

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
института экономики, финансов и
управления в АПК
Гунько Юлия Александровна

«__» _____ 20__ г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.О.25 Психодиагностика в туризме

43.03.02 Туризм

Организация и управление туристкой деятельностью

бакалавр

очная

1. Цель дисциплины

Цель освоения дисциплины (модуля) «Психодиагностика в туризме» - обеспечение теоретико-практическими знаниями и умениями учащихся через усвоение ими общих основ педагогических знаний, необходимых для овладения навыками самостоятельного анализа различного рода социальных и профессиональных задач, возникающих в процессе общения и профессиональной деятельности.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения других членов команды, соблюдая установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	знает Знания: - основ психологии общения; методов работы в команде; основ эффективных межличностных коммуникаций умеет Умения: - работать в команде; применять приемы эффективных межличностных коммуникаций владеет навыками Навыки и/или трудовые действия: - работы в различных ситуациях; осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Психодиагностика в туризме» является дисциплиной обязательной части программы.

Изучение дисциплины осуществляется в 2семестре(-ах).

Для освоения дисциплины «Психодиагностика в туризме» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин:

Информационные технологии Информационные технологии

Освоение дисциплины «Психодиагностика в туризме» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

Проектная работа

Проектно-технологическая практика

Организационно-управленческая (учебная) практика

Организационно-управленческая практика

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Профессиональная этика и этикет

Проектная деятельность

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины «Психодиагностика в туризме» в соответствии с рабочим учебным планом и ее распределение по видам работ представлены ниже.

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
2	72/2	18	18		36		За
в т.ч. часов: в интерактивной форме		4	8				

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
2	72/2			0.12			

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикаторов достижения компетенций
			всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
					Практические	Лабораторные				
1.	1 раздел.									
1.1.	Общие вопросы психодиагностики	2	4	2	2		6		УК-3.1	
1.2.	Классификация психодиагностических методик	2	6	4	2		4		УК-3.1	
1.3.	Визуальная психодиагностика	2	4	2	2		4		УК-3.1	
1.4.	Поведенческая диагностика вербальных и невербальных средств общения	2	4	2	2		4	КТ 1	Контрольная работа УК-3.1	
1.5.	Типы личности и поведения и их значение для профессии менеджера	2	4	2	2		4		УК-3.1	
1.6.	Диагностика мотивационной структуры личности	2	6	2	4		6		УК-3.1	
1.7.	Диагностика психофизиологических особенностей потребителя.	2	4	2	2		4		УК-3.1	
1.8.	Диагностика особенностей мыслительной сферы	2	4	2	2		4	КТ 2	Контрольная работа УК-3.1	

	Промежуточная аттестация	За							
	Итого		72	18	18		36		
	Итого		72	18	18		36		

5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий)/ (практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка
Общие вопросы психодиагностики	Общие вопросы психодиагностики	2/-
Классификация психодиагностических методик	Классификация психодиагностических методик	4/-
Визуальная психодиагностика	Визуальная психодиагностика	2/-
Поведенческая диагностика вербальных и невербальных средств общения	Поведенческая диагностика вербальных и невербальных средств общения	2/-
Типы личности и поведения и их значение для профессии менеджера	Типы личности и поведения и их значение для профессии менеджера	2/-
Диагностика мотивационной структуры личности	Диагностика мотивационной структуры личности	2/-
Диагностика психофизиологических особенностей потребителя.	Диагностика психофизиологических особенностей потребителя.	2/-
Диагностика особенностей мыслительной сферы	Диагностика особенностей мыслительной сферы	2/-
Итого		18

5.2.1. Семинарские (практические) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка	
		вид	часы
Общие вопросы психодиагностики	Общие вопросы психодиагностики	Пр	2/-/-
Классификация психодиагностических методик	Классификация психодиагностических методик	Пр	2/-/-
Визуальная психодиагностика	Визуальная психодиагностика	Пр	2/-/-
Поведенческая диагностика	Поведенческая диагностика вербальных и невербальных средств общения	Пр	2/-/-

вербальных и невербальных средств общения			
Типы личности и поведения и их значение для профессии менеджера	Типы личности и поведения и их значение для профессии менеджера	Пр	2/-/-
Диагностика мотивационной структуры личности	Диагностика мотивационной структуры личности	Пр	4/-/-
Диагностика психофизиологических особенностей потребителя.	Диагностика психофизиологических особенностей потребителя.	Пр	2/-/-
Диагностика особенностей мыслительной сферы	Диагностика особенностей мыслительной сферы	Пр	2/-/-
Итого			

5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен

5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Темы и/или виды самостоятельной работы	Часы
Общие вопросы психодиагностики	6
Классификация психодиагностических методик	4
Визуальная психодиагностика	4
Поведенческая диагностика вербальных и невербальных средств общения	4

Типы личности и поведения и их значение для профессии менеджера	4
Диагностика мотивационной структуры личности	6
Диагностика психофизиологических особенностей потребителя.	4
Диагностика особенностей мыслительной сферы	4

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Психодиагностика в туризме» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Психодиагностика в туризме».
2. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Психодиагностика в туризме».
3. Методические рекомендации по выполнению письменных работ (контрольная работа) (при наличии).
4. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения (при наличии)
5. Методические указания по выполнению курсовой работы (проекта) (при наличии).

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	метод. лит. (из п.8 РПД)
1	Общие вопросы психодиагностики. Общие вопросы психодиагностики			
2	Классификация психодиагностических методик. Классификация психодиагностических методик			
3	Визуальная психодиагностика Визуальная психодиагностика			
4	Поведенческая диагностика вербальных и невербальных средств общения. Поведенческая диагностика вербальных и невербальных средств общения			
5	Типы личности и поведения и их значение для профессии менеджера. Типы личности и поведения и их значение для профессии менеджера			
6	Диагностика мотивационной структуры личности. Диагностика мотивационной структуры личности			
7	Диагностика психофизиологических особенностей потребителя.. Диагностика психофизиологических особенностей потребителя.			
8	Диагностика особенностей мыслительной сферы. Диагностика особенностей мыслительной сферы			

7. Фонд оценочных средств (оценочных материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Психодиагностика в туризме»

7.1. Перечень индикаторов компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	1		2		3		4	
		1	2	3	4	5	6	7	8
УК-3.1: Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения других членов команды, соблюдая установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	Конфликтология		x						
	Организационно-управленческая (учебная) практика				x				
	Организационно-управленческая практика						x		
	Проектная деятельность				x				
	Проектная работа				x	x		x	
	Профессиональная этика и этикет				x				
	Психология профессионально-личностного развития		x						

7.2. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Психодиагностика в туризме» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Психодиагностика в туризме» проводится в виде Зачет.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО». (или «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО», «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» для дифференцированного зачета/экзамена)

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

Для студентов очной формы обучения знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций	Максимальное количество баллов
2 семестр		
КТ 1	Контрольная работа	20
КТ 2	Контрольная работа	20
Сумма баллов по итогам текущего контроля		40
Посещение лекционных занятий		20
Посещение практических/лабораторных занятий		20
Результативность работы на практических/лабораторных занятиях		30
Итого		110

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижений компетенций	Максимальное количество баллов	Критерии оценки знаний студентов
2 семестр			
КТ 1	Контрольная работа	20	<p>Критерии оценки ответов на контрольных точках (максимально 20 баллов)</p> <p>Контрольная точка состоит из результатов собеседования, решения практико-ориентированных заданий и результатов участия в интерактивных занятиях:</p> <p>Критерии оценки собеседования (максимально 6 баллов):</p> <p>6 баллов – не менее 85% правильных ответов</p> <p>3 балла - не менее 60% правильных ответов</p> <p>1 балл – не менее 30 % правильных ответов</p> <p>0 баллов – 25% и ниже, правильных ответов</p> <p>Критерии оценки ответов при решении практико-ориентированных заданий (максимально 7 баллов):</p> <p>7 баллов – не менее 85% выполненных заданий</p> <p>5 балла - не менее 60% выполненных заданий</p> <p>3 балл – не менее 30 % выполненных заданий</p> <p>0 баллов – 25% и ниже, выполненных заданий</p> <p>Критерии оценки ответов за участие в интерактивных занятиях «Работа в группе» (максимально 7 баллов):</p> <p>7 баллов – не менее 85% выполненных заданий</p> <p>5 балла - не менее 60% выполненных заданий</p> <p>3 балл – не менее 30 % выполненных заданий</p> <p>0 баллов – 25% и ниже, выполненных заданий</p>

КТ 2	Контрольная работа	20	<p>Критерии оценки ответов на контрольных точках (максимально 20 баллов)</p> <p>Контрольная точка состоит из результатов собеседования, решения практико-ориентированных заданий и результатов участия в интерактивных занятиях:</p> <p>Критерии оценки собеседования (максимально 6 баллов):</p> <p>6 баллов – не менее 85% правильных ответов</p> <p>3 балла - не менее 60% правильных ответов</p> <p>1 балл – не менее 30 % правильных ответов</p> <p>0 баллов – 25% и ниже, правильных ответов</p> <p>Критерии оценки ответов при решении практико-ориентированных заданий (максимально 7 баллов):</p> <p>7 баллов – не менее 85% выполненных заданий</p> <p>5 балла - не менее 60% выполненных заданий</p> <p>3 балл – не менее 30 % выполненных заданий</p> <p>0 баллов – 25% и ниже, выполненных заданий</p> <p>Критерии оценки ответов за участие в интерактивных занятиях «Работа в группе» (максимально 7 баллов):</p> <p>7 баллов – не менее 85% выполненных заданий</p> <p>5 балла - не менее 60% выполненных заданий</p> <p>3 балл – не менее 30 % выполненных заданий</p> <p>0 баллов – 25% и ниже, выполненных заданий</p>
------	--------------------	----	---

Критерии и шкалы оценивания результатов обучения на промежуточной аттестации

При проведении итоговой аттестации «зачет» («дифференцированный зачет», «экзамен») преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «зачет») по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает зачет (дифференцированный зачет, экзамен) по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость (зачет, дифференцированный зачет, экзамен) не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче (зачета, дифференцированного зачета, экзамена) к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на (зачете, дифференцированном зачете, экзамене) и сумма баллов переводится в оценку.

Критерии и шкалы оценивания ответа на зачете

По дисциплине «Психодиагностика в туризме» к зачету допускаются студенты, выполнившие и сдавшие практические работы по дисциплине, имеющие ежемесячную аттестацию и без привязке к набранным баллам. Студентам, набравшим более 65 баллов, зачет выставляется по результатам текущей успеваемости, студенты, не набравшие 65 баллов, сдают зачет по вопросам, предусмотренным РПД. Максимальная сумма баллов по промежуточной аттестации (зачету) устанавливается в 15 баллов

Вопрос билета	Количество баллов
Теоретический вопрос	до 5
Задания на проверку умений	до 5
Задания на проверку навыков	до 5

Теоретический вопрос

5 баллов выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по экзаменационному заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном экзаменационном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

4 балла заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы экзаменационного задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

3 балла дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

2 балла дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

1 балл дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

0 баллов - при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

Задания на проверку умений и навыков

5 баллов Задания выполнены в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет без замечаний. Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности.

4 балла Задания выполнены в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет с небольшими недочетами.

2 баллов Задания выполнены с задержкой, письменный отчет с недочетами. Работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

1 баллов Задания выполнены частично, с большим количеством вычислительных ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

0 баллов Задания выполнены, письменный отчет не представлен или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

7.3. Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Психодиагностика в туризме»

1. Поведенческая диагностика вербальных средств общения.
 2. Поведенческая диагностика невербальных средств общения.
 3. Прикосновение в ситуации общения – таксика.
 4. Дистанция в процессе общения людей – проксемика.
 5. Основные признаки способностей.
 6. Общие и специальные способности.
 7. Методы диагностики общих и специальных способностей.
 8. Области применения тестов способностей.
 9. Теоретико-методологические подходы к исследованию личности.
 10. Личность в контексте теорий черт.
 11. Психометрические основы построения психодиагностических методик изучения черт личности.
 12. Личностные опросники как совокупность методических средств.
 13. Измерение интеллекта.
 14. Когнитивные стили мышления.
 15. Диагностика индивидуального способа преобразования информации и уровня креативности.
1. Психодиагностика как научная отрасль психологии.
 2. Функции психодиагностики: измерение, оценка и анализ индивидуально-психологических особенностей.
 3. Функции психодиагностики: измерение, оценка и анализ психофизиологических особенностей человека.
 4. Измерение, оценка и выявление различий между группами людей, объединенных по ка-кому-либо признаку.
 5. Постановка диагноза, обеспечивающего решение практических задач как основная цель психодиагноста.
 6. Задачи психодиагностики в сфере туристической деятельности.
 7. Представление о методах психологии.
 8. Психодиагностический метод, его основная направленность и требования к нему.
 9. Психометрические требования к построению и проверке методик.
 10. Показатели качества психодиагностических методик – надёжность, валидность, репре-зентативность.
 11. Классификация психодиагностических методик.
 12. Малоформализованные методики диагностики.
 13. Методики высокого уровня формализации. Проективные методики.
 14. Психодиагностика как практическая деятельность.
 15. Социально-этические требования к психодиагностическому исследованию.
 16. Характеристика видов психодиагностических методов и методик, используемых в тури-стической деятельности.
 17. Психологические принципы и методики психодиагностики: экспресс-диагностика по-требностей, мотивов, целей потребителя.
 18. Теоретико-методологические подходы к исследованию личности, ее структуры: психо-аналитический подход.
 19. Теоретико-методологические подходы к исследованию личности, ее структуры: гумани-стический подход (Роджерс К., Олпорт Г., Маслоу А. и др.).
 20. Личность в контексте теорий черт, акцентуаций, психологических типов.
 21. Психометрические основы построения психодиагностических методик изучения черт личности.
 22. Личностные опросники, как совокупность методических средств, используемых для вы-явления и оценки отдельных свойств и проявлений личности.

23. Виды личностных опросников: типологические, опросники черт личности, мотивов, ценностей, интересов, установок.
24. Диагностика потребителя до начала контакта с ним.
25. Внешние признаки личности клиента.
26. Оценка социального типа личности.
27. Проницательность в представлениях о личности.
28. Тактика поведения с клиентом: Эффекты восприятия клиента.
29. Тактика поведения с клиентом: Эффект ореола.
30. Тактика поведения с клиентом: Эффект новизны.
31. Тактика поведения с клиентом: Приписывание.
32. Стереотипизация и ее характерные особенности.
33. Эффект первичности.
34. Выбор стратегии поведения.
35. Поведенческая диагностика вербальных средств общения.
36. Язык как информационно-знаковая система: синтаксический, семантический, прагматический аспекты.
37. Коммуникативный процесс как процесс кодификации - декодификации.
38. Выявление барьеров эффективного общения.
39. Поведенческая диагностика невербальных средств общения.
40. Диагностика параметров невербального общения.
41. Прикосновение в ситуации общения – такесика.
42. Внешность человека (форма лица, тела и т.д.) – морфология.
43. Форма одежды, аксессуары и т.п. – атрибуты внешности.
44. Дистанция в процессе общения людей – проксемика.
45. Внешние проявления человеческих чувств и эмоций - кинетика: мимика, пантомимика, жестикация.
46. Диагностика сигналов глаз и выбор оптимальной стратегии и тактики взаимодействия с клиентом.
47. Определение разновидностей психического состояния личности и его влияние на жизне-деятельность.
48. Распознавание эмоционального состояния клиента по его мимике.
49. Визуальная диагностика невербальных средств общения.
50. Определение социального типа клиента с определенным уровнем дохода по атрибутам внешности.
51. Определение психических свойств клиента по его морфологическим признакам для выбора стратегии поведения при общении с ним.
52. Социально-психологический паспорт личности потребителя.
53. Специфика этапов деятельности над формированием социально-психологического паспорта личности потребителя.
54. Индивидуально-психологические особенности потребителя.
55. Типология потребителей.
56. Стратегия поведения потребителей в ситуации взаимодействия, обусловленные индивидуально-психологическими особенностями.
57. Эмоциональная, когнитивная, поведенческая характеристики установок потребителя.
58. Основные приемы изучения личности потребителя.
59. Первое впечатление, экспетации (ожидание), эмпатия, и ее влияние на взаимодействие с потребителем, общительность.
60. Иерархия потребностей клиента.
61. Методы выявления потребностей и возможностей потребителя: вербальные, невербальные.
62. Стратегические и тактические позиции для выявления потребностей и возможностей потребителей.
63. Аналитическое наблюдение коммуникативного воздействия как систематическое наблюдение за процессом общения окружающих людей со стороны.
64. Формирование личного «арсенала» эффективных средств и способов общения.
65. Методика корректного определения возможностей и потребностей потребителя.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

№	Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
1		

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Советы по планированию и организации времени, необходимого для изучения дисциплины

1.1. Подготовка к лекциям

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы.

Каждому студенту следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим студентом.

Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции.

Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор.

Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

В любом учебном материале содержится главная и второстепенная информация. Наиболее важную информацию (определения, формулировки законов, теоретических принципов, основные выводы) необходимо записывать обязательно. В лекциях ее повторяют или даже диктуют.

Второстепенная информация (теоретическая аргументация, фактические обоснования, примеры, описания исследовательских методов и процедур, подробные характеристики отдельных явлений, факты из истории культуры, житейской практики и т.п.) нужна для понимания главной информации.

Основное содержание конспектирования составляет обобщение и сокращение второстепенной информации.

1.2. Общие рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Целью практических занятий является закрепление, расширение, углубление теоретических знаний, полученных на лекциях и в ходе самостоятельной работы, развитие познавательных способностей.

Задачей практического занятия является формирование у студентов навыков самостоятельного мышления и публичного выступления при изучении темы, умения обобщать и анализировать фактический материал, сравнивать различные точки зрения, определять и аргументировать собственную позицию.

В процессе подготовки к практическим занятиям студент учится:

- 1) самостоятельно работать с научной, учебной литературой, энциклопедическими изданиями, справочниками;
- 2) находить, отбирать и обобщать, анализировать информацию;
- 3) выступать перед аудиторией;
- 4) рационально усваивать категориальный аппарат.

Самоподготовка к практическим занятиям включает такие виды деятельности:

- 1) самостоятельная проработка конспекта лекции, учебников, учебных пособий, учебно-методической литературы;
- 2) конспектирование обязательной литературы; работа с первоисточниками (является основой для обмена мнениями, выявления непонятого);
- 3) выступления с докладами (работа над рефератами, эссе и их защита); 4) подготовка к контрольным опросам и контрольным работам; зачету.

Подготовка к практическому занятию начинается со знакомства с методическими разработками, в которых детально разработаны пути освоения курса. В свою очередь успех освоения материала заложен в тщательной, всесторонней подготовке, включая работу над терминами, составлением схем, таблиц.

При работе над текстом лекции студенту следует обратить особое внимание на значимые вопросы, поставленные преподавателем при чтении лекции, а также на тему предстоящего занятия и рекомендации.

Освоение темы связано с проработкой учебников по дисциплине – отбором необходимого материала, примеров, обусловленных темой занятия. Важно не только внимательно отобрать и прочесть рекомендуемую литературу к занятию, но и составить конспект проработанного учебного материала. Еще в античные времена люди начали конспектировать. В буквальном смысле «конспект» означает «обзор».

При этом правильно составленный конспект позволяет тренировать память. Экспериментальные данные подтверждают, что самостоятельно сформулированная фраза запоминается в семь раз быстрее, чем продиктованная.

Конспектирование первоисточников предполагает краткое, лаконичное письменное изложение основного содержания, смысла (доминанты) какого-либо текста. Вместе с тем этот процесс требует активной мыслительной работы. Конспектируемый материал содержит информацию трех видов: главную, второстепенную и вспомогательную.

Главной является информация, имеющая основное значение для раскрытия сущности того или иного вопроса, темы. Второстепенная информация служит для пояснения, уточнения главной мысли. К этому типу информации относятся разного рода комментарии (объяснительные замечания, толкования).

Назначение вспомогательной информации – помочь читателю лучше понять данный материал. Это всякого рода напоминания о ранее излагавшемся материале, заголовки, вопросы.

Работая над текстом автора, следует избегать механического переписывания текста. Важно выделять главные положения, фиксирование которых сопровождается, в случае необходимости, цитатами.

Вспомогательную информацию при конспектировании не записывают.

В конспекте необходимо указывать источник в такой последовательности: 1) автор; 2) название работы; 3) место издания; 4) название издательства; 5) год издания; 6) нумерация страниц (на полях конспекта). Эти данные позволят быстро найти источник, уточнить необходимую информацию при подготовке к контрольному опросу, тестированию или при подготовке к контрольной работе.

Усвоению нового материала неоценимую помощь оказывают собственные схемы, рисунки, таблицы, графическое выделение важной мысли. На каждой странице конспекта возможно выделение трех-четырех важных моментов по определенной теме. Необходимо в конспекте отражать сущность проблемы, поставленного вопроса, что служит решению поставленной на практическом занятии задаче.

Не следует увлекаться ксерокопированием отдельных страниц статей, книг, содержание которых не всегда полностью соответствует поставленным вопросам и не является отражением интересующих Вас идей.

Ксерокопии – возможное дополнительное средство для наиболее полного отбора учебного материала при самостоятельной работе с отрывками из первоисточников.

Самое главное на практическом занятии – уметь изложить свои мысли окружающим, поэтому необходимо обратить внимание на полезные советы.

- Если Вы чувствуете, что не владеете навыком устного изложения, составляйте подробный план материала, который будете излагать. Но только план, а не подробный ответ, т.к. в этом случае Вы будете его читать.

- Старайтесь отвечать, придерживаясь пунктов плана.
- Старайтесь не волноваться. Вас окружают друзья, а они очень благожелательны к Вам.
- Говорите внятно при ответе, не употребляйте слова-паразиты.
- Постарайтесь изложить свои мысли по тому или иному вопросу дома, в общезнании.
- Преодолевайте боязнь выступлений. Смелее вступайте в полемику и не страдайте, если Вам не удастся в ней победить.

Консультация как дополнительная форма учебных занятий предоставляет студентам возможность разъяснить вопросы, возникшие на лекции, при подготовке к семинарам или экзаменам, при написании студенческой научной работы, при самостоятельном изучении материала.

В любом случае, если Вы собрались идти на консультацию:

- постарайтесь заранее четко сформулировать свой вопрос (или вопросы);
- задавая вопрос преподавателю, покажите, что Вы самостоятельно сделали для его разъяснения.

1.3. Рекомендации по работе с литературой.

Основным методом самостоятельного овладения знаниями является работа с литературой. Это сложный процесс, требующий выработки определенных навыков, поэтому студенту нужно обязательно научиться работать с книгой.

Осмысление литературы требует системного подхода к освоению материала. В работе с литературой системный подход предусматривает не только внимательное чтение текста и изучение специальной литературы, но и обращение к дополнительным источникам – справочникам, словарям, которые являются основными помощниками в самостоятельной работе не только студентов, но и специалистов организаций. Глубокое изучение именно их материалов позволит бакалавру освоить профессиональную терминологию, а затем самостоятельно оперировать теоретическими категориями и понятиями, а также знать и уметь пользоваться соответствующими источниками информации в будущей профессиональной деятельности. Работа с литературой обеспечивает решение студентом поставленной перед ним задачи и в текущем периоде (подготовка к практическому занятию, выполнение тестовых заданий и т.д.).

Литература для изучения обычно выбирается из списка литературы, выданного преподавателем, а также путем самостоятельного поиска материалов. После этого непосредственно начинается изучение материала, изложенного в основных учебных пособиях.

При изучении материалов глав и параграфов необходимо обращать внимание на комментарии и примечания, которыми сопровождается текст. Они разъясняют отдельные места текста, дополняют изложенный материал, указывают ссылки на цитируемые источники, исторические сведения о лицах, фактах, объясняют малоизвестные или иностранные слова.

Во время изучения литературы следует конспектировать и составлять рабочие записи

прочитанного, которые могут быть сделаны и в виде простого и развернутого плана, цитирования, тезисов, резюме, аннотации, конспекта. Такие записи удлиняют процесс проработки, изучения книги, но способствуют ее лучшему осмыслению и усвоению, выработке навыков кратко и точно излагать материал.

Наиболее надежный способ собрать нужный материал – составить конспект – краткое изложение своими словами содержания источника. Конспекты позволяют восстановить в памяти ранее прочитанное без дополнительного обращения к книге, статье, документу. При их составлении следует пользоваться различными приемами выделения отдельных частей текста, ключевых выражений, терминов, основных понятий (выделение абзацев, подчеркивание, написание жирным шрифтом, курсивом, использование текстовыделителей и т.п.). Желательно оставлять поля для внесения дополнений, поправок или фиксации собственных мыслей по данной записи, возможно несовпадающих с авторской точкой зрения.

При изучении литературы особое внимание следует обращать на новые термины и понятия. Понимание сущности и значения терминов способствует формированию способности логического мышления, что важно при усвоении дисциплины «Земельное право». Поэтому при изучении темы курса студенту следует активно использовать универсальные и специализированные словари, иную справочную литературу.

Вся рекомендуемая для изучения курса литература подразделяется на основную и дополнительную. К основной литературе относятся источники, необходимые для полного и твердого усвоения учебного материала. Потребность изучения дополнительной литературы диктуется прежде всего тем, что в учебной литературе нередко остаются неосвещенными современные проблемы, а также не находят отражения новые документы, события, явления, научные открытия последних лет. Поэтому дополнительная литература рекомендуется для более углубленного изучения программного материала. Отдельного внимания заслуживают Интернет-ресурсы, в частности:

<https://hr-portal.ru/tags/delovoe-obshchenie> (Деловое общение на портале HR-Portal) <http://www.koob.ru/talks/> (Переговоры. Книги — Куб - электронная библиотека) <http://www.koob.ru/ru/> (Русский язык и литература. Книги — Куб - электронная библиотека) <https://delovoymir.biz/> («Деловой мир» — практический онлайн-журнал

для бизнеса) <http://www.elitarium.ru/> («Элитариум» — центр дистанционного образования)

Информация, представленная на специализированных порталах, содержит интересные для бакалавра разделы, позволяющие познакомиться с наиболее актуальными данными, дискуссионными вопросами, новыми материалами.

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу монографий и статей, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также официальных материалов и неопубликованных документов (научно-исследовательские работы, диссертации), в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет.

Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер и уловить скрытые вопросы.

Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого студент знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и

доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Большие специальные работы монографического характера целесообразно конспектировать в отдельных тетрадях. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии эта информация может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Таким образом, при работе с источниками и литературой важно уметь:

- сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;
- обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;
- фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы;
- готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;
- работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;
- пользоваться реферативными и справочными материалами;
- контролировать свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать свои действия;
- обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим студентам.
- пользоваться лингвистической или контекстуальной догадкой, словарями различного характера, различного рода подсказками, опорами в тексте (ключевые слова, структура текста, предваряющая информация и др.);
- использовать при говорении и письме перифраз, синонимичные средства, слова-описания общих понятий, разъяснения, примеры, толкования, «словотворчество»;
- повторять или перефразировать реплику собеседника в подтверждении понимания его высказывания или вопроса;
- обратиться за помощью к собеседнику (уточнить вопрос, переспросить и др.);
- использовать мимику, жесты (вообще и в тех случаях, когда языковых средств не хватает для выражения тех или иных коммуникативных намерений).

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства и информационных справочных систем (при необходимости).

11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения

1. -

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Номер аудитории	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения занятий всех типов (в т.ч. лекционного, семинарского, практической подготовки обучающихся), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	407/ИТ Ф	Оснащение: столы – 21шт., стулья – 47 шт., компьютер Kraftway Credo – 1шт, экран настенный -1 шт., проектор Epson EB-X18-1 шт., учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
		406-408/ИТ Ф	Оснащение: столы – 28 шт., стульев – 30 шт., компьютером Kraftway Credo – 1шт, проектор Epson EB-X18-1 шт., интерактивная доска SMART Board 690, учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
2	Помещение для самостоятельной работы обучающихся, подтверждающее наличие материально-технического обеспечения, с перечнем основного оборудования		

13. Особенности реализации дисциплины лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

а) для слабовидящих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения промежуточной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на промежуточной аттестации зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

в) для глухих и слабослышащих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента промежуточная аттестация может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента промежуточная аттестация проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Психодиагностика в туризме» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516).

Автор (ы)

Рецензенты

Рабочая программа дисциплины «Психодиагностика в туризме» рассмотрена на заседании Кафедра философии, истории и педагогики протокол № 15 от 08.04.2024 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Заведующий кафедрой _____ Тарасова Светлана Ивановна

Рабочая программа дисциплины «Психодиагностика в туризме» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Институт экономики, финансов и управления в АПК протокол № от г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Руководитель ОП _____