

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ИНСТИТУТ РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА И СТРАТЕГИЙ**



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
по дисциплине**

**ОП.06. ПСИХОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНО - КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА И  
ТУРИЗМА**

специальности  
*43.02.10 Туризм*

форма обучения – очная  
срок обучения – 2 года 10 месяцев

Рабочая программа рассмотрена  
на заседании ПЦМК «Профессиональных дисциплин  
специальностей Коммерция и Туризм»  
«*01*» *сентября* 2022 года, протокол № *1*

Председатель ПЦМК  /Е.Н. Пудовкина/

Саратов 2022

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.06. ПСИХОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНО - КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА**

## **1.1 Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм

## **1.2 Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ**

Учебная дисциплина относится к вариативной общепрофессиональной дисциплине ППССЗ по специальности 43.02.10 Туризм.

## **1.3 Цели и задачи дисциплины**

Цель дисциплины – сформировать у обучающихся представление об основах психологии продаж туристского продукта и обслуживания туристов; психологии имиджа и конфликта в туризме.

Задачи дисциплины:

- расширить и укрепить знания о психологическом влиянии в процессе реализации и предпосылках продаж турпродукта;
- способствовать развитию навыков сбора и анализа информации, критического мышления, творческого подхода к выполнению заданий, самостоятельного расширения кругозора;
- привить навыки делового этикета в туризме, ораторского искусства в экскурсионной деятельности и умение грамотно ориентироваться в психологии конфликтов.

## **1.4 Требования к результатам освоения дисциплины**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать общими и профессиональными компетенциями, включающими в себя:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 2. 1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся **должен уметь:**

–вести профессиональную деятельность в иноязычной среде;

–создавать условия для формирования рынка услуг социально-культурного сервиса и туризма с учетом применения прогрессивных условий;

–владеть представлением о здоровом образе жизни, воздействии рекреации на человека, умениями и навыками физического самосовершенствования;

–принимать участие в организации, планировании и совершенствовании деятельности служб социально-культурного сервиса и туризма и разрабатывать мероприятия по повышению эффективности их деятельности;

–принимать управленческие решения в рамках компетенции и осуществлять связь с общественностью;

–участвовать в работе по подбору, расстановке и повышению квалификации кадров служб социально-культурного сервиса и туризма;

–понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, основные проблемы, определяющие конкретную область его профессиональной деятельности, видеть их взаимосвязь в целостной системе знаний, внедрять современные научные знания и передовые технологии в СКСиТ, рекреации и других сферах деятельности;

–приобретать новые знания в условиях развития науки и изменяющейся социальной практики к переоценке накопленного опыта. Анализу своих возможностей;

- обеспечивать деятельность предприятий и организаций, представляющих услуги СКСиТа;
- обеспечивать комплексное обслуживание потребителей услуг СКСиТа;
- обеспечивать контроль качества оказываемых услуг СКСиТа;
- принимать решения в экстремальных ситуациях, обеспечивать безопасность жизнедеятельности;
- решать нестандартные ситуации, возникающие в рабочем порядке на предприятиях СКСиТа;
- работать со справочными и информационными материалами по психологии СКСиТа;
- использовать понятийный аппарат психологии СКСиТа для решения профессиональных задач;
- структурировать и интегрировать знания из различных областей профессиональной деятельности и обладать способностью их творческого использования и развития в ходе решения профессиональных задач;
- уметь выдвинуть гипотезы и последовательно развивать аргументацию в их защиту.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся **должен знать:**

- особенности влияния социальных факторов на продвижение и реализацию
  - туристского продукта, основы продаж;
  - основные закономерности взаимоотношений между участниками туристского рынка в СКСиТе;
  - основные элементы психологии, применяемые при заключении договоров с поставщиками и партнерами;
  - методику работы со справочными и информационными материалами по психологии, психодиагностике и деловом этикету;
  - психологию делового общения и взаимодействия в сфере СКСиТа;
  - технологию общения в различных деловых ситуациях, вербальные-невербальные, рецептивные-продуктивные коммуникативные умения, психотехнику общения на предприятиях СКСиТа;

**использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни**

**Планируемые личностные результаты  
в ходе реализации образовательной программы**

<b>Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)</b>	<b>Код личностных результатов реализации программы воспитания</b>
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.	<b>ЛР 2</b>
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</b>	
Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности	<b>ЛР 13</b>
Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость	<b>ЛР 14</b>
Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий	<b>ЛР 15</b>
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации</b>	
Гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению	<b>ЛР 16</b>
Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику.	<b>ЛР 17</b>
Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости	<b>ЛР 18</b>

<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями</b>	
Активно применяющий полученные знания на практике	<b>ЛР 19</b>
Способный перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.	<b>ЛР20</b>
Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики	<b>ЛР 21</b>
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса</b>	
Вступающий в конструктивное профессионально значимое взаимодействие с представителями разных субкультур.	<b>ЛР 23</b>

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<i>Вид учебной работы</i>	<i>Объем часов</i>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>48</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>36</b>
в том числе:	
практические занятия	<b>18</b>
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>12</b>
в том числе:	
Выполнение домашних заданий по темам, подготовка к практическим занятиям, подготовка рефератов, презентаций	
Итоговая аттестация в форме <i>дифференцированного зачета</i>	



**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины  
ОП.06. Психология социально-культурного сервиса и туризма**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<i>Глава 1. Психология туризма</i>			
<b>Тема 1.1. Теоретические основы психологии социально-культурного сервиса и туризма</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	1
	1 Введение в дисциплинарный курс. Предмет изучения курса «Психология СКСиТ». История формирования дисциплины. Взаимосвязь со смежными дисциплинами. Методы психологических исследований в СКСиТ: организационные, эмпирические.		
	<b>Практическое занятие</b>	2	
	1 Деловая игра «Едем на Гоа».		
<b>Тема 1.2. Психологические предпосылки продаж туристского продукта</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	1
	1 Человеческий фактор в работе менеджера турфирмы. Благоприятный психологический климат. Хорошее впечатление о менеджере. Доверие у клиента.		
	<b>Практические занятия</b>	4	
	1 Тренинг продаж «Море туристов».		
	2 Психологический портрет успешного специалиста по туризму.		
<i>Глава 2. Психология обслуживания туристов в офисе</i>			
<b>Тема 2.1. Психодиагностика клиентов турфирмы</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	2
	1 Психодиагностика клиента туристской фирмы. Типы клиентов. Темперамент и характер. Внутреннее состояние клиента.		
	<b>Практическое занятие</b>	2	
	1 Приемы и методы самопрезентации.		
<b>Тема 2.2. Особенности обслуживания туристов в офисе</b>	<b>Содержание учебного материала</b>	2	2
	1 Психология обслуживания туристов в офисе. Прием и выявление потребностей туристов. Психологический контакт. Умение слушать. Факторы туристской мотивации. Конструирование вопросов.		
	<b>Практическое занятие</b>	2	
	1 Основы мастерства экскурсовода.		
<i>Глава 3. Техники и технологии влияния в туризме</i>			

<b>Тема 3.1.</b> <b>Коммуникативные техники и технологии влияния в процессе реализации туристского продукта</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	2
	1	Переговоры, дискуссии, дебаты и споры. Речевые тактики и речевые модели.		
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	1	Активизация усвоения экскурсионного материала.		
<b>Тема 3.2.</b> <b>Презентация туристского продукта</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	2
	1	Психология презентации туристского продукта. Основные аргументы. Техники внушения. Методы презентации турпродукта.		
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	1	Специфика деловых переговоров в туристской деятельности.		
<b>Тема 3.3.</b> <b>Технология и методы работы с возражениями клиентов в продажах туристского продукта</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	2
	1	Преодоление возражений клиента и завершение сделки. Способы устранения возражений. Продажа и последующий контакт.		
	<b>Практическое занятие</b>		4	
	1	Психологическое воздействие и манипулирование в туризме.		
<b>Глава 4. Деловой этикет в туризме</b>				
<b>Тема 4.1.</b> <b>Особенности делового этикета в туризме</b>	<b>Содержание учебного материала</b>		2	2
	1	Деловой этикет в деятельности туристского предприятия. Принципы делового этикета в туризме. Правила делового этикета в туризме. Роль делового этикета в туризме. Деловой этикет в телефонных разговорах. Входящие звонки. Исходящие звонки. Использование сотовой связи.		
<b>Дифференцированный зачет</b>			2	
<b>Самостоятельная работа при изучении:</b>			12	
1. Ведение глоссария по пройденным темам. 2. Проанализируйте произведение Иссерс О. С. «Коммуникативные стратегии и тактики русской речи»Изд. 5-е. М.: ЛКИ, 2008 и сделайте вывод о том, какие стратегии и тактики русской речи наиболее эффективны в туристической деятельности. 3. Подготовка докладов по заданным темам.				

<p>4. Предложите ваш вариант благоприятного развития предлагаемого дискурса, в котором неправильно избранная специалистом сервиса при общении с клиентом интенция и, соответственно, речевые тактики привели к коммуникативной неудаче.</p> <p>5. Прочитайте предложенный дискурс и проанализируйте речевые тактики, используемые специалистом при общении с клиентом.</p> <p>6. Используя предложенные кейсы, допишите фрагмент сценария, принимая во внимание коммуникативную задачу, стоящую перед специалистом — поддержать репутацию компании, используя практики речевого поведения, аргументы, этикетные формулы.</p> <p>7. Матрица «Презентация услуги (продукции, проекта, технологии, компании)».</p> <p>8. Составление дискурсивной матрицы «Переговоры».</p> <p>9. Характерные особенности национального делового общения представителей разных культур.</p> <p>10. По подготовленным кейсам допишите фрагменты сценариев, принимая во внимание коммуникативную задачу, стоящую перед специалистом — урегулировать коммуникативную ситуацию, снять речевую агрессию, используя тактики речевого поведения, аргументы, этикетные формулы. Охарактеризуйте тактики речевого поведения, аргументы, особенности речи клиента.</p> <p>11. Подготовка текста экскурсии по Саратову (презентация).</p> <p>12. Подготовка текста необычной, оригинальной экскурсии по Саратову (презентация).</p>		
---	--	--

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия кабинета гуманитарных и социальных дисциплин.

Оборудования учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- доска;
- учебно-методическое обеспечение (комплекты бланков технологической документации; комплект учебно-методической документации; комплекты учебно-наглядных пособий по разделам дисциплины; библиотечный фонд).

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением;
- мультимедийное оборудование.

#### 3.2 Учебно-методическое обеспечение по дисциплине

##### *Основные учебные издания*

1. Валеева Е.О. Организация туристской индустрии [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Валеева Е.О.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2015.— 242 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31939.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Валеева Е.О. Технология и организация турагентской деятельности [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Валеева Е.О.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2015.— 74 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31940.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Веселова Н.Ю. Технология и организация сопровождения туристов [Электронный ресурс]: Учебное пособие для СПО/ Веселова Н.Ю., Иванова Н.В., Мальшина Н.А.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Профобразование, 2018.— 61 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74506.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Мальшина Н.А. Менеджмент [Электронный ресурс]: Учебное пособие для СПО/ Мальшина Н.А.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76994.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Лисевич А.В. Маркетинговые технологии в туризме [Электронный ресурс]: Учебное пособие для СПО/ Лисевич А.В., Лунтова Е.В., Джалаля М.А.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Профобразование, 2019.— 68 с.— Режим доступа:

- <http://www.iprbookshop.ru/86302.html>.— ЭБС «IPRbooks»
6. Королева Л.В. География туризма [Электронный ресурс]: Практикум/ Королева Л.В.— Электрон.текстовые данные.— М.: Российская международная академия туризма, Логос, 2015.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51856.html>.— ЭБС «IPRbooks»
  7. Восколович Н.А. Маркетинг туристских услуг [Электронный ресурс]: Учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям/ Восколович Н.А.— Электрон.текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 207 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81792.html>.— ЭБС «IPRbooks»
  8. Горбанёв В.А. Общественная география зарубежного мира и России [Электронный ресурс]: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Экономика», «Социально-экономическая география» и «Природопользование»/ Горбанёв В.А.— Электрон.текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 487 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83063.html>.— ЭБС «IPRbooks»

#### ***Дополнительные учебные издания***

9. Сизова Д.А. Бизнес-планирование в туризме [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Сизова Д.А.— Электрон.текстовые данные.— М.: Российский новый университет, 2010.— 144 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21264.html>.— ЭБС «IPRbooks»
10. Исмаев Д.К. Организация въездного туризма в Российскую Федерацию [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Исмаев Д.К.— Электрон.текстовые данные.— М.: Книгодел, МАТГР, 2009.— 152 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/3771.html>.— ЭБС «IPRbooks»
11. Рубис Л.Г. Спортивный туризм [Электронный ресурс]: Учебник/ Рубис Л.Г.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 170 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72816.html>.— ЭБС «IPRbooks»
12. Гринь С.Н. Рекламная деятельность в туризме [Электронный ресурс]: Методическое пособие (курс лекций)/ Гринь С.Н.— Электрон.текстовые данные.— Симферополь: Университет экономики и управления, 2018.— 171 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86413.html>.— ЭБС «IPRbooks»
13. Глоссарий профессиональных терминов по тематике туризма, гостиничного хозяйства и общественного питания [Электронный ресурс]/ М.В. Арифиллин [и др.].— Электрон.текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2017.— 92 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74716.html>.— ЭБС «IPRbooks»

#### ***Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины***

14. Методические рекомендации к практическим работам, утвержденные МК.

15. Методические рекомендации к самостоятельным работам, утвержденные МК.

### ***Периодические издания***

16. Сервис plus. Издательство: Российский государственный университет туризма и сервиса. — ЭБС «IPRbooks»
17. Наука 2020. Издательство: Межрегиональная Академия безопасности и выживания. — ЭБС «IPRbooks»
18. Автономия личности. Издательство: Межрегиональная Академия безопасности и выживания. — ЭБС «IPRbooks»
19. Известия Уральского Федерального университета. Серия 3. Общественные науки. Издательство: Уральский федеральный университет. — ЭБС «IPRbooks»
20. Вестник спортивной науки: Издательство Спорт. — ЭБС «IPRbooks»

### ***Интернет ресурсы***

21. Туризм и путешествия  
*Режим доступа:* <http://www.travel.ru>
22. Профессиональный туристический портал  
*Режим доступа:* [www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru)
23. Портал для турагента  
*Режим доступа:* [www.turprofi.ru](http://www.turprofi.ru)
24. Электронная туристическая энциклопедия  
*Режим доступа:* [www.tonkosti.ru](http://www.tonkosti.ru)
25. Консульский департамент МИД России  
*Режим доступа:* <http://www.kdmid.ru>
26. «Все обо всех странах»  
*Режим доступа:* <http://www.200stran.ru>
27. Журнал об отдыхе в Европе  
*Режим доступа:* <http://euguide.ru/>

### **3.3 Методические рекомендации по организации изучения дисциплины**

При изучении дисциплины применяются следующие **современные образовательные технологии:** интерактивные методы, проблемное обучение, разноуровневое обучение, исследовательские методы, элементы деловых игр, тренингов, обучение в сотрудничестве (индивидуально и группами), информационно-коммуникационные технологии (ресурс «Интернет»), аудиовизуальные методы.

**Формы проведения занятий:** лекция, практическое занятие, деловая игра.

**Формы контроля:** текущий контроль (в устной и письменной форме), тематический контроль, рубежный контроль, терминологический диктант, итоговый контроль.

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется в процессе проведения текущего контроля знаний, осуществляемого в виде тестирования, в форме устного и письменного опроса по контрольным вопросам соответствующих разделов, а также в ходе проведения итогового контроля в форме дифференцированного зачета по завершению курса.

### Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения позволяют проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений, знаний.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Общие компетенции:</b>	
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Устный опрос, практические занятия, самостоятельная внеаудиторная работа. Внеаудиторная самостоятельная работа, рецензирование творческих работ (рефератов, сообщений, презентаций в PowerPoint), тестирование. Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	
<b>Профессиональные компетенции:</b>	
<p>ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.</p> <p>ПК 2. 1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.</p> <p>ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.</p> <p>ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.</p> <p>ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.</p> <p>ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.</p> <p>ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.</p>	<p>Устный опрос, практические занятия, самостоятельная внеаудиторная работа.</p> <p>Внеаудиторная самостоятельная работа, рецензирование творческих работ (рефератов, сообщений, презентаций в PowerPoint), тестирование.</p> <p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.</p>
<b>Уметь:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>– вести профессиональную деятельность в иноязычной среде;</li> <li>– создавать условия для формирования рынка услуг социально-культурного сервиса и туризма с учетом применения прогрессивных условий;</li> <li>– владеть представлением о здоровом образе жизни, воздействии рекреации на человека, умениями и навыками физического самосовершенствования;</li> <li>– принимать участие в организации, планировании и совершенствовании деятельности служб социально-культурного сервиса и туризма и разрабатывать мероприятия по повышению эффективности их деятельности;</li> <li>– принимать управленческие решения в рамках компетенции и осуществлять связь с общественностью;</li> <li>– участвовать в работе по подбору, расстановке и повышению квалификации кадров служб социально-культурного сервиса и туризма;</li> <li>– понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, основные проблемы, определяющие конкретную область его</li> </ul>	<p>Устный опрос, практические занятия, самостоятельная внеаудиторная работа.</p> <p>Устный опрос, практические занятия, тестирование.</p> <p>Внеаудиторная самостоятельная работа, устный и письменный опрос на практических занятиях, рецензирование творческих работ (рефератов, сообщений, презентаций в PowerPoint), тестирование.</p>



<p>профессиональной деятельности, видеть их взаимосвязь в целостной системе знаний, внедрять современные научные знания и передовые технологии в СКСиТ, рекреации и других сферах деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– приобретать новые знания в условиях развития науки и изменяющейся социальной практики к переоценке накопленного опыта. Анализу своих возможностей;</li> <li>– обеспечивать деятельность предприятий и организаций, представляющих услуги СКСиТа;</li> <li>– обеспечивать комплексное обслуживание потребителей услуг СКСиТа;</li> <li>– обеспечивать контроль качества оказываемых услуг СКСиТа;</li> <li>– принимать решения в экстремальных ситуациях, обеспечивать безопасность жизнедеятельности;</li> <li>– решать нестандартные ситуации, возникающие в рабочем порядке на предприятиях СКСиТа;</li> <li>– работать со справочными и информационными материалами по психологии СКСиТА;</li> <li>– использовать понятийный аппарат психологии СКСиТа для решения профессиональных задач;</li> <li>– структурировать и интегрировать знания из различных областей профессиональной деятельности и обладать способностью их творческого использования и развития в ходе решения профессиональных задач;</li> <li>– уметь выдвинуть гипотезы и последовательно развивать аргументацию в их защиту.</li> </ul>	
<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– особенности влияния социальных факторов на продвижение и реализацию туристского продукта, основы продаж;</li> <li>– основные закономерности взаимоотношений между участниками туристского рынка в СКСиТе;</li> <li>– основные элементы психологии, применяемые при заключении договоров с поставщиками и партнерами;</li> <li>– методику работы со справочными и информационными материалами по психологии, психодиагностике и деловом этикету;</li> </ul>	<p>Устный опрос, аналитические задания на практических занятиях, внеаудиторная самостоятельная работа.</p> <p>Устный опрос, практические занятия, тестирование, работа с физической и политической картами, круглый стол.</p> <p>Устный опрос, практические занятия, тестирование, работа с физической и политической картами.</p> <p>Внеаудиторная самостоятельная работа, устный и письменный опрос на практических занятиях, рецензирование</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>– психологию делового общения и взаимодействия в сфере СКСиТа;</li> <li>– технологию общения в различных деловых ситуациях, вербальные-</li> <li>– невербальные, рецептивные-продуктивные коммуникативные умения, психотехнику общения на предприятиях СКСиТа;</li> </ul>	<p>творческих работ (рефератов, сообщений, презентаций в PowerPoint), тестирование.</p>
--	---