МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/Шубаева В.Г./
«20» июня 2018 г.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПРАКТИКУМ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) программы	Организация и управление в индустрии туризма
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составители:
_____ / д.п.н., профессор Пашковская И.Н.
_____ / к.псх.н., доцент Шемякина Е.Ю.
_____ / ст. преподаватель Харитонова Т.С.

Санкт-Петербург
2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ.....3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ.....4
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ.....4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА.....6
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ.....7
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....8
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....8
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....8
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса.....9
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....9
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....10

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: дать целостное представление обучающимся о многообразии видов и форм общения в процессе реализации услуг в индустрии туризма, психологических особенностях межличностного и межгруппового взаимодействия, а также способствовать совершенствованию умений и навыков конструктивного взаимодействия в рамках выполнения профессиональной деятельности.

Задачи:

- дать представление о психологических закономерностях межличностного и межгруппового взаимодействия и их особенностях построения в профессиональной среде;
- познакомить с приемами и техниками эффективной коммуникации в профессиональной среде;
- сформировать понимание роли индивидуальных особенностей участников коммуникации для выбора оптимальной техники взаимодействия с ними;
- способствовать осознанию студентами своих индивидуальных особенностей, определяющих стиль межличностного взаимодействия и стратегии поведения;
- проанализировать процесс взаимодействия будущих сотрудников предприятий индустрии туризма с потребителем услуг с психологической точки зрения, рассмотреть модели поведения каждой из сторон;
- способствовать формированию навыков эффективного взаимодействия как с коллегами, так и потребителями услуг сферы туризма;
- развить умение выявлять напряженные ситуации в межличностном и межгрупповом взаимодействии и выбирать оптимальную стратегию поведения, направленную на снижение эмоциональной напряженности;
- дать представление о существующих технологиях управления межличностными конфликтами (профилактики, разрешения и урегулирования), рассмотреть особенности их применения на практике;
- способствовать формированию и поддержанию у студентов мотивации совершенствования собственной коммуникативной компетентности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В «Психологический практикум» относится к вариативной части Блока 1, и является обязательной для освоения обучающимся после выбора обучающимся направленности (профиля) программы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ПК-11. способностью к продвижению и реализации	Первый уровень	Декомпозиция III Уметь: использовать коммуникативные

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий	(пороговый) (ПК-11) –1	приемы и технологии для эффективного взаимодействия сотрудника с потребителем в процессе реализации туристских услуг; использовать способы регулирования конфликтных ситуаций для предотвращения и благоприятного разрешения конфликтных ситуаций. У1 (III) (ПК-11) Владеть: навыками использования психологического инструментария эффективного взаимодействия с клиентами в процессе реализации туристских услуг. В1 (III) (ПК-11)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: *зачет – 5 семестр.*

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины (очная форма)

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	*2*	*3*	*4*	*5*
Тема 1. Межличностное общение как многоплановый и полифункциональный процесс	-	6	-	6
Тема 2. Перцептивная, интерактивная и коммуникативная стороны межличностного общения	-	6	-	6
Тема 3. Невербальные и речевые средства общения	-	6	-	6
Тема 4. Приемы и техники эффективного общения	-	6	-	6
Тема 5. Управление конфликтами: профилактика и разрешение.	-	6	-	6
Тема 6. Психологические аспекты продажи услуг в сфере сервиса	-	6	-	6
Тема 7. Технология преподнесения негативной информации	-	6	-	6
Тема 8. Технология работы с возражениями клиента	-	6	-	6
Тема 9. Клиент-ориентированный сервис: сущность и критерии оценки	-	6	-	6
Всего по дисциплине:	**-**	**54**	**-**	**54**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Межличностное общение как многоплановый и полифункциональный процесс

Понятие межличностного общения. Функции общения. Общение и деятельность. Стили общения. Виды общения: многообразие критериев для классификации.

Психологический анализ общения. Роль общения в профессиональной деятельности сотрудников компаний индустрии туризма.

Тема 2. Перцептивная, интерактивная и коммуникативная стороны межличностного общения

Структура межличностного общения. Коммуникативная сторона общения. Барьеры непонимания. Преодоление барьеров в процесс коммуникации. Перцептивная сторона общения. Шаблоны формирования первого впечатления. Взаимодействие в процессе межличностного общения (интерактивная сторона общения). Транзактный анализ общения (по Э. Берну). Сценарии взаимодействия.

Тема 3. Невербальные и речевые средства общения

Средства коммуникации и их роль на разных этапах общения. Речь как средство общения в профессиональной среде. Паралингвистические средства общения. Жесты, мимика, пантомимика. Понятие открытых и закрытых жестов. Визуальный контакт. Правила анализа невербальных «сообщений» собеседника.

Тема 4. Приемы и техники эффективного общения

Коммуникативные техники на разных этапах общения. Техники активного слушания. Техника малого разговора. Техники регуляции эмоционального напряжения. Вопросы как прием эффективного общения. Техники вербализации. Понятие коммуникативной компетентности.

Тема 5. Управление конфликтами: профилактика и разрешение

Понятие конфликта. Виды конфликтов. Функции конфликтов. Структура конфликта. Динамика конфликта. Признаки конфликтной ситуации. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликтной ситуации. Стратегии поведения в конфликте. Существующие технологии разрешения конфликтов. Методы разрешения конфликтов. Профилактика межличностных конфликтов.

Тема 6. Психологические аспекты продажи услуг в сфере сервиса

Психологические аспекты продаж. Этапы продаж. Психологические задачи каждого этапа. Презентация компании и предоставляемых ею услуг с учетом потребностей клиента. Критерии оценки успешности продажи. Навыки, необходимые для успешных продаж.

Тема 7. Технология преподнесения негативной информации

Эмоциональная реакция собеседника. Техника присоединения к собеседнику. Экспресс-диагностика личностных особенностей и эмоционального состояния клиента. Прогнозирование поведения клиента. Преподнесения негативной информации клиенту: технология и примеры и из практики. Сообщение неприятной информации коллегам.

Тема 8. Технология работы с возражениями клиентов.

Возражение клиента как скрытый вопрос. Сопротивление клиентов на разных этапах общения. Причины возникновения сопротивления. Приемы обработки возражений. Профилактика возражений клиента. Конструктивная и деструктивная реакция на возражения клиентов. Виды аргументации.

Тема 9. Клиент-ориентированный сервис: сущность и критерии оценки

Клиент-ориентированный подход в предоставлении туристской услуги. Ожидания клиентов. Психологический анализ корпоративных стандартов сервиса. Доверие клиента как основа долгосрочных отношений. Система построения доверительных отношений.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	*2*	*3*
1	СЗ: Общение как полифункциональный процесс	Проблемный семинар
	СЗ: Общение в век информационных технологий	*Проблемный семинар*
	ПЗ: Анализ стилей общения	*Анализ конкретных ситуаций*
2	ПЗ: Исследование структуры коммуникации	*Анализ конкретных ситуаций*
	ПЗ: Исследование шаблонов восприятия	*Анализ конкретных ситуаций*
	ПЗ: Анализ интерактивной стороны общения.	*Анализ конкретных ситуаций*
3	ПЗ: Классификация невербальных средств общения	*Анализ конкретных ситуаций*
	СЗ: Речь как средство межличностного общения в профессиональной среде	*Проблемный семинар*
	ПЗ: Роль невербальных средств общения в установлении и поддержании контакта с собеседником	*Анализ конкретных ситуаций*
4	СЗ: Коммуникативная компетентность и способы ее развития	*Проблемный семинар*
	ПЗ: Приемы и техники эффективного общения.	*Анализ конкретных ситуаций*
	ПЗ: Вопросы как инструмент эффективной коммуникации	*Анализ конкретных ситуаций*
5	СЗ: Профилактика конфликтов с потребителями туристских услуг	*Проблемный семинар,* ***эссе***
	ПЗ: Технологии конструктивного завершения конфликтов с клиентами	*Анализ конкретных ситуаций*
	СЗ: Профилактика конфликтов с коллегами	*Проблемный семинар*
6	ПЗ: Диагностика психологических потребности клиентов.	*Анализ конкретных ситуаций*
	ПЗ: Презентация туристкой услуги с учетом психологической потребности клиента.	*Анализ конкретных ситуаций*
	ПЗ: Продажа туристкой услуги: основные этапы в процессе взаимодействия с клиентом	*Анализ конкретных ситуаций*
7	ПЗ: Технология преподнесения негативной информации клиенту	*Анализ конкретных ситуаций*
	ПЗ: Особенности преподнесения негативной информации коллегам	*Анализ конкретных ситуаций*
	ПЗ: Альтернативные техники работы с негативной реакцией клиента	*Анализ конкретных ситуаций*
8	ПЗ: Анализ содержания возражений клиентов	*Анализ конкретных ситуаций*
	ПЗ: Универсальная технология работы с возражениями клиента	*Анализ конкретных ситуаций*
	ПЗ: Способы реагирования на возражения клиента относительно стоимости услуги	*Анализ конкретных ситуаций*
9	ПЗ: Идеальный сервис: представления сотрудников и предпочтения клиентов	*Анализ конкретных ситуаций* ***контрольная работа***
	СЗ: Клиент-ориентированный сервис туристической компании: основные подходы к определению понятия	*Проблемный семинар*
	ПЗ: Психологический анализ процедуры оценки уровня сервиса туристкой компании	*Анализ конкретных ситуаций*

*ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

– рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже, чем в двухнедельный срок отчитаться преподавателю по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	*2*
1	Подготовка к проверке знаний по теме. Анализ конкретных ситуаций
2	Подготовка к проверке знаний по теме. Анализ конкретных ситуаций
3	Подготовка к проверке знаний по теме. Анализ конкретных ситуаций
4	Подготовка к проверке знаний по теме. Анализ конкретных ситуаций
5	Подготовка к проверке знаний по теме. Эссе.

№ темы	Вид самостоятельной работы
6	Подготовка к проверке знаний по теме. Анализ конкретных ситуаций
7	Подготовка к проверке знаний по теме. Подготовка к контрольной работе. Анализ конкретных ситуаций
8	Подготовка к проверке знаний по теме. Анализ конкретных ситуаций
9	Подготовка к проверке знаний по теме. Анализ конкретных ситуаций

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Психологический практикум» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

– проблемный семинар (темы №№ 1, 3, 4, 5, 9);
– анализ конкретных ситуаций (темы №№1 - 9)

Проблемный семинар: предполагает активное вовлечение студентов в процесс обсуждения и решения поставленной проблемы, процесс поиска решения направляется и контролируется преподавателем.

Анализ конкретных ситуаций: анализ предложенной ситуации, как совокупности фактов и данных, определяющих то или иное явление, имевшее место в практике, которым в ходе учебных занятий дается оценка.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	**Основная/ дополнительная литература**	**Книгообеспеченность**	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	**Электронные ресурсы**
Рамендик Д. М. Общая психология и психологический практикум : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 274 с.	Основная		ЭБС Юрайт.
Пашковская И.Н. Психология : учебное пособие / И.Н.Пашковская, Е.Ю. Шемякина .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2016 .— 107 с.	Основная	45	ЭБ OPAC.UNECON.RU
Королева Н.И. Психология сервисной деятельности : учебное пособие / Н.И. Королева.— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2015 .— 164 с.	дополнительная	53	ЭБ OPAC.UNECON.RU.
Львин Ю.М. Социальная психология : учебное пособие / Ю.М.Львин,	дополнительная	114	ЭБ OPAC.UNE

Н.Н.Покровская, С.И.Капица.— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2014 .— 161 с.			CON.RU

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).