

Государственное автономное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования города Москвы  
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА**  
**ИМЕНИ Ю.А.СЕНКЕВИЧА**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и методической работе

В.В. Гернеший

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА**

дисциплины «ПСИХОТЕХНОЛОГИИ ПРОДАЖ В ТУРИЗМЕ»  
*(наименование дисциплины)*

по направлению подготовки (профиль) 100201.65 Туризм  
*(шифр и наименование направления, специальности)*

факультет Заочного обучения  
*(наименование факультета, где осуществляется обучение по направлению, специальности)*

форма обучения заочная

блок дисциплин Б.3.

**Всего учебных занятий** 108

*(в академических часах / ЗЕТ)*

3

в том числе: **аудиторных**

8

из них:

8

лекций

практических

в т.ч. интерактивных

**самостоятельных**

100

**Отчетность**

Курсовая работа

-

Зачет

3 семестр (3 г. 6 м)

Экзамен

5 семестр (4 г 6 м)

-

Москва 2012

Рабочая программа составлена на основании ФГОС ВПО и учебного плана МГИИТ

на кафедре Психологии управления  
(наименование кафедры)

факультета ЭиУ  
(наименование факультета, к которому относится кафедра-составитель)

Составитель рабочей учебной программы

Кумыкова Елена Валентиновна доц., к.пс.н. \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя отчество) (должность, ученое звание, степень) (подпись)

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры  
Психологии управления  
(наименование кафедры)

Протокол заседания от «\_\_»\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г. № \_\_\_\_

Заведующая кафедрой \_\_\_\_\_ Полевая М.В.  
(подпись) (инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета Заочного обучения \_\_\_\_\_ Кудрявцев Г.Ф.  
(где осуществляется обучение по направлению (специальности) (подпись) (инициалы, фамилия)

«\_\_»\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

### Цели:

- Сформировать профессиональную компетентность в области взаимодействия специалиста в сфере туризма с потребителем услуг, руководством, коллегами.
- Обеспечить понимание студентами роли и места базовых психологических знаний в успехе дальнейшей профессиональной деятельности; формировать готовность и умение использовать теоретические знания в практической деятельности.

### Задачи изучения дисциплины

- Раскрыть роль и значение данной дисциплины в сфере туризма, ее теоретические и прикладные аспекты.
- Сформировать умения в области использования психологических методов в практической работе по оказанию услуг в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
- Дать представление об актуальном уровне развития собственных коммуникативных навыков, способности воспринимать и оценивать личность потребителя услуг по его внешним признакам, манере поведения, прогнозировать и адекватно личностным свойствам клиента организовывать взаимодействие с ним.
- Развить у студентов навыки владения техникой общения с потребителем для эффективной реализации услуг посредством социально-психологического тренинга делового общения и практического оказания влияния на клиента своим поведением.
- Формировать готовность применять технологию эффективного общения в различных (экстремальных, стрессовых, конфликтных) ситуациях деятельности.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ПООП

Дисциплина «Психотехнологии продаж в туризме» входит в блок 3 «Профессиональный цикл». Дисциплина в соответствии с поставленной целью и задачами формирует у обучающихся умения и навыки взаимодействия с потребителем услуг, дополняя знания, умения, навыки профессиональной подготовки, получаемые по дисциплинам «Психология», «Психология делового общения», в соответствии с требованиями, предъявляемыми профессией к работнику сферы индустрии туризма. В целом, курс формирует психологическую компетенцию студентов в области оказания услуг в сфере туризма и способствует освоению знаний и умений необходимых бакалаврам.

## 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способностью понимать и анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые философские проблемы, проявлять патриотизм, трудолюбие и гражданскую ответственность (ОК-4)
- стремлением к постоянному совершенствованию и саморазвитию, повышению своей квалификации и профессионального мастерства; готовностью критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства развития и устранения недостатков (ОК-8);
- готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; готовностью к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, клиентурных отношений (ПК-8).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен: