

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по
УР

_____ А.Е. Рудин

«28» июня 2022 года

Рабочая программа дисциплины

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

Учебный план: 2022-2023 38.04.02 ИБК 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

| |
|---|
| ПК-2: Способен обоснованно выбирать организационно-управленческие решения по развитию индустрии туризма в регионе |
| Знать: - основные методы и задачи психологии, особенности применения психологических знаний в профессиональной деятельности; - принципы, техники и приемы модерации публичных мероприятий. |
| Уметь: - определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать эффективные управленческие решения; - проводить мониторинг и контроль коммуникаций в ходе жизненного цикла проекта в сфере туризма. |
| Владеть: - 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 | Основные проблемы подготовки кадров для современной индустрии туризма |
| 2 | Социально-психологические проблемы персонала в туристском бизнесе |
| 3 | Особенности подбора кадров на отечественных предприятиях индустрии туризма |
| 4 | Основные этапы профессионального психологического отбора |
| 5 | Характеристика понятия «профессиограмма». В чём отличие профессиограммы от психогаммы? |
| 6 | Характеристика метода ассесмент-центра |
| 7 | Виды интервью при подборе персонала |
| 8 | Специфика бихевиорального интервью |
| 9 | Невербальные проявления человека и их учёт в процессе проведения интервью |
| 10 | Специфика проективного интервью |
| 11 | Сущность общения и его роль в будущей профессиональной деятельности менеджеров в индустрии туризма |
| 12 | Основные функции и средства общения |
| 13 | Особенности делового общения в управленческой деятельности |
| 14 | Основные навыки и умения эффективного взаимодействия |
| 15 | Обозначьте типичные ошибки слушания |
| 16 | Положительные и отрицательные функции конфликта |
| 17 | Признаки и структура конфликта в индустрии туризма |
| 18 | Причины и особенности конфликтов в турфирмах |
| 19 | Причины конфликтов в гостиничном бизнесе |
| 20 | Понятие и функции психологической защиты личности |
| 21 | Социально-психологические особенности современных потребителей туристских услуг |
| 22 | Факторы, оказывающие влияние на современных потребителей сферы услуг в туризме |
| 23 | Специфика экстремального вида туризма |
| 24 | Психологические факторы эффективности оказания СПА-услуг |
| 25 | Причины развития самодеятельного туризма в России |
| 26 | Основные угрозы безопасности информации в туристском бизнесе |
| 27 | Причины повышения активности мошенников в сфере онлайн-бронирования |
| 28 | Распространённые ошибки туристов при бронировании билетов и средств размещения онлайн. |
| 29 | Распространённый психологический приём обмана потребителей онлайн-услуг |

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

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

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 СанктПетербурга [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 |