

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
АСТРАХАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП

_____ А.Н. Леухин

«10» июня 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующая кафедрой общей и
когнитивной психологии

_____ О.А. Халифаева

от «10» июня 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Психология в туристской деятельности»

Составитель

Кольцова Ю.В.

Направление подготовки

43.03.02 ТУРИЗМ

Направленность (профиль) ОПОП

«ТУРИЗМ»

Квалификация (степень)

бакалавр

Форма обучения

заочная

Год приема

2020

Курс

2

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. **Целью освоения дисциплины** «Психология в туристской деятельности» является изучение познавательных и рекреационных потребностей человека и способов их удовлетворения; способов установления гармоничных отношений в работе с клиентами.

1.2. Задачи освоения дисциплины:

³⁵₁₇ изучение и использование знаний потребностей общества и личности, а также основ психологических процессов управленческой деятельности в сфере туризма;

³⁵₁₇ применение навыков работы, как с группами туристов, так и с индивидуальными туристами в целях создания благоприятного психологического климата в коллективе, недопущения и разрешения конфликтных ситуаций, улучшение коммуникативных взаимодействий в профессиональной деятельности.

1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

1.1. **Учебная дисциплина** «Психология в туристской деятельности» относится к базовой части Б1.Б22.

1.2. **Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения, навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:**

³⁵₁₇ Психология

Знания: установленные нормы и правила командной работы, содержание процессов самоорганизации и самообразования, связанное с планированием, контролем и рефлексией собственной профессиональной деятельности.

Умения: определять свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, анализировать возможные последствия личных действий и планировать свои действия для достижения заданного результата, использовать основные возможности и инструменты непрерывного образования для реализации собственных потребностей с учётом личностных возможностей, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.

Навыки: реализации своей роли в команде, учитывая особенности поведения других членов команды; обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивания идей других членов команды для достижения поставленной цели; использования инструментов и методов управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей.

1.1. **Перечень последующих учебных дисциплин (модулей), для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:**

³⁵₁₇ Учебная практика по получению первичных профессиональных умений и навыков.

³⁵₁₇ Производственные практики.

³⁵₁₇ Защита выпускной квалификационной работы.

1. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины (модуля) направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки (специальности):

а) универсальных (УК):

УК-3 - способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;

УК-6 - способность управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.

Таблица 1.1. Декомпозиция результатов обучения

Код компетенции	Планируемые результаты освоения дисциплины (модуля)	
	Знать (1)	Уметь (2)
УК-3	ИУК-3.1.1. Установленные нормы и правила командной работы	ИУК-3.2.1. Определять свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели. ИУК-3.2.2. Анализировать возможные последствия личных действий и планировать свои действия для достижения заданного результата.
УК-6	ИУК-6.1.1. Задачи саморазвития и профессионального роста, распределяя их на долго-, средне- и краткосрочные с обоснованием актуальности и определением необходимых ресурсов для их выполнения.	ИУК-6.2.1. Использовать основные возможности и инструменты непрерывного образования (образования в течение всей жизни) для реализации собственных потребностей с учётом личностных возможностей, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины в зачетных единицах (2 зачетные единицы) с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу

обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся составляет:

Таблица 2.

Структура и содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины (модуля)	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа (в часах)			Самостоятельная работа	
				Л	ПЗ	ЛР	КР	СР
1	Тема 1. Психология продаж туристского продукта.	3	1,2	0,5	0,5			10
2	Тема 2. Психология обслуживания туристов на предприятиях индустрии туризма (в офисе, отеле, ресторане).	3	3,4	0,5	0,5			10
3	Тема 3. Психология обслуживания туристов на маршруте.	3	5,6	0,5	0,5			10
4.	Тема 4. Особенности делового этикета в туризме.	3	7,8,9	0,5	0,5			10
5.	Тема 5. Психология имиджа туристской фирмы.	3	10,11,12	0,5	0,5			10
6.	Тема 6. Психология конфликта в туризме.	3	13,14,15	0,5	0,5			10
7.	Тема 7. Ораторское искусство в туристско-экскурсионной деятельности.	3	16,17,18	1	1			4
ИТОГО				4	4			64

Условные обозначения: Л – занятия лекционного типа; ПЗ – практические занятия, ЛР – лабораторные работы; КР – курсовая работа; СР – самостоятельная работа по отдельным темам.

Таблица 3. Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины/модуля и формируемых в них компетенций

Разделы, темы дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Компетенции	
		УК-3	УК-6
ТЕМА 1. Психология продаж туристского продукта.	11	+	+
ТЕМА 2. Психология обслуживания туристов на предприятиях индустрии туризма (в офисе, отеле, ресторане).	11	+	+
ТЕМА 3. Психология обслуживания туристов на маршруте.	11	+	+
ТЕМА 4. Особенности делового этикета в туризме.	11	+	+
ТЕМА 5. Психология имиджа туристской фирмы.	11	+	+

ТЕМА 6. Психология конфликта в туризме.	11	+	+
ТЕМА 7. Ораторское искусство в туристско-экскурсионной деятельности.	6	+	+
ИТОГО	72		

Краткое содержание каждой темы дисциплины

Тема 1. Психология продаж туристского продукта.

Человеческий фактор в работе менеджера турфирмы. Психологические предпосылки продаж турпродукта. Благоприятный психологический климат. Психодиагностика клиента туристской фирмы. Внутреннее состояние клиента. Психология влияния в процессе реализации турпродукта. Приемы привлечения внимания. Фокусировка внимания клиента.

Тема 2. Психология обслуживания туристов на предприятиях индустрии туризма (в офисе, отеле, ресторане).

Психология обслуживания туристов в офисе, отеле, ресторане. Приемы выявления потребностей туристов. Факторы туристской мотивации. Психология презентации туристского продукта. Преодоление возражений клиента и завершение сделки.

Тема 3. Психология обслуживания туристов на маршруте.

Туристская группа как разновидность малой группы. Социально-психологическая организация малой социальной группы. Классификация туристских групп по размеру, общественному статусу, взаимосвязям, по уровню развития, по значимости. Психологический климат в группе. Психологические требования, предъявляемые к руководителю туристской группы.

Тема 4. Особенности делового этикета в туризме.

Деловой этикет в деятельности туристского предприятия. Принципы делового этикета в туризме. Вербальные основы делового этикета в туризме.

Тема 5. Психология имиджа туристской фирмы.

Понятие имиджа. Корпоративная философия и внутренний имидж туристской фирмы. Внешний имидж туристской фирмы.

Тема 6. Психология конфликта в туризме.

Сущность и место конфликта в туризме. Виды и типы конфликтов в туризме. Причины конфликтов. Динамика конфликта в туризме.

Тема 7. Ораторское искусство в туристско-экскурсионной деятельности.

Психологические аспекты ораторского искусства в экскурсии. Основы мастерства экскурсовода. Психология личности экскурсовода. Главные составляющие ораторского искусства в экскурсии. Культура речи экскурсовода. Активизация усвоения экскурсионного материала. Форма преподнесения материала.

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

5.1. Указания по организации и проведению лекционных, практических (семинарских) занятий и лабораторных занятий с перечнем учебно-методического обеспечения.

Состав заданий для занятия планируется с таким расчетом, чтобы за отведенное время они могли быть качественно выполнены большинством студентов. Для эффективного использования времени, отводимого на занятия, подбираются

дополнительные задания для студентов, работающих в более быстром темпе.

Продолжительность занятия составляет не менее двух академических часов.

В психолого-педагогической литературе описаны и практически применяются разнообразные методы и приемы активизации самостоятельной работы студентов:

а) метод индивидуализации домашних заданий,

б) при организации групповой деятельности студентов использование «Метода проектов» с четким распределением проектного задания между членами группы:

- привлечение студентов к чтению фрагментов лекции (15-20 мин) при предварительной подготовке его преподавателем;

- творческие и проблемные задания;

- внесение затруднений в типовые психолого-педагогические задачи;

- разработка комплексных учебных пособий для самостоятельной работы, сочетающих теоретический материал, с решением практико-ориентированных заданий;

- подготовка презентаций, конспектов занятий для практических занятий со школьниками;

- использование тестов для самоконтроля студентов.

В целом же ориентация учебного процесса на самостоятельную работу студентов и повышение ее эффективности предполагает: проведение консультаций и выдачу комплекта заданий для самостоятельной работы студентов сразу или поэтапно; создание учебно-методической и материально-технической базы (электронные учебники, учебно-методические пособия и др.), позволяющей самостоятельно освоить дисциплину; организацию постоянного контроля за выполнением заданий по самостоятельной работе студентами.

5.1.1. Организация и проведение лекционных занятий

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.

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.

5.1.2. Организация и проведение практических занятий

Подготовку к каждому семинарскому занятию каждый студент должен начать с ознакомления с планом семинарского занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо

выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы семинара, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Задания для подготовки к практическому занятию студенты получают от преподавателя после того, как прослушают лекционное занятие. На практических занятиях студент лучше всего может показать осмысленность знаний и умение самостоятельно работать.

Примерная структура семинара

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы семинарское занятие может состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.
2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме семинара.
3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.
4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.
5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов – проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний студентов. Примерная продолжительность – до 15 минут.

Вторая часть – выступление студентов с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов семинарского занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная продолжительность – 20-25 минут.

После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа семинарского занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность – до 15-20 минут.

Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на семинарском занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность – 15-20 минут.

Подведением итогов заканчивается семинарское занятие. Студентам должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность – 5 минут.

Работа с литературными источниками.

В процессе подготовки к семинарским занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме семинарского или практического занятия, что позволяет студентам проявить свою индивидуальность в

рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

5.1.3. Подготовка к зачету

Каждый учебный семестр заканчивается зачетно-экзаменационной сессией. Подготовка к зачетно-экзаменационной сессии, сдача зачета является также самостоятельной работой студента. Основное в подготовке к сессии – повторение всего учебного материала дисциплины, по которой необходимо сдавать зачет.

Только тот студент успевает, кто хорошо усвоил учебный материал. Если студент плохо работал в семестре, пропускал лекции, слушал их невнимательно, не конспектировал, не изучал рекомендованную литературу, то в процессе подготовки к сессии ему придется не повторять уже знакомое, а заново в короткий срок изучать весь учебный материал. Все это зачастую невозможно сделать из-за нехватки времени.

Для такого студента подготовка к зачету или экзамену будет трудным, а иногда и непосильным делом, а конечный результат – возможное отчисление из учебного заведения.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю)

Самостоятельная работа может реализовываться:

- непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях, практических и семинарских занятиях, при выполнении контрольных и лабораторных работ и др.;
- в контакте с преподавателем вне рамок аудиторных занятий – на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д.;
- в библиотеке, дома, в общежитии, на кафедре и других местах при выполнении студентом учебных и творческих заданий.

Самостоятельная работа помогает студентам:

1) овладеть знаниями:

- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы и т.д.);
- составление плана текста, графическое изображение структуры текста, конспектирование текста, выписки из текста и т.д.;
- работа со справочниками и др. справочной литературой;
- ознакомление с нормативными и правовыми документами;
- учебно-методическая и научно-исследовательская работа;
- использование компьютерной техники и Интернета и др.;

2) закреплять и систематизировать знания:

- работа с конспектом лекции;
- обработка текста, повторная работа над учебным материалом учебника, первоисточника, дополнительной литературы, аудио и видеозаписей;
- подготовка плана;
- составление таблиц для систематизации учебного материала;
- подготовка ответов на контрольные вопросы;
- заполнение рабочей тетради;
- аналитическая обработка текста;
- подготовка мультимедиа презентации и докладов к выступлению на семинаре (конференции, круглом столе и т.п.);
- подготовка реферата;
- составление библиографии использованных литературных источников;
- разработка тематических кроссвордов и ребусов;
- тестирование и др.;

3) формировать умения:

- решение ситуационных задач и упражнений по образцу;
- выполнение расчетов (графические и расчетные работы);

- решение профессиональных кейсов и вариативных задач;
- подготовка к контрольным работам;
- подготовка к тестированию;
- подготовка к деловым играм;
- проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности;
- опытно-экспериментальная работа;
- анализ профессиональных умений с использованием аудио- и видеотехники и др.

Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся

Номер радела (темы)	Темы/вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Формы работы
1.	Структура личности. Факторы формирования личности. Психические состояния личности. Совокупность индивидуальных психических свойств: темперамент, характер, направленность, способности.	10	Изучение в рамках программы курса тем и проблем, не выносимых на лекции.
2.	Понятие о потребности. Потребности и мотивы. Рекреационные потребности человека и их значение с психологической точки зрения. Теории мотивации.	10	Изучение в рамках программы курса тем и проблем, не выносимых на лекции.
3.	Понятие общения. Единство общения и деятельности. Функции общения: информационно-коммуникативная, регуляционно-коммуникативная, аффективно-регулятивная. Виды и функции общения.	10	Изучение в рамках программы курса тем и проблем, не выносимых на лекции.
4.	Переговоры как разновидность общения. Общая характеристика переговоров: сущность, виды, функции. Динамика переговоров. Тактические приемы ведения переговоров.	10	Изучение в рамках программы курса тем и проблем, не выносимых на лекции.
5.	Цели, задачи, содержание психологии управления. Психология руководителей туристского предприятия. Процесс управления в туризме. Специфика психологических свойств менеджера туризма. Формирование коллектива. Система воздействия на специалистов в процессе управления. Продвижение по службе, поощрения, традиции, формирование имиджа и др.	10	Изучение в рамках программы курса тем и проблем, не выносимых на лекции.
6.	Основные подходы к управлению организацией. Управленческий аппарат в туризме, его взаимоотношения с предприятиями. Структура организации. Функции управления: планирование, организация, мотивация, контроль. Коммуникативная функция. Принятие управленческих решений. Лидерство в управлении организацией. Руководство и лидерство. Сущность лидерства, его стили. Человеческий фактор в	10	Изучение в рамках программы курса тем и проблем, не выносимых на лекции.

Номер радела (темы)	Темы/вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Формы работы
	управлении. Профессиональное общение руководителя.		
7.	Психология маркетинга и рекламы. Цели и функции рекламы. Когнитивные, эмоциональные и поведенческие аспекты рекламного воздействия. Психология мотивов в рекламе туристских товаров и услуг. Политтехнологии рекламных средств.	4	Изучение в рамках программы курса тем и проблем, не выносимых на лекции.

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно.

5.3.1. Тематика контрольных работ

Контрольная работа представляет собой письменную работу студенту, выполняемую непосредственно на одном занятии. Продолжительность контрольной работы – 45 минут. Тематика контрольных работ, сроки и формы их проведения преподаватель сообщает не позднее, чем за одну неделю до ее проведения.

Контрольная работа № 1.

Вариант 1

1. Дайте определение понятию «туристский продукт».
2. Охарактеризуйте психологические предпосылки продаж турпродукта.

Вариант 2

1. Перечислите и дайте краткую характеристику приемов привлечения внимания в процессе реализации турпродукта.
2. Дайте характеристику ролевой структуры туристской группы.

Контрольная работа № 2.

Вариант 1

1. Раскройте значение делового этикета в туристской деятельности.
2. Какие этические нормы в практике делового сотрудничества в туризме вы можете назвать.

Вариант 2

1. В чем заключаются универсальные нормы делового этикета.
2. Роль этикета в деятельности турпредприятия.

Контрольная работа № 3.

Вариант 1

1. Раскройте сущность понятия «гостеприимство» с учетом психологического аспекта обслуживания туристов.
2. В чем заключается психологическая тактика руководства туристской группой.

Вариант 2

1. Охарактеризуйте элементы построения эффективного и многостороннего имиджа.
2. Назовите стратегии поведения в конфликте.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

№	Название раздела / темы	Образовательные технологии
1.1.	Психология продаж туристского продукта.	Лекционные занятия: обзорная лекция Практические занятия: фронтальный опрос, тематические дискуссии,
1.2.	Психология обслуживания туристов на предприятиях индустрии туризма (в офисе, отеле, ресторане).	Лекционные занятия: лекция-диалог Практические занятия: тематические дискуссии, решение конкретных задач
1.3.	Психология обслуживания туристов на маршруте.	Лекционные занятия: проблемная лекция Практические занятия: решение ситуационных и контекстных задач.
1.4.	Особенности делового этикета в туризме.	Лекционные занятия: лекция-диалог Практические занятия: фронтальный опрос, тематические дискуссии, выполнение практических заданий в парах или группах по 3-6 человек.
1.5.	Психология имиджа туристской фирмы.	Лекционные занятия: обзорная лекция Практические занятия: мозговой штурм, анализ конкретных ситуаций и кейсов.
1.6.	Психология конфликта в туризме.	Лекционные занятия: обзорная лекция Практические занятия: фронтальный опрос, тематические дискуссии, выполнение практических заданий в парах или группах по 3-6 человек.
1.7.	Ораторское искусство в туристско-экскурсионной деятельности.	Лекционные занятия: проблемная лекция Практические занятия: выполнение практических заданий индивидуально, в парах или группах по 3-6 человек, анализ конкретных ситуаций и кейсов, работа с психодиагностическими методиками

6.2. Информационные технологии

Для подготовки к занятиям, а также их проведения по дисциплине «Психология в туристской деятельности» предусматривается применение следующих информационных технологий:

6.2.1. Использование презентации для выступления (доклада студента, лекции преподавателя и др.)

Для подготовки презентации рекомендуется использовать: PowerPoint, MS Word, Acrobat Reader.

Для подготовки презентации необходимо собрать и обработать начальную информацию. Последовательность подготовки презентации:

1. Четко сформулировать цель презентации: вы хотите свою аудиторию мотивировать, убедить, заразить какой-то идеей или просто формально отчитаться.
2. Определить каков будет формат презентации: живое выступление (тогда, сколько

будет его продолжительность) или электронная рассылка (каков будет контекст презентации).

3. Отобразить всю содержательную часть для презентации и выстроить логическую цепочку представления.

4. Определить ключевые моменты в содержании текста и выделить их.

5. Определить виды визуализации (картинки) для отображения их на слайдах в соответствии с логикой, целью и спецификой материала.

6. Подобрать дизайн и форматировать слайды (количество картинок и текста, их расположение, цвет и размер).

7. Проверить визуальное восприятие презентации.

К видам визуализации относятся иллюстрации, образы, диаграммы, таблицы. Иллюстрация – представление реально существующего зрительного ряда. Образы – в отличие от иллюстраций – метафора. Их назначение – вызвать эмоцию и создать отношение к ней, воздействовать на аудиторию. С помощью хорошо продуманных и представляемых образов, информация может надолго остаться в памяти человека. Диаграмма – визуализация количественных и качественных связей. Их используют для убедительной демонстрации данных, для пространственного мышления в дополнение к логическому. Таблица – конкретный, наглядный и точный показ данных. Ее основное назначение – структурировать информацию, что порой облегчает восприятие данных аудиторией.

6.2.2. Использование корпоративной электронной почты преподавателя и группы студентов

Преподаватель сообщает студентам на занятии задание для самостоятельной работы, электронные материалы к которой направляет на адрес электронной почты группы, к которому имеется доступ у всех студентов данной группы. При необходимости выполнения заданий в электронном виде студенты направляют выполненные задания на адрес электронной почты преподавателя. Отправка сообщений с личной электронной почты студентов не допускается.

6.2.3. Использование электронных учебников и различных сайтов как источник информации

Для подготовки к лекционным и практическим занятиям, для подготовки индивидуальных докладов, выполнения заданий студенты могут пользоваться общедоступными электронными учебниками и материалами различных сайтов. При подготовке материалов (устных, письменных, электронных) студенты должны в обязательном порядке дать ссылку на источник. Заимствованные материалы должны быть подвергнуты критическому анализу. Механическое использование сторонних материалов расценивается как плагиат.

6.3. Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Для подготовки к занятиям и их проведения рекомендуется использовать:

Перечень лицензионного программного обеспечения

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Mozilla FireFox	Браузер
Microsoft Office 2013	Офисная программа
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Opera	Браузер
VLC Player	Медиапроигрыватель

**Перечень современных профессиональных баз данных,
информационных справочных систем**

Учебный год	Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем
	Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем». https://library.asu.edu.ru
	Электронный каталог «Научные журналы АГУ». http://journal.asu.edu.ru/
	Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. http://www.consultant.ru
	Электронно-библиотечная система eLibrary. http://elibrary.ru
	Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) - сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек. http://mars.arbicon.ru

**7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

7.1. Паспорт фонда оценочных средств.

ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) ПРОВЕРЯЕТСЯ СФОРМИРОВАННОСТЬ У ОБУЧАЮЩИХСЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, УКАЗАННЫХ В РАЗДЕЛЕ 3 НАСТОЯЩЕЙ ПРОГРАММЫ. ЭТАПНОСТЬ ФОРМИРОВАНИЯ ДАННЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ОПРЕДЕЛЯЕТСЯ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНЫМ ОСВОЕНИЕМ ДИСЦИПЛИН (МОДУЛЕЙ) И ПРОХОЖДЕНИЕМ ПРАКТИК, А В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) – ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНЫМ ДОСТИЖЕНИЕМ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАТЕЛЬНО СВЯЗАННЫХ МЕЖДУ СОБОЙ РАЗДЕЛОВ, ТЕМ.

**Таблица 5. Соответствие изучаемых разделов,
результатов обучения и оценочных средств**

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1.1.	Психология продаж туристского продукта.	УК-3, УК-6	Тематические дискуссии, фронтальный опрос
1.2.	Психология обслуживания туристов на предприятиях индустрии туризма (в офисе, отеле, ресторане).	УК-3, УК-6	Тематические дискуссии, решение конкретных задач
1.3.	Психология обслуживания туристов на маршруте.	УК-3, УК-6	Круглый стол, решение ситуационных и контекстных задач, выполнение задания.
1.4.	Особенности делового этикета в туризме.	УК-3, УК-6	Тематические дискуссии, фронтальный опрос, выполнение задания. Тестирование.
1.5.	Психология имиджа туристской фирмы.	УК-3, УК-6	Вопросы для собеседования, Кейс-задачи
1.6.	Психология конфликта в туризме.	УК-3, УК-6	Вопросы для собеседования, Практическое задание,

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
			психодиагностическая методика
1.7.	Ораторское искусство в туристско-экскурсионной деятельности.	УК-3, УК-6	Вопросы для собеседования, Практическое задание, психодиагностическая методика

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Критерии оценивания результатов обучения

Таблица 6.1. Оценка ситуационных задач

5 «отлично»	<ul style="list-style-type: none"> - дается комплексная оценка предложенной ситуации; - демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; - последовательное, правильное выполнение всех заданий; - умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.
4 «хорошо»	<ul style="list-style-type: none"> - дается комплексная оценка предложенной ситуации; - демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; - последовательное, правильное выполнение всех заданий; - возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя; - умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.
3 «удовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> - затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; - неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя; - выполнение заданий при подсказке преподавателя; - затруднения в формулировке выводов.
2 «неудовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> - неправильная оценка предложенной ситуации; - отсутствие теоретического обоснования выполнения заданий.

Таблица 6.2. Оценка ответов на письменные вопросы

5 «отлично»	<ul style="list-style-type: none"> - ответ полный и правильный на все вопросы контрольной работы - ответы аргументированные, с доказательствами и примерами - последовательное, правильное выполнение всех заданий; - умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.
4 «хорошо»	<ul style="list-style-type: none"> - один из ответов на вопросы не раскрыт ИЛИ - демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять; - последовательное, правильное выполнение всех заданий; - возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя; - умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы
3 «удовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> - два из ответов на вопросы не раскрыты ИЛИ - неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя - выполнение заданий при подсказке преподавателя - ответ не подтвержден примерами - отсутствие логики в формулировке выводов

2 «неудовлетворительно»	- все вопросы не раскрыты ИЛИ - приведены неправильные сведения - ответ не подтвержден примерами - отсутствует доказательства и выводы в ответе на поставленный вопрос
----------------------------	--

Таблица 6.3. Оценка устных ответов

5 «отлично»	- ответ студента соответствует психологическим сведениям - ответ полный, развернутый, аргументированный - студент отвечает на дополнительные вопросы преподавателя
4 «хорошо»	- ответ студента соответствует психологическим сведениям - ответ полный, развернутый, аргументированный - студент не отвечает на дополнительные вопросы преподавателя
3 «удовлетворительно»	- студент отвечает на поставленный вопрос при помощи подсказок преподавателя (по наводящим вопросам) или студентов ИЛИ - в ответе студента присутствуют неточности, неподтвержденные факты - студент не может ответить на дополнительный вопрос преподавателя
2 «неудовлетворительно»	- студент отказывается отвечать на заданный вопрос ИЛИ - студент дает неправильный ответ на заданный вопрос

Таблица 6.4. Оценка тестовых заданий

5 «отлично»	- студент все тестовые задания выполнил правильно
4 «хорошо»	- студент допустил 20% неправильных ответов
3 «удовлетворительно»	- студент допустил до 60 % неправильных ответов
2 «неудовлетворительно»	- студент допустил более 60 % неправильных ответов

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

7.3.1. *Оценочные средства текущего контроля*

Тема № 1. «Психология продаж туристского продукта»

Опрос

Для ответов на вопросы необходимо актуализировать полученные в ходе лекционного занятия и почерпнутые в основной и дополнительной литературе знания.

Вопросы для собеседования:

1. Понятие туристского продукта.
2. Менеджер по продаже турпродукта.
3. Психологические предпосылки продаж турпродукта.
4. Приемы привлечения внимания в процессе реализации турпродукта.

Тестирование

Для контроля усвоения теоретического материала предлагаются тесты с несколькими вариантами ответов.

1. Выберите одно необходимое личностное качество менеджера по продажам турпродукта:
 - а) пассивность в общении с клиентом;
 - б) доброжелательность;
 - в) напористость в предложении турпродукта;
 - г) неискренность по отношению к клиенту.
2. С чего начинается психологическая культура продаж турпродукта?
 - а) с яркого, привлекательного предложения турпродукта клиенту;
 - б) с доброжелательного приема;
 - в) с создания благоприятного психологического климата;
 - г) с изучения менеджером цели пребывания клиента.
3. Что является важнейшим критерием качественной работы менеджера по продажам турпродукта?
 - а) человеческий фактор;
 - б) внешние характеристики менеджера;
 - в) трудолюбие менеджера;
 - г) ораторское искусство менеджера.
4. Какими методами нельзя пользоваться при работе с клиентами?
 - а) положительно отзываться о клиенте;
 - б) комментировать выбор клиента;
 - в) обделять вниманием клиента;
 - г) прибегать к спору с клиентом.
5. Выберите правильный способ ухода от конфликта с клиентом:
 - а) извинение со стороны менеджера;
 - б) комплимент на фоне самокритики;
 - в) умение правильно доказать клиенту свою правоту;
 - г) прямым поведением дать клиенту понять, что он не прав.
6. Что такое конгруэнтность менеджера?
 - а) показатель его искренности;
 - б) показатель его трудолюбия;
 - в) показатель внешнего вида менеджера;
 - г) умение правильно преподнести клиенту турпродукт.

Тема 2. Психология обслуживания туристов на предприятиях индустрии туризма (в офисе, отеле, ресторане).

Опрос

Для ответов на вопросы необходимо актуализировать полученные в ходе лекционного занятия и почерпнутые в основной и дополнительной литературе знания.

Вопросы для обсуждения:

1. Психология обслуживания.
2. Понятие гостеприимства.
 1. Гостеприимство как психологический аспект обслуживания туристов.

2. Психологический аспект позиции персонала по отношению к клиенту на предприятиях индустрии туризма (в офисе, отеле, ресторане).

Тестирование

Для контроля усвоения теоретического материала предлагаются тесты с несколькими вариантами ответов.

1. Система трудовых операций и полезных действий, осуществляемых производителем сервисного продукта для удовлетворения запросов потребителя, называется:
 - а) обслуживание;
 - б) аффилиация;
 - в) конгруэнтность;
 - г) пейсинг.
2. В настоящее время в отечественном турбизнесе главным фактором конкуренции фирм является:
 - а) качество продукции;
 - б) количество продукции;
 - в) ассортимент продукции;
 - г) стоимость продукции.
3. Какой из перечисленных факторов менее всего влияет на уровень обслуживания клиентов при покупке тура?
 - а) квалификация персонала;
 - б) метод продажи;
 - в) доброжелательность;
 - г) внешний вид клиента.
4. Выберите главный фактор, влияющий на способ установления психологического контакта с клиентом:
 - а) наличие комфортабельного офиса;
 - б) психологический тип клиента, а также цель его визита;
 - в) цель визита клиента;
 - г) метод продажи.
5. Что препятствует созданию доброжелательной атмосферы между менеджером и клиентом в момент установления психологического контакта?
 - а) престиж фирмы;
 - б) дефицит времени;
 - в) незнание сленга;
 - г) месторасположение фирмы.

Тема 3. Психология обслуживания туристов на маршруте.

Опрос

Для ответов на вопросы необходимо актуализировать полученные в ходе лекционного занятия и почерпнутые в основной и дополнительной литературе знания.

Вопросы для обсуждения:

1. Ролевая структура туристской группы.
2. Психологическая тактика руководства туристской группой.
3. Решение психологических задач и ситуаций.

4. Свойства внимания, его кризисы, преодоление кризисов при работе с туристами и экскурсантами.

Тестирование

Для контроля усвоения теоретического материала предлагаются тесты с несколькими вариантами ответов.

1. Укажите мотив, который не влияет на выбор клиента при покупке турпродукта:
 - а) занятие спортом;
 - б) обучение;
 - в) забота о здоровье;
 - г) танцы.
2. Выберите правильное определение термина «внушение»:
 - а) метод, способствующий некритическому восприятию внешней информации;
 - б) метод понимания важности позитивного мышления;
 - в) метод, основанный на использовании метафор и эпитетов;
 - г) внутреннее состояние человека, оказавшегося в тупиковой ситуации.
3. Какой фактор является лишним в классификации туристской мотивации В.А. Квартального?
 - а) возраст;
 - б) безопасность;
 - в) образование;
 - г) активность.
4. Назовите технику, часто используемую для устранения возражений?
 - а) «если..., то...»;
 - б) «бумеранг»;
 - в) «ссылки на авторитетных людей»;
 - г) «особенности клиента».

Тема 4. Особенности делового этикета в туризме.

Опрос

Для ответов на вопросы необходимо актуализировать полученные в ходе лекционного занятия и почерпнутые в основной и дополнительной литературе знания.

Вопросы для обсуждения:

1. Деловой этикет в туристской деятельности.
2. Этические нормы в практике делового сотрудничества в туризме.
3. Универсальные нормы делового этикета.
4. Значимость этикета в деятельности турпредприятия.

Тестирование

Для контроля усвоения теоретического материала предлагаются тесты с несколькими вариантами ответов.

1. Деловой этикет — это:
 - а) установленный порядок поведения сотрудников по отношению к клиентам;
 - б) порядок поведения сотрудников по отношению к окружающим;
 - в) установленный порядок поведения персонала;
 - г) все ответы верны.
2. К принципам делового этикета относят:
 - а) щедрость;

- б) здравый смысл;
 - в) гостеприимство;
 - г) потребности клиента.
3. Первое правило делового этикета звучит:
- а) учитывать интересы других людей;
 - б) быть пунктуальным и точным во всем;
 - в) говорить грамотно и красноречиво;
 - г) одеваться соответствующе.
4. Этикет приветствий и представлений — это:
- а) совокупность правил межличностного взаимодействия;
 - б) совокупность норм поведения;
 - в) установленный порядок поведения;
 - г) все ответы верны.
5. К комплиментам относят:
- а) слова «спасибо, нормально»;
 - б) фразу «удачи Вам»;
 - в) пожелание успеха;
 - г) фразу «Вы хорошо выглядите».

Тема 5. Психология имиджа туристской фирмы.

Опрос

Для ответов на вопросы необходимо актуализировать полученные в ходе лекционного занятия и почерпнутые в основной и дополнительной литературе знания.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие имиджа.
2. Взаимосвязь корпоративной философии и внутреннего имиджа.
3. Элементы построения эффективного и многостороннего имиджа (закладка фундамента, создание внутреннего и внешнего имиджа, инструментарий).

Практическое задание

1. Разработать перечень мероприятий по развитию имиджа туристической фирмы.

Тестирование

Для контроля усвоения теоретического материала предлагаются тесты с несколькими вариантами ответов.

1. Ориентация и тренинги сотрудников — это инструментарий для создания:
 - а) внешнего имиджа;
 - б) внутреннего имиджа;
 - в) осязаемого имиджа;
 - г) неосязаемого имиджа.
2. Под ответной реакцией клиента на процесс обслуживания и отношение к нему сотрудников понимается:
 - а) внешний имидж;
 - б) внутренний имидж;

- в) осязаемый имидж;
 - г) неосязаемый имидж.
3. Что является совокупностью морально-этических и деловых норм, принципов, которыми руководствуются сотрудники фирмы в своей работе?
- а) корпоративная философия;
 - б) внутренний имидж;
 - в) психология создания имиджа;
 - г) этическая концепция деятельности фирмы.
4. Под влиянием какого фактора формируется внутренний имидж турфирмы?
- а) конкуренции;
 - б) сегментации рынка;
 - в) кадровой политики предприятия;
 - г) спроса на турпродукт.
5. Четкое определение цели деятельности турфирмы помогает:
- а) сплотить коллектив;
 - б) создать внешний имидж;
 - в) создать внутренний имидж;
 - г) разработать корпоративную философию.

Тема 6. Психология конфликта в туризме.

Опрос

Для ответов на вопросы необходимо актуализировать полученные в ходе лекционного занятия и почерпнутые в основной и дополнительной литературе знания.

Вопросы для обсуждения:

1. Основные характеристики конфликтов.
2. Функции и причины конфликтов.
3. Стратегии поведения в конфликте.
4. Управление конфликтами.

Тестирование

Для контроля усвоения теоретического материала предлагаются тесты с несколькими вариантами ответов.

1. Столкновением противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций называется:
 - а) конфликт;
 - б) аффилиация;
 - в) конгруэнтность;
 - г) агрессия.
2. Что лежит в основе конфликта?
 - а) разный социальный статус и образование;
 - б) отсутствие согласия;
 - в) возраст;
 - г) деньги.
3. Сколько уровней проявления конфликтов в туризме выделяют психологи? а) 8; б) 7; в) 3; г) 5. 137
4. В какой форме чаще всего проявляются конфликты между туристами и организаторами тура? а) жалоба; б) указания; в) драка; г) все варианты верны.

5. Выберите причины, из-за которых часто возникают конфликты в туризме: а) психологическая несовместимость партнёров по обслуживанию; б) слабая эргономичность рабочих мест; в) различия в манере поведения; г) все варианты верны.

Тема 7. Ораторское искусство в туристско-экскурсионной деятельности.

Творческое задание

Составить 5-7 минутный рассказ о каком-то историческом объекте или событии, с учетом приемов ораторского искусства.

Тестирование

Для контроля усвоения теоретического материала предлагаются тесты с несколькими вариантами ответов.

1. Какого происхождения термин «ораторское искусство»:

- а) античного;
- б) современного;
- в) средневекового;
- г) древнего.

2. Назовите греческий синоним термина «ораторское искусство»:

- а) лексика;
- б) логистика;
- в) риторика;
- г) мастерство.

3. Какие слагаемые экскурсоводческого мастерства выделяет Б.В. Емельянов?

- а) широкий кругозор, эрудицию, культурный уровень;
- б) владение навыками;
- в) интуицию экскурсовода;
- г) все ответы верны.

4. Какой из данных индивидуальных речевых типов не был предложен С.Ф. Ивановой?

- а) эмоционально-интуитивный тип;
- б) философско - лирический тип;
- в) философский тип;
- г) рационально-логический тип.

5. Кризис внимания экскурсантов происходит:

- а) на 14-й, 23-й, 31-й минутах;
- б) на 17-й, 28-й, 35-й минутах;
- в) на 15-й, 24-й, 38-й минутах; г) на 10-й, 25-й, 32-й минутах.

Преподаватель, реализующий дисциплину (модуль), в зависимости от уровня подготовленности обучающихся может использовать иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) Основная литература:

1. Андреева Г.М. Социальная психология: учебник. - 5-е изд. ; испр. и доп. - М.: Аспект Пресс, 2007. - 363 с.

2. Маклаков А.Г. Общая психология: учеб. для вузов; Рек. УМС по баз. псих. образованию в качестве учеб. пособия для студентов вузов и слушателей курсов псих. дисциплин. - СПб.: Питер, 2006. – 583 с.

3. Психология общения [Электронный ресурс]: учебник / Островская И.В. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2018. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785970447369.html>.

4. Руденко А.М. Психология социально-культурного сервиса и туризма /А.М. Руденко. — Изд. 2-е, испр. и доп.— Ростов н/Д : Феникс, 2007. — 313, [1] с. — (Высшее образование). https://tourlib.net/books_tourism/rudenko.htm

5. Типология и психология туризма [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Линчевский Э. Э.; под. ред. Ю.Н. Федотов - Москва: Советский спорт, 2008. - 272с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40806.html>

б) дополнительная литература:

1. Конфликтология [Электронный ресурс] / А.М. Руденко, С.И. Самыгин. - Ростов н/Д: Феникс, 2013. - (Высшее образование) - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785222210468.html>.

2. Современная социальная работа [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Платонова Н. М.; 3. ред. В.Н. Келасьев, А.Н. Смирнова - Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2016. - 184с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83646.html>

3. Экспериментальная психология: учеб. пособие для студ. вузов обучающихся по направлению подготовки "Психология" (квалификация "Бакалавр") / А. М. Руденко - Ростов н/Д.: Феникс, 2013. - 285с.: ил.

в) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимый для освоения дисциплины (модуля)

1. Электронная библиотека «Астраханский государственный университет»
2. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». www.studentlibrary.ru.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для проведения занятий по дисциплине «Психология в туристской деятельности» используются лекционные аудитории для организации потоков и аудитории для практических занятий для каждой группы студентов.

В качестве технического обеспечения дисциплины применяются мультимедийные презентации лекционного материала (используются переносной проектор и экран или мультимедийная аудитория) и др. средства.

Аудитории оборудованы учебной мебелью и средствами наглядного представления учебных материалов (маркерная или меловая доска, маркеры, мел). В библиотеке университета имеются рабочие места, оборудованные компьютерами, имеющими доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.

При необходимости рабочая программа дисциплины (модуля) может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).