

МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Саратовский государственный технический университет имени Гагарина Ю.А.»
(СГТУ имени Гагарина Ю.А.)
ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЦПК СГТУ имени Гагарина Ю.А.
М.Ю. Захарченко
2019 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.06 ПСИХОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА И
ТУРИЗМА
ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ
43.02.10 ТУРИЗМ

г. Саратов 2019

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.10 Туризм, утверждённого приказом Министерства образования и науки РФ от 07.05.2014 г., № 474.

Разработчик:

Кудря М.Ю. ППК СГТУ имени Гагарина Ю.А.

Рецензенты:

Внутренний: Бараева В.С. – преподаватель ППК СГТУ имени Гагарина Ю.А.

Внешний: Жижина Мария Викторовна - кандидат педагогических наук, доцент кафедры «Общей и социальной психологии» ФГБОУ ВО «Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н.Г. Чернышевского»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13

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

1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.10 Туризм

1.2 Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ

Дисциплина входит в профессиональный учебный цикл, в состав общепрофессиональных дисциплин.

1.3 Цели и требования к результатам освоения учебной дисциплины:

Изучение дисциплины направлено на формирование общих и профессиональных компетенций, включающих в себя способность.

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 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 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;
-

1.4 Количество часов на освоение программы учебной дисциплины

максимальной учебной нагрузки обучающегося 48 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 36 часов; самостоятельной работы обучающегося 12 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

<i>Вид учебной работы</i>	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего по программе дисциплины)	48
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	36
лекции, уроки	18
практические занятия	18
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	12
Промежуточная 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, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающегося, курсовая работа (проект) (если предусмотрены), иные виды учебной работы в соответствии с учебным планом	Объем часов	Уровень освоения	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4	5
Глава 1. Психология туризма				
Тема 1.1. Теоретические основы психологии социально-культурного сервиса и туризма	Содержание учебного материала	4	1	ОК 1-9, ПК 1.1, ПК 2.1,2.2, ПК 2.4, 2.5, ПК 3.1,3.4
	Введение в дисциплинарный курс. Предмет изучения курса «Психология СКСиТ». История формирования дисциплины. Взаимосвязь со смежными дисциплинами. Методы психологических исследований в СКСиТ: организационные, эмпирические.	2		
	Практическое занятие № 1 Деловая игра «Едем на Гоа».	2		
Тема 1.2. Психологические предпосылки продаж туристского продукта	Содержание учебного материала	6	1	
	Человеческий фактор в работе менеджера турфирмы. Благоприятный психологический климат. Хорошее впечатление о менеджере. Доверие у клиента.	2		
	Практические занятия № 2 Тренинг продаж «Море туристов».	2		
	Практические занятия №3 Психологический портрет успешного специалиста по туризму.	2		
Глава 2. Психология обслуживания туристов в офисе				
Тема 2.1. Психодиагностика клиентов турфирмы	Содержание учебного материала	4	1	
	Психодиагностика клиента туристской фирмы. Типы клиентов. Темперамент и характер. Внутреннее состояние клиента.	2		
	Практическое занятие № 4 Приемы и методы самопрезентации.	2		2
Тема 2.2. Особенности обслуживания туристов	Содержание учебного материала	10	1	
	Психология обслуживания туристов в офисе. Прием и выявление потребностей	2		

в офисе	туристов. Психологический контакт. Умение слушать. Факторы туристской мотивации. Конструирование вопросов.			
	Практическое занятие № 5 Основы мастерства экскурсовода.	2		
	Самостоятельная работа обучающихся № 1 Подготовка текста экскурсии по Саратову (презентация).	3	3	
	Самостоятельная работа обучающихся № 2 Подготовка текста необычной, оригинальной экскурсии по Саратову (презентация).	3	3	
Глава 3. Техники и технологии влияния в туризме				
Тема 3.1. Коммуникативные техники и технологии влияния в процессе реализации туристского продукта	Содержание учебного материала	4	1	ОК 1-9, ПК 1.1, ПК 2.1,2.2, ПК 2.4, 2.5, ПК 3.1,3.4
	Переговоры, дискуссии, дебаты и споры. Речевые тактики и речевые модели.	2		
	Практическое занятие № 6 Активизация усвоения экскурсионного материала.	2	2	
Тема 3.2. Презентация туристского продукта	Содержание учебного материала	7	1	
	Психология презентации туристского продукта. Основные аргументы. Техники внушения. Методы презентации турпродукта.	2		
	Практическое занятие № 7 Специфика деловых переговоров в туристской деятельности.	2	2	
	Самостоятельная работа обучающихся № 3 Матрица «Презентация услуги (продукции, проекта, технологии, компании)».	3	3	
Тема 3.3. Технология и методы работы с возражениями клиентов в продажах туристского продукта	Содержание учебного материала	6	1	
	Преодоление возражений клиента и завершение сделки. Способы устранения возражений. Продажа и последующий контакт.	2		
	Практическое занятие № 8 Психологическое воздействие и манипулирование в туризме.	4	2	
Глава 4. Деловой этикет в туризме				
Тема 4.1. Особенности делового этикета в туризме	Содержание учебного материала	5	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.	2		

	<p>Самостоятельная работа обучающихся № 4 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>	3	3	
Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачет		2		
Итого по дисциплине:		48		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению учебной дисциплины

Реализация программы учебной дисциплины требует наличия кабинета гуманитарных и социальных дисциплин для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, в том числе групповых, индивидуальных, письменных, устных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оборудование:

- рабочее место преподавателя;
- специализированная мебель (столы, стулья по количеству обучающихся);
- доска ученическая.

Технические средства обучения:

- компьютер (ноутбук);
- мультимедийный проектор, экран.

Учебно-наглядные пособия: плакаты, учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по рабочей программе дисциплины, в том числе, видео-аудио материалы, компьютерные презентации.

Компьютер имеет доступ к электронно-библиотечным системам, выход в глобальную сеть Интернет, оснащен лицензионным программным обеспечением.

3.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации учебной дисциплины

Основные учебные издания

1. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10777-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/431511>

2. Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10855-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/431688>

3. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 207 с. —

(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/434159>

Дополнительные учебные издания

4. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/430170>

Интернет ресурсы

5. Туризм и путешествия *Режим доступа:* <http://www.travel.ru>
6. Профессиональный туристический портал *Режим доступа:* www.tourdom.ru
7. Портал для турагента *Режим доступа:* www.turprofi.ru
8. Электронная туристическая энциклопедия *Режим доступа:* www.tonkosti.ru

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

9. Методические указания для обучающихся по выполнению практических работ.
10. Методические указания для обучающихся по выполнению заданий самостоятельной работы.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Формы и методы контроля и оценки результатов обучения

Результаты обучения	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Общие компетенции: 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.	Текущий контроль - устный опрос (индивидуальный, фронтальный); - тестирование; - выполнение практических аналитических, расчетно-графических работ; - выполнение письменных работ (конспект, терминологический диктант, контрольная работа); - проверка внеаудиторной самостоятельной работы; - оценка самостоятельно подготовленного сообщения, реферата, презентации в PowerPoint);

<p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p> <p>Профессиональные компетенции:</p> <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>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 	<p>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</p> <p>Метод проведения промежуточной аттестации - выполнение комплексного задания</p>
--	---

<p>образе жизни, воздействии рекреации на человека, умениями и навыками физического самосовершенствования;</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 	
---	--

<p>знания из различных областей профессиональной деятельности и обладать способностью их творческого использования и развития в ходе решения профессиональных задач;</p> <ul style="list-style-type: none"> – уметь выдвинуть гипотезы и последовательно развивать аргументацию в их защиту. <p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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; 	
--	--

4.2. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Показатели и критерии оценивания компетенций

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания содержатся в приложении 1.

Контрольные и тестовые задания

Контрольные задания содержатся в приложении 1.

Методические материалы

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, характеризующих формирование компетенций, содержатся в приложении

**Контрольно-оценочные средства
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
ОП 06. Психология социально-культурного сервиса и туризма**

1.1 Форма промежуточной аттестации: Дифференцированный зачет (6 семестр).

1.2 Система оценивания результатов выполнения заданий

Оценивание результатов выполнения заданий промежуточной аттестации осуществляется на основе следующих принципов:

достоверности оценки – оценивается уровень сформированности знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций, продемонстрированных обучающимися в ходе выполнения задания;

адекватности оценки – оценка выполнения заданий должна проводиться в отношении тех компетенций, которые необходимы для эффективного выполнения задания;

надежности оценки – система оценивания выполнения заданий должна обладать высокой степенью устойчивости при неоднократных оценках уровня сформированности знаний, умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций обучающихся;

комплексности оценки – система оценивания выполнения заданий должна позволять интегративно оценивать общие и профессиональные компетенции обучающихся;

объективности оценки – оценка выполнения конкурсных заданий должна быть независимой от особенностей профессиональной ориентации или предпочтений преподавателей, осуществляющих контроль или аттестацию.

При выполнении процедур оценки заданий используются следующие основные методы:

- метод расчета первичных баллов;
- метод расчета сводных баллов.

Результаты выполнения заданий оцениваются в соответствии с разработанными критериями оценки.

Используется пятибалльная шкала для оценивания результатов обучения.

Перевод пятибалльной шкалы учета результатов в пятибалльную оценочную шкалу:

Оценка	Количество баллов, набранных за выполнение теоретического и практического задания, средние итоги аттестации
Оценка 5 «отлично»	4,6-5
Оценка 4 «хорошо»	3,6-4,5
Оценка 3 «удовлетворительно»	3-3,5
Оценка 2 «неудовлетворительно»	≤ 2,9

1.3. Контрольно-оценочные средства

1.3.1 Задание:

- 1.Собеседование по вопросам.
2. Выполнение практических заданий.

Примерный перечень вопросов

1. Сервисная деятельность, ее сущность.
2. Сервис как услуга. Основные характеристики услуг
3. Психология сервиса на основных этапах обслуживания
4. Понятие и основные категории «этики сервисной деятельности»
5. Профессиональная этика и профессиональное поведение работника контактной зоны
6. Эстетика внешнего облика работника контактной зоны
7. Виды конфликтов в процессе обслуживания и пути их разрешения
8. Человеческий фактор в работе менеджера турфирмы.
9. Психодиагностика клиента туристской фирмы.
10. Типы клиентов.
11. Темперамент и характер.
12. Внутреннее состояние клиента.
13. Психология обслуживания туристов в офисе.
14. Прием и выявление потребностей туристов.
15. Психологический контакт. Умение слушать.
16. Факторы туристской мотивации. Конструирование вопросов.
17. Переговоры, дискуссии, дебаты и споры.
18. Речевые тактики и речевые модели.
19. Психология презентации туристского продукта.
20. Основные аргументы. Техники внушения.
21. Методы презентации турпродукта.
22. Преодоление возражений клиента и завершение сделки.
23. Способы устранения возражений.
24. Продажа и последующий контакт.
25. Деловой этикет в деятельности туристского предприятия. Принципы делового этикета в туризме. Правила делового этикета в туризме.

Практические задания:

Задание 1. Прочитайте описание.

Допишите фрагмент сценария, раскрывающего речевое поведение специалиста, работающего в сфере туризма и гостеприимства. Проанализируйте речевые тактики, используемые специалистом при общении с клиентом.

Туристическое агентство — общение менеджера по продажам с клиентом

Клиент: Добрый день! Я хотел бы приобрести семейную путевку в пансионат на Черноморском побережье Крыма и обязательно в период с 25 июля по 20 августа.

Менеджер:

Клиент: Это дорого. Мне не нравится.

Менеджер:

Клиент: Это меня не интересует.

Менеджер:

Клиент: Мы с ребенком. Этот вариант нам не подходит.

Менеджер:

Клиент: Вот это то, что нужно.

Проанализируйте речевые практики. Дайте им характеристику (письменно).

Задание 2. Прочитайте описание.

Вашему вниманию предлагаются фрагменты рекламных текстов / дискурсов. Какие фигуры речи в них использованы и с какой целью?

Компания PAC GROUP предлагает своим клиентам самые лучшие курорты австрийских Альп по конкурентоспособным ценам. Компания PAC GROUP имеет собственных представителей на базовых курортах земли Тироль и курортах Зальцбургерланда. Если вы желаете отдохнуть на горнолыжном курорте в Австрии, обращайтесь в компанию PAC GROUP. Если вы желаете получить высокое качество обслуживания, обращайтесь в компанию PAC GROUP. Мы предлагаем вам прекрасный незабываемый тур по Золотому кольцу России. Золотое кольцо России — это не только знакомство с древними русскими городами с тысячелетней историей и культурой, но и возможность отдохнуть от столичной суеты и понять, откуда мы родом, откуда пошла русская земля. Этот тур — для настоящих путешественников, для тех, кто любит спорт — спорт, в котором нет места унынию, лени, слабости. Жизнь на этом курорте кипит и днем, и ночью.

Проанализируйте речевые практики. Дайте им характеристику (письменно).

Задание 3. Прочитайте описание. Проанализируйте ситуацию.

Небольшая группа путешествует пешком. Маршрут проходит по глухим лесным дорогам, тропам. В одной из редких деревень руководителя предупредили: «Будьте осторожны! На дорогу выходят медведи». Среди участников несколько впечатлительных женщин солидного возраста, и руководитель колеблется, стоит ли говорить об этом группе. Как ему поступить?

Проанализируйте речевые практики. Дайте им характеристику (письменно).

Задание 4. Прочитайте описание. Проанализируйте ситуацию.

Из письма инструктора:

«В одной из моих групп как-то был парень 18–19 лет. Принял я его охотно, поскольку было мало молодых мужчин, но вскоре раскаялся. Он оказался лодырем и грубияном. Захватил лидерство в экипаже и стал командовать капитаном – инженером, который был много старше и гораздо культурнее его, но почему-то ему подчинился и часто выполнял его работу. Я несколько раз беседовал с инженером, но ничего не менялось. Тогда я решил прибегнуть к помощи общественности, тем более, что многие в группе осуждали парня (правда, за глаза), и в их числе староста, пользовавшийся у туристов большим авторитетом.

Собрали общее собрание, и я довольно резко поставил вопрос о поведении парня. Но меня никто не поддержал. Я потерпел полное поражение. Когда я спрашивал некоторых после собрания, почему они молчали, ответы были примерно одинаковые: «Мы в отпуске, не хочется портить нервы».

Так я и не понял, в чем была моя ошибка».

В чем причина поражения инструктора? Как надо было действовать?

Проанализируйте речевые и поведенческие практики. Дайте им характеристику (письменно).

Задание 5. Прочитайте описание. Проанализируйте ситуацию.

Вашему вниманию предложены рекламные тексты / дискурсы ведущих российских туроператоров. Проанализируйте дискурсы по следующим позициям: учет фактора адресата; наличие этикетных формул; использование фигур речи и их целевое назначение; использование речевых тактик. Как лучше составлять подобные тексты?

Дорогие друзья! Компания МОСТРЭВЕЛ рада приветствовать вас и предложить вашему вниманию новое, динамично развивающееся направление — Объединенные Арабские Эмираты! ОАЭ — это одно из самых популярных туристических направлений. В то время, когда на Средиземноморье курортный сезон уже заканчивается, здесь он только начинается. ОАЭ — это яркое солнце 360 дней в году, теплое чистое море, белоснежные песчаные пляжи, завораживающие пейзажи пустыни и современных мегаполисов, сочетание восточной экзотики и высококачественного обслуживания. ОАЭ — это отдых на любой вкус: теннисные корты, поля для гольфа, ипподромы для любителей активного отдыха; прекрасные развлекательные парки для семейного отдыха; бизнес-центры и конференц-залы для делового туризма; роскошные торговые центры и восточные базары для любителей шопинга. Добро пожаловать в ОАЭ с компанией МОСТРЭВЕЛ!

Проанализируйте речевые практики. Дайте им характеристику (письменно).

1.3.2. Критерии оценки

	Критерии оценки к теоретическому заданию	Баллы за критерии оценки
		Максимальный балл – 1балла
1	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует глубокое, полное знание и понимание программного материала; - исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически верно излагает материал; - дает точное определение и истолкование основных юридических понятий; - при ответе демонстрирует самостоятельность суждений, приводит верные аргументы, делает правильные выводы; - правильно и обстоятельно отвечает на сопутствующие вопросы. 	2
2	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует глубокое, полное знание и понимание программного материала; - в основном правильно, без изменения основной сути грамотно и логически верно излагает материал; - допускает несущественные неточности при определении и истолковании основных юридических понятий; - при ответе демонстрирует самостоятельность суждений, приводит верные аргументы, верно, но с незначительными ошибками делает выводы; - правильно, но совершая незначительные ошибки, отвечает на сопутствующие вопросы. 	0,6
3	<ul style="list-style-type: none"> -раскрывает основное содержание учебного материала, но обнаруживаются существенные пробелы в понимании программного материала - неполно, нарушая последовательность, излагает материал; 	0,3

	<ul style="list-style-type: none"> - допускает ошибки в определении и истолковании основных юридических понятий; - при ответе демонстрирует самостоятельность суждений, приводит частично верные аргументы, отдельные выводы нельзя считать верными и обоснованными; - студент испытывает значительные затруднения, отвечая на сопутствующие вопросы. 	
4	<ul style="list-style-type: none"> - не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки; - не знает или дает неверное определение и истолкование основных юридических понятий - не может привести верные аргументы, делает неправильные выводы; - неверно отвечает на сопутствующие вопросы. 	0
	ИТОГО	2

№	Критерии оценки практического задания	Баллы за критерии оценки
1	Аргументированность ответа	Максимальный балл -0,5 балла
	при решении приводит верные, достаточные аргументы, вывод верно обоснован	0,5
	при решении приводит частично верные, не достаточные аргументы, вывод частично верно обоснован	0,25
	приводит недостаточные аргументы, вывод неверно обоснован	0
2	Построение выводов	Максимальный балл – 1 балл
	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует самостоятельный глубокий анализ данных в соответствии с предложенной ситуацией; - вывод верный, обоснованный 	1
	<ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует самостоятельный анализ данных в соответствии с предложенной ситуацией; - вывод верный, частично обоснованный 	0,75
	<ul style="list-style-type: none"> - анализ данных в соответствии с предложенной ситуацией произведен недостаточно полно; - вывод частично верный, недостаточно обоснованный 	0,5
	<ul style="list-style-type: none"> - испытывает значительные затруднения при анализе данных в соответствии с предложенной ситуацией, - вывод не верный, обоснование отсутствует 	0
3	Устное объяснение решения задачи	Максимальный балл – 1,5 балла
	<ul style="list-style-type: none"> - верно использована терминология, студент грамотно применяет понятия, понимает их смысл; - объяснение решения задания последовательное, связанное, логичное; - правильно и обстоятельно дается ответ (ответы) на сопутствующие вопрос (вопросы) 	1,5
	<ul style="list-style-type: none"> - верно использована терминология, студент грамотно применяет понятия, понимает их смысл; - незначительно нарушена последовательность, логика объяснения 	1

решения задания; - студент испытывает незначительные затруднения, отвечая на сопутствующие вопросы	
- при использовании терминологии обнаруживаются неточности, студент не всегда понимает смысл понятий; - незначительно нарушена последовательность, логика объяснения решения задания; - студент испытывает незначительные затруднения, отвечая на сопутствующие вопросы	0,5
- неверно использована терминология, студент не понимает смысл понятий; - полностью нарушена последовательность, логика объяснения решения задания (студент не может объяснить, каким образом пришел к решению задания) - студент дает неверные ответы на сопутствующие вопросы	0
ИТОГО	3

Результаты выполнения теоретического задания и результаты выполнения практического задания суммируются. Формируется свод результатов, полученные результаты соотносятся с 5-бальной системой оценки:

Оценка	Количество баллов, набранных за выполнение теоретического и практического задания
Оценка 5 «отлично»	4,6-5
Оценка 4 «хорошо»	3,6-4,5
Оценка 3 «удовлетворительно»	3-3,5
Оценка 2 «неудовлетворительно»	≤ 2,9

1.4. Материально-техническое обеспечение для проведения промежуточной аттестации

Аттестация проводится в кабинете гуманитарных и социальных дисциплин.

1.5. Учебно-методическое и информационное обеспечение для проведения промежуточной аттестации

Основные учебные издания

1. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма: учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10777-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/431511>

2. Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 212 с. —

(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10855-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/431688>

3. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/434159>

Дополнительные учебные издания

4. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/430170>

Интернет ресурсы

11. Туризм и путешествия *Режим доступа:* <http://www.travel.ru>
12. Профессиональный туристический портал *Режим доступа:* www.tourdom.ru
13. Портал для турагента *Режим доступа:* www.turprofi.ru
14. Электронная туристическая энциклопедия *Режим доступа:* www.tonkosti.ru

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

15. Методические указания для обучающихся по выполнению практических работ.
16. Методические указания для обучающихся по выполнению заданий самостоятельной работы.