема 2. Особенности подбора кадров на предприятиях индустрии туризма. Метод ассесмент-центра.		1		8	АС
Раздел 2. Социально-психологические особенности делового общения менеджеров в индустрии туризма					
Тема 3. Специфика коммуникативных навыков работников индустрии туризма.		1		6	
Тема 4. Коммуникативные технологии проведения деловых совещаний и переговоров в индустрии туризма		0,5		6	ИП
Тема 5. Конфликты в туристском бизнесе.		0,5		6	АС
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		4		32	
Консультации и промежуточная аттестация - нет		0			
Раздел 3. Психологические аспекты реализации индивидуального подхода к клиентам в индустрии туризма		2			
Тема 6. Практическое занятие. Специфика психолого-поведенческих особенностей современного потребителя.			1	20	
Тема 7. Технология организации индивидуально-психологического подхода к предоставлению туристских услуг. Практическое занятие. Технология организации индивидуально-психологического подхода к выбору экстремальных видов туризма.			1	20	
Раздел 4. Социально-психологический механизм обеспечения информационной безопасности клиентов (на примере сайтов онлайн-бронирования)					
Тема 8. Психологический механизм мошеннических схем в сфере онлайн-бронирования. Практическое занятие. Технология выявления потенциально опасных реализаторов туристских услуг онлайн.			1	25	
Тема 9. Социально-психологические технологии обеспечения информационной безопасности в самостоятельном туризме. Практическое занятие. разработка памятки по обеспечению безопасности в самостоятельном туризме (на примере сайтов онлайн-бронирования)			1	30	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		4	95		
Консультации и промежуточная аттестация (Экзамен)	2,5		6,5		

Всего контактная работа и СР по дисциплине		10,5	133,5	
--	--	------	-------	--

#### 4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

#### 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

##### 5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

##### 5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ПК-2	<p>-раскрывает основные методы и задачи психологии, особенности применения психологических знаний в профессиональной деятельности;</p> <p>- развернуто излагает и комментирует основные теории и уровни межличностного взаимодействия;</p> <p>- воспроизводит и самостоятельно анализирует закономерности зарождения, возникновения, развития, разрешения и завершения конфликтов на конкретных примерах из профессиональной деятельности;</p> <p>- определяет направления развития в своей профессиональной деятельности;</p> <p>- проводит мониторинг и контроль коммуникаций в процессе делового взаимодействия;</p> <p>- выбирает оптимальный алгоритм реализации управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование);</p>	<p>Перечень вопросов для устного собеседования</p> <p>Практико-ориентированные задания</p> <p>Практико-ориентированные задания</p>

##### 5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
5 (отлично)	<p>Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу.</p> <p>Учитываются баллы, накопленные в</p>	
4 (хорошо)	<p>Ответ полный, основанный на проработке всех обязательных источников информации. Подход к материалу ответственный, но стандартный.</p> <p>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</p>	
3 (удовлетворительно)	<p>Ответ воспроизводит в основном только лекционные материалы, без самостоятельной работы с рекомендованной литературой. Демонстрирует понимание предмета в целом, без углубления в детали. Присутствуют существенные ошибки или пробелы в знаниях по некоторым темам.</p> <p>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.</p>	
2 (неудовлетворительно)	<p>Ответ воспроизводит в основном только лекционные материалы, без самостоятельной работы с</p>	

	<p>рекомендованной литературой. Демонстрирует понимание предмета в целом, без углубления в детали. Присутствуют существенные ошибки или пробелы в знаниях по некоторым темам.</p> <p>Учитываются баллы, накопленные в течение семестра</p>	
--	--	--

## 5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

### 5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Курс 2	
1	Распространённый психологический приём обмана потребителей онлайн-услуг
2	Распространённые ошибки туристов при бронировании билетов и средств размещения онлайн.
3	Причины повышения активности мошенников в сфере онлайн-бронирования
4	Основные угрозы безопасности информации в туристском бизнесе
5	Причины развития самостоятельного туризма в России
6	Психологические факторы эффективности оказания СПА-услуг
7	Специфика экстремального вида туризма
8	Факторы, оказывающие влияние на современных потребителей сферы услуг в туризме
9	Социально-психологические особенности современных потребителей туристских услуг
10	Понятие и функции психологической защиты личности
11	Причины конфликтов в гостиничном бизнесе
12	Причины и особенности конфликтов в турфирмах
13	Признаки и структура конфликта в индустрии туризма
14	Положительные и отрицательные функции конфликта
15	Обозначьте типичные ошибки слушания
16	Основные навыки и умения эффективного взаимодействия
17	Особенности делового общения в управленческой деятельности
18	Основные функции и средства общения
19	Сущность общения и его роль в будущей профессиональной деятельности менеджеров в индустрии туризма
20	Специфика проективного интервью
21	Невербальные проявления человека и их учёт в процессе проведения интервью
22	Специфика бихевиорального интервью
23	Виды интервью при подборе персонала
24	Характеристика метода ассесмент-центра
25	Характеристика понятия «профессиограмма». В чём отличие профессиограммы от психограммы?
26	Основные этапы профессионального психологического отбора
27	Особенности подбора кадров на отечественных предприятиях индустрии туризма
28	Социально-психологические проблемы персонала в туристском бизнесе
29	Основные проблемы подготовки кадров для современной индустрии туризма

## 5.2.2 Типовые тестовые задания

Не предусмотрены

## 5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

1. Социально-психологические проблемы персонала в индустрии туризма.

Учебный кейс

Вам как эксперту предлагается оценить профессию менеджера по туризму с помощью различных характеристик (технологических, экономических, педагогических, медицинских и психологических).

Раскройте содержание каждой из перечисленных. Какие характеристики более всего необходимы для эффективного освоения указанной профессиональной деятельности?

2. Особенности подбора кадров на предприятиях индустрии туризма. Метод ассессмент-центра.

Учебный кейс

Охарактеризуйте технологию организации и проведения собеседования с кандидатом на вакантное место менеджера по туризму в туристскую фирму.

В качестве примера предлагается методика трёхуровневого опроса, с помощью которой можно получить как формальную информацию о кандидате, так и сведения о специфике его отношений и ценностных ориентаций.

Выделите уровни и раскройте их содержания. Какие дополнительные сведения о кандидате необходимо учитывать?

3. Специфика психолого-поведенческих особенностей современного потребителя.

Учебный кейс

В настоящее время отмечается изменение психолого-поведенческих особенностей потребителя: происходит усложнение восприятия мира; характерно комплексное видение мира; окружающее рассматривается в процессе постоянных изменений, перестройки. В качестве распространённых мотивов путешествия выступают: забота о здоровье; занятия спортом; обучение; самовыражение; любимое дело; решение деловых проблем; развлечение потребность в общении; любопытство; повышение культурного уровня.

Какие изменения в поведении потребителя туристских услуг следует принять во внимание?

## 5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

### 5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

### 5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная

Письменная

Компьютерное тестирование

Иная

### 5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Экзамен проводится в устной форме по заранее утвержденным вопросам. Предлагается один вопрос из списка, а также учебный кейс. Учащимся даётся время для подготовки к ответу на вопрос (15 минут) и выполнение заданий учебного кейса (20 минут). Подготовка осуществляется без опорных конспектов и других вспомогательных материалов.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
<b>6.1.1 Основная учебная литература</b>				
Валеева, Е. О.	Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме	Саратов: Ай Пи Эр Медиа	2015	<a href="http://www.iprbookshop.ru/31938.html">http://www.iprbookshop.ru/31938.html</a>
Логутова, Е. В., Якиманская, И. С., Биктина, Н. Н.	Психология делового общения	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ	2013	<a href="http://www.iprbookshop.ru/30126.html">http://www.iprbookshop.ru/30126.html</a>
Козлов, В. В., Мануйлов, Г. М., Фетискин, Н. П.	Психологическое управление в менеджменте	Саратов: Вузовское образование	2014	<a href="http://www.iprbookshop.ru/18958.html">http://www.iprbookshop.ru/18958.html</a>
<b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				

Гордиенко Н. Н.	Социально-психологические технологии в туризме	СПб.: СПбГУПТД	2016	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=3461">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=3461</a>
Шуванов В. И.	Социальная психология управления	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2012	<a href="http://www.iprbookshop.ru/10543.html">http://www.iprbookshop.ru/10543.html</a>
Сухов А. Н., Гераськина М. Г., Лафуткин А. М., Чечкова А. В., Сухов А. Н.	Социальная психология	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2012	<a href="http://www.iprbookshop.ru/8573.html">http://www.iprbookshop.ru/8573.html</a>

## 6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. Официальные сайты учреждений и организаций (Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс]. URL: <http://www.russiatourism.ru>, Официальный сайт Администрации Санкт-Петербурга [Электронный ресурс]. URL: <http://gov.spb.ru/>);
2. Образовательные ресурсы (Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс]. URL: <http://window.edu.ru/>);
3. Иные информационные ресурсы сети «Интернет» (Туристский портал для самостоятельного бронирования отелей «Booking.com» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.booking.com/>).

## 6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional  
Microsoft Windows

## 6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Компьютерный класс	Мультимедийное оборудование, компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду