


Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Академия маркетинга и социально-информационных технологий –  
ИМСИТ»  
(г. Краснодар)

Факультет менеджмента

Кафедра технологий сервиса и деловых коммуникаций

УТВЕРЖДЕНО  
Научно-методическим советом академии  
протокол №8 от 16 апреля 2018 года  
Председатель НМС,  
проректор по учебной работе,  
профессор  
Н.Н. Павелко



**Б1.В.ДВ.01.01**  
**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ**  
**В ТУРИНДУСТРИИ**

рабочая программа по дисциплине  
для студентов направления подготовки  
*43.03.02 Туризм*

Направленность (профиль) образовательной программы  
«Организация и технология туроператорских и турагентских услуг»

**квалификация (степень) выпускника**  
**«БАКАЛАВР»**

Краснодар  
2018

Рабочая программа дисциплины **«Деловые коммуникации и профессиональное общение в туриндустрии»** разработана кандидатом культурологии, доцентом Н.Ю. Буряк

Рабочая программа составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от « 4 » декабря 2015 г. N 1463.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры технологий сервиса и деловых коммуникаций протокол № 8 от 19 марта 2018г.

Зав. кафедрой ТСиДК, к.с.н., доцент



Н.И. Севрюгина

Рабочая программа утверждена на заседании Научно-методического совета Академии «16» апреля 2018г., протокол № 8.

Согласовано:

Проректор по качеству образования,  
доцент



К.В. Писаренко

## Содержание

1 Цели и задачи освоения дисциплины.....	4
2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО.....	5
3 Требования к результатам освоения содержания дисциплины.....	7
4 Содержание и структура дисциплины (модуля).....	8
4.1 Содержание разделов дисциплины.....	8
4.2 Структура дисциплины.....	9
4.3 Лабораторные работы.....	20
4.4 Практические занятия (семинары).....	20
4.5 Курсовой проект (курсовая работа).....	21
4.6 Самостоятельное изучение разделов дисциплины.....	22
5 Образовательные технологии.....	24
5.1 Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях.....	25
6 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	27
7 Учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля).....	41
7.1 Основная литература.....	41
7.2 Дополнительная литература.....	42
7.3 Периодические издания.....	42
7.4 Интернет-ресурсы.....	43
7.5 Методические указания к лабораторным занятиям.....	43
7.6 Методические указания и материалы по видам занятий.....	43
7.7 Методические указания к курсовому проектированию и другим видам самостоятельной работы.....	43
7.8 Программное обеспечение современных информационно-коммуникационных технологий.....	45
8 Условия реализации программы для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	46
9 Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	47

## **1. Цели и задачи освоения дисциплины**

**Целью освоения дисциплины** «Деловые коммуникации и профессиональное общение в туриндустрии» является освоение обучающимися по направлению подготовки 43.03.02 Туризм этических основ, форм и сфер делового общения с деловыми и официальными лицами и зарубежными (и общественными) партнерами в рамках делового протокола, этических норм, требований этикета, сложившихся на основе исторической практики и отчасти закрепленных в нормативных документах и международных конвенциях.

**Предметом освоения дисциплины** «Деловые коммуникации и профессиональное общение в туриндустрии» являются освоение базисных знаний о природе и сущности общения; улучшение навыков позитивного общения на основе взаимопонимания, преодоления коммуникативных барьеров личного влияния; освоение этических основ делового общения и формирования современной деловой культуры, деловой этики; освоение теории и практики ведения деловых переговоров, их организации и подготовки; освоение психологии делового общения, тактических приемов на переговорах и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций; анализ видов деловой переписки (включая международную); теоретическое и практическое освоение методики организации и проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций и использования современных средств коммуникации; рассмотрение вопросов делового этикета, бизнес-протокола и атрибутов делового общения.

### **Задачи дисциплины:**

- сформировать у обучающихся базисные знания по деловой коммуникации на основе имеющихся знаний по деловому общению в управленческой среде посредством интеграции изученных дисциплин гуманитарного цикла;
- сформировать навыки использования продуктивных технологий делового общения, способствующих эффективности разрешения производственных проблем, создания благоприятного морально-психологического климата;
- привить этическую культуру в деловой коммуникации, показав влияние этических норм на повышение её качества.
- дать обучающимся необходимый объём научных и прикладных знаний в области деловых коммуникаций, познакомить с закономерностями межличностных отношений и приоритетными проблемами в этой области, обучить технологиям их применения.
- раскрыть взаимосвязь этических норм организации и руководителя через анализ методов управления межличностными отношениями в деловой коммуникации.

В результате освоения данной дисциплины, опираясь на базу знаний, полученных в процессе обучения, обучающийся должен обладать следующими знаниями, умениями, навыками:

#### ***Знать:***

- основные характеристики делового общения, роль личности в деловом общении, невербальные аспекты делового общения, управление конфликтными ситуациями; основные правила делового этикета;

#### ***Уметь:***

- осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.

#### ***Владеть:***

- навыками решения предметно-организационных и гуманитарно-психологических задач в деловой коммуникации;
- методами психологической диагностики, прежде всего, умением анализировать собственные психические состояния, а также особенности поведения окружающих его людей.

### **Основные научные понятия, термины (дефиниции).**

**Акцентуация** характера – преувеличенное развитие отдельных свойств характера в ущерб другим.

**Индивид** - единичный представитель вида homo sapiens, биологический организм, носитель общих наследственных свойств биологического вида.

**Индивидуальность** - непохожесть, своеобразие, отличие одного индивида от другого.

**Коммуникация** (лат. «общее, разделяемое со всеми»);

коммуникативная компетенция – способность устанавливать необходимые контакты с другими людьми;

**Интерактивность**, интерактивная фаза общения;

**Перцепция**, перцептивная фаза общения; П. от лат психологическое восприятие – процесс восприятия, способствующий взаимопониманию участников общения.

**Идентификация** (отождествление)- установление сходства одного человека с другим.

**Эмпатия** - особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека. Способность эмоционально воспринять его со всеми мыслями и чувствами.

**Рефлексия**- способность сознания человека сосредоточиться на самом себе, как перцептивный механизм осознания человеком того, как он воспринимается партнером по общению, не только знание или понимание партнера, а удвоенный процесс зеркальных отражений друг друга, результатом которого станет лучшее понимание своего внутреннего мира.

**Суггестия** (внушаемость)-непроизвольная податливость человека мнению других лиц или группы, когда он не замечает свои изменения во взглядах.

**Конформизм** – сознательная уступчивость человека мнению большинства группы во избежание конфликта с нею.

**Каузальная атрибуция** – объяснение субъектом межличностного восприятия причин и форм поведения других людей, на которое влияют как внутренние причины, так и внешние.

**Кинесика** (греч. – «движение») наука о внешних проявлениях чувств и эмоций человека посредством невербальных проявлений (мимика, жесты, походка, поза).

**Проксемика** (англ. «близость»)- учение о дистанциях и пространственном расположении в деловом взаимодействии.

**Такесика** – учение о контактах общающихся людей, осуществляемых с помощью прикосновений.

**Синтоническая** модель общения – («синтония» означает «быть в гармонии с собой и другими»), где общение рассматривается как результат сложного взаимодействия процессов восприятия и мышления, что включает в себя репрезентативную систему, сенсорное чутье, гибкость, конгруэнтность, раппорт, ресурсное состояние.

**Паттерны** – привычная модель поведения.

**Конгруэнтность** – (лат. «встретиться и прийти к соглашению»)- единство мыслей, слов и поступков человека.

**Раппорт** – от фран. Взаимосвязь взаимопонимание отношения гармонии. Согласованности, единства и симпатии.

**Моббинг** – психологические притеснения, преимущественно групповые, работника со стороны работодателя или других работников.

**Пейсинг**-отражение чувств, стремление показать клиенту, что вы понимаете его чувства.

**Этикет** – манера поведения человека, правила учтивости и вежливости, принятые в обществе

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловые коммуникации и профессиональное общение в туриндустрии» является дисциплиной по выбору основной образовательной программы направления подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата).

Дисциплина «Деловые коммуникации и профессиональное общение в туриндустрии» при подготовке бакалавров нацелена на обеспечение эффективного общения на разных уровнях хозяйственной и социальной жизни. Как всякая область научных знаний, она опирается на комплекс специфических принципов: принцип детерминизма, принцип системности, принцип развития, а также на связанный с ними категориальный аппарат, определенный комплекс ключевых, базовых понятий, понимание которых является важнейшим условием успешного усвоения учебной дисциплины в целом. Её предметная область имеет содержательно методологическую взаимосвязь с такими учебными дисциплинами как «Социология», «Культурология», «Сервисная деятельность», «Русский язык и культура речи», «Организация туристской деятельности».

На момент начала освоения курса обучающийся должен владеть знаниями в области общих закономерностей развития и функционирования общества, группы, индивида, а так же иметь представление о ключевых социологических категориях социальное действие, взаимодействие, социальная роль, статус, социализация, социальная дифференциация и стратификация, социальная, массовая коммуникация.

Освоение дисциплины «Деловые коммуникации и профессиональное общение в туриндустрии» обеспечивает подготовку бакалавров по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, **область профессиональной деятельности** которых включает:

разработку, продвижение и реализацию туристского продукта, обладающего качествами, удовлетворяющими требования потребителей (туристов), организацию комплексного туристского обслуживания в основных секторах туристской индустрии.

Освоение дисциплины «Деловые коммуникации и профессиональное общение в туриндустрии» обеспечивает подготовку бакалавров по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, **объектами профессиональной деятельности** которых являются:

потребители услуг туристской индустрии, их потребности и запросы;

туристские ресурсы - природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также объекты делового, санаторно-курортного, спортивно-оздоровительного назначения и иные объекты, способные удовлетворить духовные, физические и иные потребности туристов, содействовать поддержанию их жизнедеятельности, восстановлению и развитию их физических сил и здоровья;

технологические процессы предоставления услуг туристской индустрии;

результаты интеллектуальной деятельности;

нематериальные активы, принадлежащие субъектам туристской индустрии на праве собственности или ином законном основании;

предприятия индустрии туризма - средства размещения, средства транспорта, объекты общественного питания, объекты санаторно-курортного лечения и отдыха, спортивно-оздоровительных услуг, объекты и средства развлечения, познавательного делового и иного

назначения, объекты экскурсионной деятельности, организации, предоставляющие услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, инструкторов-проводников, иные предприятия туристской индустрии и другие объекты, связанные с разработкой и реализацией туристского продукта;

информационные ресурсы и системы туристской деятельности, средства обеспечения автоматизированных информационных систем и их технологий;

туристские продукты;

услуги гостиниц и иных средств размещения, организаций общественного питания, средства развлечения, экскурсионные, транспортные, туроператорские услуги;

технологии формирования, продвижения и реализации туристского продукта;

справочные материалы по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран, туристские каталоги;

первичные трудовые коллективы.

Освоение дисциплины «Деловые коммуникации и профессиональное общение в туристской индустрии» обеспечивает подготовку бакалавров по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, подготовленных к решению ряда следующих **профессиональных задач** в соответствии с **видами профессиональной деятельности**, на которые ориентирована ОПОП

**1) научно-исследовательская деятельность:**

исследование и мониторинг рынка туристских услуг;

применение прикладных методов исследовательской деятельности в профессиональной сфере;

адаптация инновационных технологий к деятельности предприятий туристской индустрии;

**2) организационно-управленческая деятельность:**

распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях туристской индустрии;

принятие оперативных управленческих решений в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;

расчет и оценка затрат по организации деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обоснование управленческого решения;

**3) производственно-технологическая деятельность:**

применение современных технологий в реализации туристского продукта и предоставлении услуг в соответствии с требованиями потребителей и (или) туристов;

использование информационных и коммуникативных технологий в процессе разработки и реализации туристского продукта.

Пороговый (входной) уровень знаний, умений, опыта деятельности, требуемый для формирования компетенций, необходимых для освоения программы дисциплины «Деловые коммуникации и профессиональное общение в туристской индустрии», связан с дисциплинами и междисциплинарными связями, обеспечивающими формирование компетенций, необходимыми для освоения программы дисциплины «Деловые коммуникации и профессиональное общение в туристской индустрии».

Дисциплины и междисциплинарные связи, обеспечивающие формирование компетенций, необходимых для освоения программы дисциплины «Деловые коммуникации и профессиональное общение в туристской индустрии»

Наименование дисциплин	Формируемые компетенции
Сервисная деятельность	ОК-3; ПК-4
Социология	ОК-5; ПК-4;
Русский язык и культура речи	ОК-3, ОК-5
Культурология	ОК-5
Организация туристской деятельности	ОК-5

Междисциплинарные контрольные задания и материалы, необходимые для оценки порогового (входного) уровня знаний, умений и навыков, необходимых для формирования компетенции в процессе освоения программы дисциплины «Деловые коммуникации и профессиональное общение в туристской деятельности» представлены в комплекте оценочных средств по дисциплине согласно утвержденной формы.

### 3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

#### а) общекультурных:

**ОК-3** способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

По компонентному составу данной компетенции обучающийся должен:

#### **знать:**

- систему современного русского и иностранного языков; нормы словоупотребления; нормы русской грамматики и грамматики иностранного языка; орфографические нормы современного русского языка и изучаемого иностранного языка; нормы пунктуации и их возможную вариантность;
- литературный язык как особую высшую, обработанную форму общенародного (национального) языка;
- специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рассуждение), разнообразные языковые средства для обеспечения логической связности письменного и устного текста.

#### **уметь:**

- создавать устные и письменные, монологические и диалогические речевые произведения научных и деловых жанров с учетом целей, задач, условий общения, включая научное и деловое общение в среде Интернет;
- свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике и статьи из газет и журналов, издаваемых на иностранных языках и в сети Интернет.

#### **владеть:**

- различными формами, видами устной и письменной коммуникации в учебной и профессиональной деятельности;
- технологиями самостоятельной подготовки текстов различной жанрово-стилистической принадлежности
- культурой речи;



- иностранным языком на уровне контакта с носителями языка с целью быть понятым по широкому кругу жизненных и профессиональных вопросов.

**ОК-5** способностью к самоорганизации и самообразованию

По компонентному составу данной компетенции обучающийся должен:

**знать:**

- пути и средства профессионального самосовершенствования: профессиональные форумы, конференции, семинары, тренинги;
- систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления;
- закономерности профессионально-творческого и культурно-нравственного развития;

**уметь:**

- анализировать информационные источники (сайты, форумы, периодические издания);
- анализировать культурную, профессиональную и личностную информацию и использовать ее для повышения своей квалификации и личностных качеств.

**владеть:**

- навыками организации самообразования, технологиями приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных знаний.

**ОК-6** способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права

По компонентному составу данной компетенции обучающийся должен:

**знать:**

- систему отечественного законодательства; основные положения международных документов и договоров, Конституции РФ, других основных нормативно-правовых документов; механизмы применения основных нормативно-правовых актов; тенденции законодательства и судебной практики.

**уметь:**

- оперативно находить нужную информацию в международных документах, нормативно-правовых актах, рекомендательных документах, грамотно её использовать; с позиций правовых норм анализировать конкретные ситуации, возникающие в повседневной практике; анализировать и оценивать законодательные инициативы; принимать адекватные решения при возникновении критических, спорных ситуаций

**владеть:**

- навыками применения правовых знаний в текущей профессиональной деятельности

**ПК-4** способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства

По компонентному составу данной компетенции обучающийся должен:

**знать:**

- основные понятия, цели и функции, виды туризма;
- значение и факторы развития туризма;
- структуру туристской индустрии;

- организационные основы туристской деятельности;
- особенности создания и продвижения туристских продуктов;
- классификацию туристских ресурсов и туристских центров;
- общую статистику различных типов и видов туризма в России и в мире;
- приоритетные направления развития туризма;
- основные положения туристской политики государства;
- процессы регулирования туризма на международном и государственном уровне.

**уметь:**

- анализировать основные тенденции развития индустрии туризма, выявлять проблемы и оценивать перспективы и прогнозировать направления ее развития в России и за рубежом;
- анализировать туристскую инфраструктуру;
- находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- пользоваться основными законодательными актами, правовыми и нормативными документами, регулирующими сферу туризма;
- организовать и обеспечивать деятельность предприятий и организаций, предоставляющих туристские услуги.

**владеть:**

- методами (способами) анализа, восприятия информации, постановки цели и выбора путей её достижения в процессе организации туристской деятельности;
- основными методами проектирования, реализации проектов в туристской индустрии;
- навыками принятия решений в экстремальных ситуациях, обеспечения безопасности жизнедеятельности.

#### 4. Содержание и структура дисциплины

##### 4.1 Содержание разделов дисциплины

Таблица 1 — Содержание разделов (модулей) дисциплины

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля	Формируемые компетенции
1	2	3	4	5
1	Модуль 1 Значение коммуникаций в глобальном мире. Методология коммуникаций.	Глобализация и коммуникационная среда. Теоретические основы деловой коммуникации. Управление коммуникациями. Функционирование коммуникационных сетей.	Мониторинг результатов практических занятий, контрольный опрос (устный и письменный), тестирование	ОК-3 ОК-5 ОК-6 ПК-4

2	Модуль 2 Деловое общение: понятие и структура. Классификация и типология видов общения	Основные характеристики делового общения. Функции, виды, стили, уровни, стратегии и средства коммуникации. Принципы, закономерности межличностных взаимоотношений в деловой коммуникации. Личность в деловом общении. Типологические характеристики личности в деловой коммуникации.	Мониторинг результатов практических занятий, контрольный опрос (устный и письменный), тестирование	ОК-3 ОК-5 ОК-6 ПК-4
3	Модуль 3 Деловая коммуникация как взаимодействие. Психология общения.	Психологические функции деловых партнеров в деловом общении. Управление межличностными коммуникациями. Технология делового общения. Этикет и культура делового общения.	Мониторинг результатов практических занятий, контрольный опрос (устный и письменный), тестирование	ОК-3 ОК-5 ОК-6 ПК-4

#### 4.2 Структура дисциплины

Распределение трудоемкости в часах по всем видам аудиторной и самостоятельной работы обучающихся по семестрам представлено в таблице 2.

Таблица 2 — Объем учебной дисциплины и виды учебной работы ОФО

Вид работы	Трудоемкость, часов (зач.ед.)	
	3 семестр	Всего
<b>Общая трудоемкость (часы, зачетные единицы)</b>	<b>144/4</b>	<b>144/4</b>
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (контактные часы), всего</b>	<b>49,3</b>	<b>49,3</b>
Аудиторная работа, всего:	49,3	49,3
<i>Лекции (Л)</i>	16	16
<i>Практические занятия (ПЗ)</i>	32	32
<i>Лабораторные работы (ЛР)</i>	0	0
Индивидуальные консультации (ИК)	0	0
Контактная работа по промежуточной аттестации (КА)	0	0
Консультации перед экзаменом (Конс)	1	1
Контактная работа по промежуточной аттестации (КАЭ)	0,3	0,3
<b>Самостоятельная работа в семестре, всего:</b>	<b>60</b>	<b>60</b>
Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР)	0	0

Реферат (Р)	10	10
Самостоятельное освоение разделов	24	24
Контрольная работа (КР)	0	0
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	26	26
<b>Самостоятельная работа в период экз.сессии (Контроль)</b>	<b>34,7</b>	<b>34,7</b>
<b>Вид итогового контроля по дисциплине</b>	<b>экзамен</b>	<b>экзамен</b>

Таблица 3 — Объем учебной дисциплины и виды учебной работы ЗФО

Вид работы	Трудоемкость, часов (зач.ед.)		
	1 курс 3 сессия	2 курс 1 сессия	Всего
<b>Общая трудоемкость (часы, зачетные единицы)</b>	<b>36/1</b>	<b>108/3</b>	<b>144/4</b>
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (контактные часы), всего</b>	<b>2</b>	<b>12,3</b>	<b>14,3</b>
Аудиторная работа, всего:	2	12,3	14,3
<i>Лекции (Л)</i>	2	4	6
<i>Практические занятия (ПЗ)</i>	0	8	8
<i>Лабораторные работы (ЛР)</i>	0	0	0
Индивидуальные консультации (ИК)	0	0	0
Контактная работа по промежуточной аттестации (КА)	0	0	0
Консультации перед экзаменом (Конс)	0	0	0
Контактная работа по промежуточной аттестации (КАЭ)	0	0,3	0,3
<b>Самостоятельная работа в семестре, всего:</b>	<b>34</b>	<b>87</b>	<b>121</b>
Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР)	0	0	0

Реферат (Р)	4	6	10
Самостоятельное изучение разделов	14	21	35
Контрольная работа (КР)	0	0	0
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	16	60	76
<b>Самостоятельная работа в период экз.сессии (Контроль)</b>	<b>0</b>	<b>8,7</b>	<b>8,7</b>
<b>Вид итогового контроля по дисциплине</b>		<b>Экзамен</b>	<b>Экзамен</b>

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины для очной формы обучения приведено в таблице 4.

Таблица 4 - Разделы дисциплины, изучаемые в 3 семестре ОФО

№ Раздел а	Наименование разделов	Контактная работа/ контактные часы						Самостояте льная работа	Контроль
		Всег о	Аудиторная работа			Кон с, КАЭ	ИК , КА		
			Л	ПЗ	ЛР				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Модуль 1 Значение коммуникаций в глобальном мире. Методология коммуникаций.	48,5	6	10	0	0,5	0	20	12
2	Модуль 2 Деловое общение: понятие и структура. Классификация и типология видов общения	48,5	6	10	0	0,5	0	20	12

3	Модуль 3 Деловая коммуникация как взаимодействие. Психология общения.	47	4	12	0	0,3	0	20	10,7
	<i>Итого:</i>	144	16	32	0	1,3	0	60	34,7
	<i>Всего:</i>	144	16	32	0	1,3	0	60	34,7

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины для заочной формы обучения приведено в таблице 5.

Таблица 5 - Разделы дисциплины, изучаемые на первом и втором курсах ЗФО

№ Раздел а	Наименование разделов	Контактная работа/ контактные часы						Самостояте льная работа	Контроль
		Всего	Аудиторная работа			Кон с, КАЭ	ИК , КА		
			Л	ПЗ	ЛР				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1 курс 3 сессия									
1	Модуль 1 Значение коммуникаций в глобальном мире. Методология коммуникаций.	36	2	0	0	0	0	34	0
	<i>Итого:</i>	36	2	0	0	0	0	34	0
2 курс 1 сессия									
1	Модуль 2 Деловое общение: понятие и структура. Классификация и типология видов общения	52,1	2	4	0	0,1	0	42	4
2	Модуль 3 Деловая коммуникация как взаимодействие. Психология общения.	55,9	2	4	0	0,2	0	45	4,7

	<i>Итого:</i>	108	4	8	0	0,3	0	87	8,7
	<i>Всего:</i>	144	6	8	0	0,3	0	121	8,7

#### **4.2.1. Содержание и структура дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины**

**Модуль 1. Значение коммуникаций в глобальном мире. Методология коммуникаций.**

**Тема 1. Введение в учебный курс. Научные основы, цели и задачи изучения деловых коммуникаций.**

**Тема 2. Глобализация и коммуникационная среда. Техносферное развитие в условиях глобализации.**

Новая коммуникационная среда.

Особенности становления информационной экономики.

Влияние коммуникационных технологий на развитие экономики и управления.

Роль коммуникаций в менеджменте.

Тенденции развития современных коммуникационных технологий.

**Тема 3. Теоретические основы деловой коммуникации.**

Исторический экскурс в историю науки о деловой коммуникации.

Исторические аспекты формирования теории коммуникации.

Концепции классической, неклассической и постнеклассической методологии.

Теории коммуникации. Теории идеологии коммуникации.

Критические теории коммуникации.

Концепция М.Маклюэна. Постмодернистский подход в теории коммуникации.

Классификация и модели коммуникаций - линейные, нелинейные, мозаичные, диффузные (Шеннона-Уивера, Лассуэлла, Шрама, Стейнбока, Гербнера, Воронцова, Ньюкомба и др.)

Коммуникационный процесс. Содержание, способы передачи, элементы, этапы.

**Тема 4. Управление коммуникациями.**

Управление организационными коммуникациями.

Формы и методы организационных коммуникаций. Неформальные коммуникации.

Управление межличностными коммуникациями.

Анализ структуры деловой коммуникации.

Общение как коммуникация, причины плохой коммуникации.

Общение как восприятие: идентификация, эмпатия, рефлексия.

Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.

Стереотипы и установки при восприятии партнера по общению

Формы межличностного взаимодействия в общении.

Социальное влияние: суггестия, конформизм, нонконформизм.

**Тема 5. Функционирование коммуникационных сетей**

Коммуникационная политика организации.

Коммуникационное пространство. Типология коммуникационных сетей.

Эффекты коммуникаций, их типология.

Система коммуникационной поддержки процесса управления.

Содержание организационного механизма управления коммуникациями.

Организация коммуникационной поддержки.

## **Модуль 2. Деловое общение: понятие и структура. Классификация и типология видов общения**

### **Тема 1. Основные характеристики делового общения.**

Функции, виды, стили, уровни, стратегии и средства коммуникации.

Принципы, закономерности межличностных взаимоотношений в деловой коммуникации.

Этапы и структура общения. Структура, виды и формы делового общения.

Системная модель общения, характеристика его фаз.

Общение как социально-психологическая категория.

Виды делового общения. Классификация видов делового общения по содержательной направленности.

Влияние психологических характеристик деловых партнеров на стратегии деловой коммуникации.

### **Тема 2. Личность в деловом общении. Типологические характеристики личности в деловой коммуникации.**

Изучение личности делового партнера по невербальным признакам

Концепции личности и их учет в деловом общении.

Защитные механизмы личности. Учет гендерных особенностей личности в деловой коммуникации.

Психологические типы акцентуации личности.

Учет типа темперамента, конституционная типология личности.

Психогометрическая типология личности. Психологические типы сотрудников в деловой коммуникации.

Психологическая составляющая делового общения.

Основы невербального общения.

Графология, кинесика, проксемика, такесика в деловом общении.

Кинесические средства общения. Технология управления ими.

Экстралингвистика как средство общения.

Такесика и проксемика как дополнительное информационное средство в деловой коммуникации. Визуальный контакт.

Проксемические особенности делового взаимодействия.

Синтоническая модель общения.

### **Тема 3. Изучение личности делового партнера по вербальным признакам. Вербальная коммуникация.**

Деловая беседа, фазы деловой беседы.

Закономерности аргументации при ведении деловой беседы.

Деловые переговоры. Национальные особенности их ведения.

Деловая дискуссия, культура дискуссии. Деловые совещания и собрания.

Публичные выступления. Основы деловой риторики. Культура речи (устной и письменной) в деловом общении.

Этика использования средств выразительности в деловой речи.

Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником.

Особенности продуктивного вербального делового поведения. Технологии продуктивного вербального взаимодействия.

Потеря информации. Коммуникативные барьеры

### **Тема 4. Споры и конфликты в деловом общении.**



Спор, цели и подходы к ведению спора. Техника убеждения партнера, особенности критики в споре.

Принципы ведения спора.

Конфликт, структура и типология. Причины конфликтов.

Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия.

Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.

Правила поведения в условиях конфликта. Методы снятия напряжения в условиях конфликта. Стрессы в деловом общении.

Виды профессиональных стрессов. Синдром опустошения.

Саморегуляция работника. Стресс и его природа. Дистресс.

Причины и источники стресса. Профилактика стрессов.

Индивидуальные стратегии и тактика стрессоустойчивого поведения.

Использование НЛП - технологий в профилактике стрессов.

Технологии избегания стрессов в деловом общении.

### **Модуль 3. Деловая коммуникация как взаимодействие. Психология общения.**

#### **Тема 1. Психические функции деловых партнеров в деловом общении.**

Коллективное бессознательное, Архетип Совесть в деловом общении.

Системы психики личности и психологические способы воздействия в деловом общении.

Предсознательное в деловом общении. Психологическая защита в деловом общении: защитные механизмы.

Непродуктивное деловое общение: ошибки, пути их устранения.

Транзакционный анализ Э. Берна и типичные состояния сознания.

Три формы транзакций. Поведенческие характеристики. Правильное распределение ролей.

Открытость и закрытость в общении. Дистанционное общение (виды, характеристика).

#### **Тема 2. Управление межличностными коммуникациями. Технологии делового общения. Этикет и культура делового общения**

Системная модель технологий делового общения.

Перцептивно-когнитивные технологии.

Информационно-коммуникативные технологии.

Конативные технологии делового общения. Природа манипулятивных технологий.

Манипулятивные технологии в межличностном деловом общении.

Механизмы манипулятивных технологий. Приемы воздействия.

Их характеристика и нейтрализация. Защита от манипуляций.

Этическая норма деловой коммуникации и социальная ответственность организации.

Восточная этическая традиция как базис российской деловой этики.

Закономерности межличностных отношений (правила и этикет деловых отношений). Деловой имидж.

Правила проведения деловой беседы, собеседования, служебного совещания, переговоров, публичных выступлений.

Правила конструктивной критики.

#### **Тема 3. Деловое общение в рабочей группе. Особенности национальных характеров в деловой коммуникации**

Рабочая группа: социально-психологические особенности и профессиональная зрелость. Морально-психологический климат коллектива. Референтная группа и проблема лидерства. Стиль руководства. Многомерные модели стилей руководства. Стереотипизация как фактор восприятия нациями друг друга в деловой коммуникации.

Культурно-центрированный подход и учет национальных особенностей личности в деловой коммуникации. Профилактика делового макиавеллизма.

Приемы самоменеджмента в процессе деловой коммуникации.

### 4.3. Лабораторные работы

В рамках освоения дисциплины «Деловые коммуникации и профессиональное общение в туриндустрии» лабораторные работы не предусмотрены рабочим учебным планом академии.

### 4.4 Практические занятия (семинары)

*Семинар* (от латинского *seminarium* «рассадник»; переноси «школа») — это особая форма учебно-теоретических занятий которая, как правило, служит дополнением к лекционному курсу. Семинар обычно посвящен детальному изучению отдельной темы.

Этапы подготовки к семинару:

- проанализируйте тему семинара, подумайте о цели и основных проблемах, вынесенных на обсуждение;
- внимательно прочитайте материал, данный преподавателем по этой теме на лекции;
- изучите рекомендованную литературу, делая при этом конспекты прочитанного или выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре;
- постарайтесь сформулировать свое мнение по каждому вопросу и аргументировано его обосновать;
- запишите возникшие во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературой вопросы, чтобы затем на семинаре получить на них ответы.

*Практическое занятие* — это одна из форм учебной работы, которая ориентирована на закрепление изученного теоретического материала, его более глубокое усвоение и формирование умения применять теоретические знания в практических, прикладных целях. Особое внимание на практических занятиях уделяется выработке учебных или профессиональных навыков. Такие навыки формируются в процессе выполнения конкретных заданий — упражнений, задач и т. п. — под руководством и контролем преподавателя.

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования обучающихся, по результатам выполнения самостоятельных работ. Формами диагностического контроля лекционной части данной дисциплины являются устные опросы и собеседования. Текущий контроль призван, с одной стороны, определить уровень продвижения обучающихся в освоении дисциплины и диагностировать затруднения в освоении материала, а с другой – показать эффективность выбранных средств и методов обучения. Формы контроля могут варьироваться в зависимости от содержания раздела дисциплины: контролем освоения содержания раздела могут являться коллоквиум, выполнение учебных индивидуальных заданий в ходе практических занятий, мониторинг результатов семинарских и практических занятий, контрольный опрос (устный или письменный), презентация результатов проектной деятельности. Формы такого контроля выполняют одновременно и обучающую функцию.

Промежуточная аттестация направлена на определение уровня сформированности компетенций по дисциплине в целом. Для комплексного планирования и осуществления всех форм учебной работы и контроля используется балльно-рейтинговая система (БРС). Все элементы учебного процесса (от посещения лекции до выполнения письменных заданий) соотносятся с определенным количеством баллов. Работы оцениваются в баллах, сумма которых определяет рейтинг каждого обучающегося. В баллах оцениваются не только знания и навыки обучающихся, но и творческие их возможности: активность, неординарность решений поставленных проблем, умение сформулировать и решить научную проблему. Форма текущего контроля знаний – работа обучающегося на семинарских занятиях. Форма промежуточных аттестаций – итоговый тест по темам текущего раздела. Итоговая форма контроля знаний по дисциплине - экзамен.

### **Содержание практических и семинарских занятий**

**Модуль 1. Значение коммуникаций в глобальном мире. Методология коммуникаций.**

**Тема 1. Введение в учебный курс. Научные основы, цели и задачи изучения деловых коммуникаций**

#### **Вопросы для подготовки:**

1. Исторический экскурс в историю науки о деловой коммуникации.
2. Исторические аспекты формирования теории коммуникации.
3. Концепции классической, неклассической и постнеклассической методологии.
4. Теории коммуникации. Теории идеологии коммуникации.
5. Критические теории коммуникации.
6. Концепция М.Маклюэна. Постмодернистский подход в теории коммуникации.
7. Классификация и модели коммуникаций - линейные, нелинейные, мозаичные, диффузные
8. (Шеннона-Уивера, Лассуэлла, Шрама, Стейнбока, Гербнера, Воронцова, Ньюкомба и др.)
9. Коммуникационный процесс. Содержание, способы передачи, элементы, этапы.

**Тема 2. Глобализация и коммуникационная среда. Техносферное развитие в условиях глобализации**

#### **Вопросы для подготовки:**

1. Глобализация и коммуникационная среда. Техносферное развитие в условиях глобализации.
2. Новая коммуникационная среда.
3. Особенности становления информационной экономики.
4. Влияние коммуникационных технологий на развитие экономики и управления.
5. Роль коммуникаций в менеджменте.
6. Тенденции развития современных коммуникационных технологий.

**Тема 3. Теоретические основы деловой коммуникации**

#### **Вопросы для подготовки:**

1. Исторический экскурс в историю науки о деловой коммуникации.
2. Исторические аспекты формирования теории коммуникации.
3. Концепции классической, неклассической и постнеклассической методологии.
4. Теории коммуникации. Теории идеологии коммуникации.
5. Критические теории коммуникации.
6. Концепция М.Маклюэна. Постмодернистский подход в теории коммуникации.
7. Классификация и модели коммуникаций - линейные, нелинейные, мозаичные, диффузные
8. (Шеннона-Уивера, Лассуэлла, Шрама, Стейнбока, Гербнера, Воронцова, Ньюкомба и др.)
9. Коммуникационный процесс. Содержание, способы передачи, элементы, этапы.

#### **Тема 4. Управление коммуникациями**

##### **Вопросы для подготовки:**

1. Управление организационными коммуникациями.
2. Формы и методы организационных коммуникаций. Неформальные коммуникации.
3. Управление межличностными коммуникациями.
4. Анализ структуры деловой коммуникации.
5. Общение как коммуникация, причины плохой коммуникации.
6. Общение как восприятие: идентификация, эмпатия, рефлексия.
7. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.
8. Стереотипы и установки при восприятии партнера по общению
9. Формы межличностного взаимодействия в общении.
10. Социальное влияние: суггестия, конформизм, нонконформизм.

#### **Тема 5. Функционирование коммуникационных сетей**

##### **Вопросы для подготовки:**

1. Коммуникационная политика организации.
2. Коммуникационное пространство. Типология коммуникационных сетей.
3. Эффекты коммуникаций, их типология.
4. Система коммуникационной поддержки процесса управления.
5. Содержание организационного механизма управления коммуникациями.
6. Организация коммуникационной поддержки.

### **Модуль 2. Деловое общение: понятие и структура. Классификация и типология видов общения**

#### **Тема 1. Основные характеристики делового общения**

##### **Вопросы для подготовки:**

1. Основные характеристики делового общения. Функции, виды, стили, уровни, стратегии и средства коммуникации.
2. Принципы, закономерности межличностных взаимоотношений в деловой коммуникации.
3. Этапы и структура общения. Структура, виды и формы делового общения.

4. Системная модель общения, характеристика его фаз.
5. Общение как социально-психологическая категория.
6. Виды делового общения. Классификация видов делового общения по содержательной направленности.
7. Влияние психологических характеристик деловых партнеров на стратегии деловой коммуникации.

## **Тема 2. Личность в деловом общении. Типологические характеристики личности в деловой коммуникации**

### **Вопросы для подготовки:**

1. Изучение личности делового партнера по невербальным признакам
2. Концепции личности и их учет в деловом общении.
3. Защитные механизмы личности. Учет гендерных особенностей личности в деловой коммуникации.
4. Психологические типы акцентуации личности.
5. Учет типа темперамента, конституционная типология личности.
6. Психогометрическая типология личности. Психологические типы сотрудников в деловой коммуникации.
7. Психологическая составляющая делового общения.
8. Основы невербального общения.
9. Графология, кинесика, проксемика, такесика в деловом общении.
10. Кинесические средства общения. Технология управления ими.
11. Экстралингвистика как средство общения.
12. Такесика и проксемика как дополнительное информационное средство в деловой коммуникации. Визуальный контакт.
13. Проксемические особенности делового взаимодействия.
14. Синтоническая модель общения.

## **Тема 3. Изучение личности делового партнера по вербальным признакам. Вербальная коммуникация**

### **Вопросы для подготовки:**

1. Деловая беседа, фазы деловой беседы.
2. Закономерности аргументации при ведении деловой беседы.
3. Деловые переговоры. Национальные особенности их ведения.
4. Деловая дискуссия, культура дискуссии. Деловые совещания и собрания.
5. Публичные выступления. Основы деловой риторики. Культура речи (устной и письменной) в деловом общении.
6. Этика использования средств выразительности в деловой речи.
7. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником.
8. Особенности продуктивного вербального делового поведения. Технологии продуктивного вербального взаимодействия.
9. Потеря информации. Коммуникативные барьеры.

## **Тема 4. Споры и конфликты в деловом общении**

### **Вопросы для подготовки:**

1. Спор, цели и подходы к ведению спора. Техника убеждения партнера, особенности критики в споре.
2. Принципы ведения спора.
3. Конфликт, структура и типология. Причины конфликтов.
4. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия.
5. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.
6. Правила поведения в условиях конфликта. Методы снятия напряжения в условиях конфликта. Стрессы в деловом общении.
7. Виды профессиональных стрессов. Синдром опустошения.
8. Саморегуляция работника. Стресс и его природа. Дистресс.
9. Причины и источники стресса. Профилактика стрессов.
10. Индивидуальные стратегии и тактика стрессоустойчивого поведения.
11. Использование НЛП - технологий в профилактике стрессов.
12. Технологии избегания стрессов в деловом общении.

### **Модуль 3. Деловая коммуникация как взаимодействие. Психология общения.**

#### **Тема 1. Психические функции деловых партнеров в деловом общении.**

##### **Вопросы для подготовки:**

1. Психические функции деловых партнеров в деловом общении.
2. Коллективное бессознательное, Архетип Совесть в деловом общении.
3. Системы психики личности и психологические способы воздействия в деловом общении.
4. Предсознательное в деловом общении. Психологическая защита в деловом общении: защитные механизмы.
5. Непродуктивное деловое общение: ошибки, пути их устранения.
6. Трансакционный анализ Э. Берна и типичные состояния сознания.
7. Три формы трансакций. Поведенческие характеристики. Правильное распределение ролей.
8. Открытость и закрытость в общении. Дистанционное общение (виды, характеристика).

#### **Тема 2. Управление межличностными коммуникациями. Технологии делового общения Этикет и культура делового общения**

##### **Вопросы для подготовки:**

1. Системная модель технологий делового общения.
2. Перцептивно-когнитивные технологии.
3. Информационно-коммуникативные технологии.
4. Конативные технологии делового общения. Природа манипулятивных технологий.
5. Манипулятивные технологии в межличностном деловом общении.
6. Механизмы манипулятивных технологий. Приемы воздействия.
7. Их характеристика и нейтрализация. Защита от манипуляций.
8. Этическая норма деловой коммуникации и социальная ответственность организации.
9. Восточная этическая традиция как базис российской деловой этики.

10. Закономерности межличностных отношений (правила и этикет деловых отношений). Деловой имидж.

11. Правила проведения деловой беседы, собеседования, служебного совещания, переговоров, публичных выступлений.

12. Правила конструктивной критики.

### **Тема 3. Деловое общение в рабочей группе. Особенности национальных характеров в деловой коммуникации**

#### **Вопросы для подготовки:**

1. Рабочая группа: социально-психологические особенности и профессиональная зрелость. Морально-психологический климат коллектива. Референтная группа и проблема лидерства. Стиль руководства. Многомерные модели стилей руководства. Стереотипизация как фактор восприятия нациями друг друга в деловой коммуникации.

2. Культурно-центрированный подход и учет национальных особенностей личности в деловой коммуникации. Профилактика делового макиавеллизма.

3. Приемы самоменеджмента в процессе деловой коммуникации.

#### **Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся на аудиторных практических (семинарских) занятиях**

С целью контроля и подготовки обучающихся к изучению новой темы в начале каждого практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

##### **Критерии оценки:**

– правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

– своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);

– использование дополнительного материала (обязательное условие);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

#### **Вопросы для коллоквиума**

**по дисциплине «Деловые коммуникации и профессиональное общение в туриндустрии»**

Коллоквиум - вид учебно-теоретических занятий, представляющий собой групповое обсуждение под руководством преподавателя достаточно широкого круга проблем.

Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

### **Модуль 1. Значение коммуникаций в глобальном мире. Методология коммуникаций**

1. Деловые коммуникации. Виды, стили, уровни, стратегии и средства общения.
2. Причины плохой коммуникации. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.
3. Формы межличностного взаимодействия при коммуникации. Виды социального влияния: суггестия, конформизм, нонконформизм.
4. Концепции личности и их учет в деловой коммуникации.
5. Защитные механизмы личности. Учет гендерных и национальных особенностей личности.
6. Психологические типы акцентуации личности. Учет типа темперамента в деловом общении.
7. Психогеометрическая и конституционная типологии личности. Психологические типы деловых партнеров.
8. Освоение личности делового партнера по невербальным признакам. Графология и кинесика в деловом общении.
9. Основные закономерности проксемики. Основные закономерности такесики.
10. Синтоническая модель общения.

### **Модуль 2. Деловое общение: понятие и структура. Классификация и типология видов общения.**

1. Деловая беседа. Закономерности аргументации при ведении деловой беседы.
2. Деловые переговоры. Деловая дискуссия.
3. Деловые совещания и собрания.
4. Публичные выступления. Особенности общения через переводчика.
5. Споры и конфликты в деловой коммуникации. Цели и подходы к ведению спора.
6. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия.
7. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.
8. Стрессы в деловом общении. Признаки и механизм протекания стресса.
9. Виды профессиональных стрессов, профилактика профессиональной деформации в деловой коммуникации.
10. Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения.

### **Модуль 3. Деловая коммуникация как взаимодействие. Психология общения.**

1. Манипулятивное взаимодействие в деловой коммуникации. Защита от манипуляций.
2. Принципы и правила успешной организации времени.
3. Этикет в деловом общении.
4. Деловое общение и карьерный успех. Виды карьерных стратегий.
5. Этапы профессиональной деятельности. Карьерный рост и моббинг персонала.
6. Деловые коммуникации на заседаниях и совещаниях.
7. Практика ответственности, риска в карьере, поиска связей, союзников.
8. Деловое общение при обслуживании клиентов. Виды и стратегии коммуникации.
9. Особенности деловой переписки. Документирование управленческой деятельности.
10. Деловая риторика: особенности речи деловых партнеров в разных ситуациях, использование речевых моделей убеждения, влияния, подавления и др.



#### **4.5 Курсовой проект (курсовая работа)**

В рамках освоения дисциплины «Деловые коммуникации и профессиональное общение в туриндустрии» выполнение курсовых работ не предусмотрено рабочим учебным планом академии.

#### **4.6 Самостоятельное изучение разделов дисциплины**

Самостоятельная работа обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм имеет большое значение в формировании профессиональных компетенций будущего бакалавра. Самостоятельная работа — одна из важнейших форм овладения знаниями. Но самостоятельная работа требует известных навыков, умения. Наибольшую пользу она приносит тогда, когда обучающийся занимается систематически, проявляет трудолюбие и упорство. На основе самостоятельно приобретенных знаний формируются твердые убеждения обучающегося и умение отстаивать их. А это — самое главное в овладении любой наукой.

Самостоятельная работа включает многие виды активной умственной деятельности обучающегося: слушание лекций и осмысленное их конспектирование, глубокое освоение источников и литературы, консультации у преподавателя, написание реферата, подготовка к семинарским занятиям, экзаменам, самоконтроль приобретаемых знаний и т.д. Форма текущего контроля знаний — работа обучающегося на семинарском занятии. Форма промежуточных аттестаций — письменная (домашняя) работа по проблемам изучаемой дисциплины. Итоговая форма контроля знаний по дисциплине — экзамен.

Самостоятельная работа по дисциплине «Деловые коммуникации и профессиональное общение в туриндустрии» представляет собой способ организации контроля знаний, предполагающий выполнение заданий в присутствии преподавателя с минимальными ограничениями на время выполнения и использование вспомогательных материалов.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объема, конкретной тематики, уровня сложности, уровня умений обучающихся.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы могут быть: чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста; графическое изображение структуры текста; конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками; ознакомление с нормативными документами; учебно-исследовательская работа; использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернета; для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции (обработка текста); повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, аудио- и видеозаписей); составление плана и тезисов ответа; составление таблиц для систематизации учебного материала; освоение карт и других материалов; ответы на контрольные вопросы; аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, контент-анализ и др.).

Самостоятельная работа обучающихся в компьютерном классе включает следующие организационные формы учебной деятельности: работа с электронным учебником, просмотр видеолекций, работа с компьютерными тренажерами, компьютерное тестирование, изучение дополнительных тем занятий, выполнение домашних заданий, выполнение курсовых работ по дисциплине.

Примерные формы выполнения самостоятельной работы: подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции; подготовка рефератов, докладов; составление

библиографии, тематических кроссвордов; тестирование и др.; выполнение чертежей, схем и т.д., разработка и выполнение индивидуального проекта.

### Перечень практических заданий для самостоятельной работы

1. Деловые коммуникации. Виды, стили, уровни, стратегии и средства общения.
2. Причины плохой коммуникации. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.
3. Формы межличностного взаимодействия при коммуникации. Виды социального влияния: суггестия, конформизм, неконформизм.
4. Концепции личности и их учет в деловой коммуникации.
5. Защитные механизмы личности. Учет гендерных и национальных особенностей личности.
6. Психологические типы акцентуации личности. Учет типа темперамента в деловом общении.
7. Психогеометрическая и конституционная типологии личности. Психологические типы деловых партнеров.
8. Освоение личности делового партнера по невербальным признакам. Графология и кинесика в деловом общении.
9. Основные закономерности проксемики. Основные закономерности такесики.
10. Синтоническая модель общения.
11. Деловая беседа. Закономерности аргументации при ведении деловой беседы.
12. Деловые переговоры. Деловая дискуссия.
13. Деловые совещания и собрания.
14. Публичные выступления. Особенности общения через переводчика.
15. Споры и конфликты в деловой коммуникации. Цели и подходы к ведению спора.
16. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия.
17. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.
18. Стрессы в деловом общении. Признаки и механизм протекания стресса.
19. Виды профессиональных стрессов, профилактика профессиональной деформации в деловой коммуникации.
20. Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения.
21. Манипулятивное взаимодействие в деловой коммуникации. Защита от манипуляций.
22. Принципы и правила успешной организации времени.
23. Этикет в деловом общении.
24. Деловое общение и карьерный успех. Виды карьерных стратегий.
25. Этапы профессиональной деятельности. Карьерный рост и моббинг персонала.
26. Деловые коммуникации на заседаниях и совещаниях.
27. Практика ответственности, риска в карьере, поиска связей, союзников.
28. Деловое общение при обслуживании клиентов. Виды и стратегии коммуникации.
29. Особенности деловой переписки. Документирование управленческой деятельности.
30. Деловая риторика: особенности речи деловых партнеров в разных ситуациях, использование речевых моделей убеждения, влияния, подавления и др.

Таблица 6 — Самостоятельное изучение разделов дисциплины по очной форме обучения

№	Вид работы	Вид контроля	ч./з.е
---	------------	--------------	--------

1	Работа с конспектом лекций. Работа с дополнительной литературой. Изучение тем занятий по электронным и учебно-методическим пособиям	Контрольный опрос (устный, письменный). Индивидуальное собеседование	24/0,6
2	Практические задания.	Выполнение тестовых заданий Решение ситуационных задач Использование кейс-метода	26/0,7
	Итого:		60/1,3

Таблица 7 — Самостоятельное изучение разделов дисциплины по заочной форме обучения

№	Вид работы	Вид контроля	ч./з.е
1	Работа с конспектом лекций. Работа с дополнительной литературой. Изучение тем занятий по электронным и учебно-методическим пособиям	Контрольная домашняя работа. Индивидуальное собеседование	85/2,4
2	Практические задания.	Выполнение тестовых заданий Решение ситуационных задач Использование кейс-метода	36/1
	Итого:		121/3,4

## 5. Образовательные технологии

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм реализация компетентного подхода должна предусматривать широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (тренингов, деловых игр, разбор конкретных ситуаций и т.д.) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития требуемых компетенций обучающихся.

При проведении занятий используются традиционные образовательные технологии, предполагающие прямую трансляцию знаний от преподавателя к обучающемуся (преимущественно на основе объяснительно-иллюстративных методов обучения). Учебная деятельность обучающихся носит в таких условиях, как правило, репродуктивный характер. К ним относятся следующие.

**Информационная лекция** – последовательное изложение материала в дисциплинарной логике, осуществляемое преимущественно вербальными средствами (монолог преподавателя).

**Семинар** – эвристическая беседа преподавателя и обучающихся, обсуждение заранее подготовленных сообщений, проектов по каждому вопросу плана занятия с единым для всех перечнем рекомендуемой обязательной и дополнительной литературы.

**Практическое занятие** – занятие, посвященное освоению конкретных умений и навыков по предложенному алгоритму.

Используются технологии проблемного обучения: проблемная лекция, практическое занятие в форме практикума и технологии проблемного обучения.

Используются **технологии проблемного обучения**: проблемная лекция, практическое занятие в форме практикума и технологии проблемного обучения.

Используются **технологии проектного обучения** – организация образовательного процесса в соответствии с алгоритмом поэтапного решения проблемной задачи или выполнения учебного задания. Проект предполагает совместную учебно-познавательную деятельность группы обучающихся, направленную на выработку концепции, установление целей и задач, формулировку ожидаемых результатов, определение принципов и методик решения поставленных задач, планирование хода работы, поиск доступных и оптимальных ресурсов, поэтапную реализацию плана работы, презентацию результатов работы, их осмысление и рефлексиию.

Таблица 8 - Образовательные технологии в виде контактной и самостоятельной работы, применяемые для освоения дисциплины «Деловые коммуникации и профессиональное общение в туриндустрии»

№ раздела, темы	Раздел дисциплины, темы*	Виды работ		Компетенции	Конкретизация компетенций (знания, умения, навыки)
		аудиторная	СРС		
1	Модуль 1 Значение коммуникаций в глобальном мире. Методология коммуникаций.	Лекции, практические занятия (семинары)	Работа с конспектом лекций. Работа с дополнительной литературой. Изучение тем занятий по электронным и учебно-методическим пособиям	ОК-3 ОК-5 ОК-6 ПК-4	<b>знания:</b> - пути и средства профессионального самосовершенствования: профессиональные форумы, конференции, семинары, тренинги; магистратура, аспирантура); - систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; - закономерности профессионально-творческого и культурно-нравственного развития; <b>умения:</b> - анализировать информационные источники (сайты, форумы, периодические издания); - анализировать культурную, профессиональную и личностную информацию и использовать ее для повышения своей квалификации и личностных качеств.

					<p><b>владения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками организации самообразования, технологиями приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных знаний.</li> </ul>
2	<p>Модуль 2 Деловое общение: понятие и структура. Классификация и типология видов общения</p>	<p>Лекции, практические занятия (семинары)</p>	<p>Работа с конспектом лекций. Работа с дополнительной литературой. Изучение тем занятий по электронным и учебно-методическим пособиям</p>	<p>ОК-3 ОК-5 ОК-6 ПК-4</p>	<p><b>знания:</b> основных характеристик делового общения, роли личности в деловом общении, невербальных аспектов делового общения, управления конфликтными ситуациями; основных правил делового этикета;</p> <p><b>умения:</b> эффективно разрешать конфликты, поддерживать стабильность и устойчивость в рабочих группах, в организации, что приведет к оптимизации нравственно-психологического климата в коллективе.</p> <p><b>навыки:</b> решения предметно-организационных и гуманитарно-психологических задач в деловой коммуникации.</p>
3	<p>Модуль 3 Деловая коммуникация как взаимодействие. Психология общения.</p>	<p>Лекции, практические занятия (семинары)</p>	<p>Работа с конспектом лекций. Работа с дополнительной литературой. Изучение тем занятий по электронным и учебно-методическим</p>	<p>ОК-3 ОК-5 ОК-6 ПК-4</p>	<p><b>знания:</b> основных видов деловых коммуникаций, их функций, потенциальные преграды и помехи в деловом общении;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особенностей стиля изложения, структура и язык документа;</li> <li>- специфики публичных коммуникаций;</li> <li>- тенденций в развитии коммуникационных</li> </ul>

			пособиям	<p>технологий, в том числе информационно-коммуникационных технологий;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основ деловой этики, этикета и культуры делового общения</li> </ul> <p><b>умения:</b> понимать роль и значение информации и информационных технологий в развитии современного общества и экономических знаний;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять на практике знания об основных формах и каналах деловых коммуникаций;</li> <li>- реализовывать принципы эффективного делового общения;</li> <li>- организовывать деловые беседы, совещания и переговоры;</li> <li>- логически верно аргументированно и ясно строить устную и письменную</li> </ul> <p><b>навыки:</b> составления делового письма и других письменных документов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подготовки публичного выступления, совещания, деловых переговоров, презентации;</li> <li>- осуществления делового общения (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)</li> </ul>
--	--	--	----------	--

Таблица 9 — Оценка уровня сформированности компетенций в процессе освоения программы дисциплины «Деловые коммуникации и профессиональное общение в туристической индустрии»

<i>Показатели оценивания</i>	<i>Критерии оценивания компетенций</i>	<i>Шкала оценивания</i>
------------------------------	--	-------------------------

ОК-3 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

<p><b>знать:</b>          - систему современного русского и иностранного языков; нормы словоупотребления; нормы русской грамматики и грамматики иностранного языка; орфографические нормы современного русского языка и изучаемого иностранного языка; нормы пунктуации и их возможную вариантность;          - литературный язык как особую высшую, обработанную форму общенародного (национального) языка:          - специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рассуждение), разнообразные языковые средства для обеспечения логической связности письменного и устного текста.</p>	<p><b>знать:</b>          - систему современного русского и иностранного языков; нормы словоупотребления; нормы русской грамматики и грамматики иностранного языка; орфографические нормы современного русского языка и изучаемого иностранного языка; нормы пунктуации и их возможную вариантность;          - литературный язык как особую высшую, обработанную форму общенародного (национального) языка:          - специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рассуждение), разнообразные языковые средства для обеспечения логической связности письменного и устного текста.</p> <p><b>уметь:</b>          – создавать устные и письменные, монологические и диалогические речевые произведения научных и деловых жанров с учетом целей, задач, условий общения, включая научное и деловое общение в среде Интернет;</p>	<p><b>Низкий (пороговый) уровень (удовлетворител ьно)</b></p>
<p><b>уметь:</b>          – создавать устные и письменные, монологические и диалогические речевые произведения научных и деловых жанров с учетом целей, задач, условий общения, включая научное и деловое общение в среде Интернет;          - свободно общаться и читать оригинальную монографическую и</p>	<p><b>знать:</b>          - систему современного русского и иностранного языков; нормы словоупотребления; нормы русской грамматики и грамматики иностранного языка; орфографические нормы современного русского языка и изучаемого иностранного языка; нормы пунктуации и их возможную вариантность;          - литературный язык как особую высшую, обработанную форму общенародного (национального) языка:          - специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рассуждение), разнообразные языковые средства для обеспечения логической связности письменного и устного текста.</p> <p><b>уметь:</b></p>	<p><b>Средний уровень (хорошо)</b></p>

<p>периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике и статьи из газет и журналов, издаваемых на иностранных языках и в сети Интернет.</p> <p><b>владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- различными формами, видами устной и письменной коммуникации в учебной и профессиональной деятельности;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- создавать устные и письменные, монологические и диалогические речевые произведения научных и деловых жанров с учетом целей, задач, условий общения, включая научное и деловое общение в среде Интернет;</li> <li>- свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике и статьи из газет и журналов, издаваемых на иностранных языках и в сети Интернет.</li> </ul> <p><b>владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- различными формами, видами устной и письменной коммуникации в учебной и профессиональной деятельности;</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- технологиями самостоятельной подготовки текстов различной жанрово-стилистической принадлежности</li> <li>- культурой речи;</li> <li>- иностранным языком на уровне контакта с носителями языка с целью быть понятым по широкому кругу жизненных и профессиональных вопросов.</li> </ul>	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- систему современного русского и иностранного языков; нормы словоупотребления; нормы русской грамматики и грамматики иностранного языка; орфографические нормы современного русского языка и изучаемого иностранного языка; нормы пунктуации и их возможную вариантность;</li> <li>- литературный язык как особую высшую, обработанную форму общенародного (национального) языка;</li> <li>- специфику различных функционально-смысловых типов речи (описание, повествование, рассуждение), разнообразные языковые средства для обеспечения логической связности письменного и устного текста.</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- создавать устные и письменные, монологические и диалогические речевые произведения научных и деловых жанров с учетом целей, задач, условий общения, включая научное и деловое общение в среде Интернет;</li> <li>- свободно общаться и читать оригинальную монографическую и периодическую литературу на иностранном языке по профессиональной тематике и статьи из газет и журналов, издаваемых на иностранных языках и в сети Интернет.</li> </ul> <p><b>владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- различными формами, видами устной и письменной коммуникации в учебной и</li> </ul>	<p><b>Высокий уровень (отлично)</b></p>



	профессиональной деятельности; - технологиями самостоятельной подготовки текстов различной жанрово-стилистической принадлежности - культурой речи; - иностранным языком на уровне контакта с носителями языка с целью быть понятым по широкому кругу жизненных и профессиональных вопросов.	
ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию		
<b>знать:</b> - пути и средства профессионального самосовершенствования: профессиональные форумы, конференции, семинары, тренинги; - систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; - закономерности профессионально-творческого и культурно-нравственного развития;	<b>знать:</b> - пути и средства профессионального самосовершенствования: профессиональные форумы, конференции, семинары, тренинги; - систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; - закономерности профессионально-творческого и культурно-нравственного развития; <b>уметь:</b> - анализировать информационные источники (сайты, форумы, периодические издания);	<b>Низкий (пороговый) уровень (удовлетворительно)</b>
<b>уметь:</b> - анализировать информационные источники (сайты, форумы, периодические издания); - анализировать культурную, профессиональную и личностную информацию и использовать ее для повышения своей квалификации и личностных качеств. <b>владеть:</b> - навыками организации самообразования, технологиями приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных	<b>знать:</b> - пути и средства профессионального самосовершенствования: профессиональные форумы, конференции, семинары, тренинги; - систему категорий и методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; - закономерности профессионально-творческого и культурно-нравственного развития; <b>уметь:</b> - анализировать информационные источники (сайты, форумы, периодические издания); - анализировать культурную, профессиональную и личностную информацию и использовать ее для повышения своей квалификации и личностных качеств.	<b>Средний уровень (хорошо)</b>
	<b>знать:</b> - пути и средства профессионального самосовершенствования: профессиональные форумы, конференции, семинары, тренинги; - систему категорий и методов,	<b>Высокий уровень (отлично)</b>

<p>знаний.</p>	<p>направленных на формирование аналитического и логического мышления;  - закономерности профессионально-творческого и культурно-нравственного развития;  <b>уметь:</b>  - анализировать информационные источники (сайты, форумы, периодические издания);  - анализировать культурную, профессиональную и личностную информацию и использовать ее для повышения своей квалификации и личностных качеств.  <b>владеть:</b>  - навыками организации самообразования, технологиями приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных знаний.</p>	
<p>ОК-6 способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права</p>		
<p><b>знать:</b>  - систему отечественного законодательства; основные положения международных документов и договоров, Конституции РФ, других основных нормативно-правовых документов; механизмы применения основных нормативно-правовых актов; тенденции законотворчества и судебной практики.</p>	<p><b>знать:</b>  - систему отечественного законодательства; основные положения международных документов и договоров, Конституции РФ, других основных нормативно-правовых документов; механизмы применения основных нормативно-правовых актов; тенденции законотворчества и судебной практики.  <b>уметь:</b>  - оперативно находить нужную информацию в международных документах, нормативно-правовых актах, рекомендательных документах, грамотно её использовать;</p>	<p><b>Низкий (пороговый) уровень (удовлетворительно)</b></p>
<p><b>уметь:</b>  - оперативно находить нужную информацию в международных документах, нормативно-правовых актах, рекомендательных</p>	<p><b>знать:</b>  - систему отечественного законодательства; основные положения международных документов и договоров, Конституции РФ, других основных нормативно-правовых документов; механизмы применения основных нормативно-правовых актов; тенденции законотворчества и судебной практики.  <b>уметь:</b>  - оперативно находить нужную информацию</p>	<p><b>Средний уровень (хорошо)</b></p>

<p>документах, грамотно её использовать; с позиций правовых норм анализировать конкретные ситуации, возникающие в повседневной практике; анализировать и оценивать законодательные инициативы; принимать адекватные решения при возникновении критических, спорных ситуаций</p>	<p>в международных документах, нормативно-правовых актах, рекомендательных документах, грамотно её использовать; с позиций правовых норм анализировать конкретные ситуации, возникающие в повседневной практике; анализировать и оценивать законодательные инициативы; принимать адекватные решения при возникновении критических, спорных ситуаций</p>	
<p><b>владеть:</b> - навыками применения правовых знаний в текущей профессиональной деятельности</p>	<p><b>знать:</b> - систему отечественного законодательства; основные положения международных документов и договоров, Конституции РФ, других основных нормативно-правовых документов; механизмы применения основных нормативно-правовых актов; тенденции законотворчества и судебной практики.</p> <p><b>уметь:</b> - оперативно находить нужную информацию в международных документах, нормативно-правовых актах, рекомендательных документах, грамотно её использовать; с позиций правовых норм анализировать конкретные ситуации, возникающие в повседневной практике; анализировать и оценивать законодательные инициативы; принимать адекватные решения при возникновении критических, спорных ситуаций</p> <p><b>владеть:</b> - навыками применения правовых знаний в текущей профессиональной деятельности</p>	<p><b>Высокий уровень (отлично)</b></p>
<p>ПК-4 способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства</p>		

<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные понятия, цели и функции, виды туризма;</li> <li>– значение и факторы развития туризма;</li> <li>– структуру туристской индустрии;</li> <li>– организационные основы туристской деятельности;</li> <li>– особенности создания и продвижения туристских продуктов;</li> <li>– классификацию туристских ресурсов и туристских центров;</li> <li>– общую статистику различных типов и видов туризма в России и в мире;</li> <li>– приоритетные направления развития туризма;</li> <li>– основные положения туристской политики государства;</li> <li>– процессы регулирования туризма на международном и государственном уровне.</li> </ul>	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные понятия, цели и функции, виды туризма;</li> <li>– значение и факторы развития туризма;</li> <li>– структуру туристской индустрии;</li> <li>– организационные основы туристской деятельности;</li> <li>– особенности создания и продвижения туристских продуктов;</li> <li>– классификацию туристских ресурсов и туристских центров;</li> <li>– общую статистику различных типов и видов туризма в России и в мире;</li> <li>– приоритетные направления развития туризма;</li> <li>– основные положения туристской политики государства;</li> <li>– процессы регулирования туризма на международном и государственном уровне.</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать основные тенденции развития индустрии туризма, выявлять проблемы и оценивать перспективы и прогнозировать направления ее развития в России и за рубежом;</li> </ul>	<p><b>Низкий (пороговый) уровень (удовлетворительно)</b></p>
<p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать основные тенденции развития индустрии туризма, выявлять проблемы и оценивать перспективы и прогнозировать направления ее развития в России и за рубежом;</li> <li>– анализировать туристскую инфраструктуру;</li> <li>– находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую</li> </ul>	<p><b>знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные понятия, цели и функции, виды туризма;</li> <li>– значение и факторы развития туризма;</li> <li>– структуру туристской индустрии;</li> <li>– организационные основы туристской деятельности;</li> <li>– особенности создания и продвижения туристских продуктов;</li> <li>– классификацию туристских ресурсов и туристских центров;</li> <li>– общую статистику различных типов и видов туризма в России и в мире;</li> <li>– приоритетные направления развития туризма;</li> <li>– основные положения туристской политики государства;</li> <li>– процессы регулирования туризма на международном и государственном уровне.</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализировать основные тенденции развития индустрии туризма, выявлять</li> </ul>	<p><b>Средний уровень (хорошо)</b></p>

<p>информацию в области туристкой деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологий; – пользоваться основными законодательными актами, правовыми и нормативными документами, регулирующими сферу туризма;</p> <p>– организовать и обеспечивать деятельность предприятий и организаций, предоставляющих туристские услуги.</p> <p><b>владеть:</b></p>	<p>проблемы и оценивать перспективы и прогнозировать направления ее развития в России и за рубежом;</p> <p>– анализировать туристскую инфраструктуру;</p> <p>– находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристкой деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологий; – пользоваться основными законодательными актами, правовыми и нормативными документами, регулирующими сферу туризма;</p> <p>– организовать и обеспечивать деятельность предприятий и организаций, предоставляющих туристские услуги.</p> <p><b>владеть:</b></p> <p>– методами (способами) анализа, восприятия информации, постановки цели и выбора путей её достижения в процессе организации туристской деятельности;</p>	
<p>– методами (способами) анализа, восприятия информации, постановки цели и выбора путей её достижения в процессе организации туристской деятельности;</p> <p>– основными методами проектирования, реализации проектов в туристской индустрии;</p> <p>– навыками принятия решений в экстремальных ситуациях, обеспечения безопасности жизнедеятельности.</p>	<p><b>знать:</b></p> <p>– основные понятия, цели и функции, виды туризма;</p> <p>– значение и факторы развития туризма;</p> <p>– структуру туристской индустрии;</p> <p>– организационные основы туристской деятельности;</p> <p>– особенности создания и продвижения туристских продуктов;</p> <p>– классификацию туристских ресурсов и туристских центров;</p> <p>– общую статистику различных типов и видов туризма в России и в мире;</p> <p>– приоритетные направления развития туризма;</p> <p>– основные положения туристской политики государства;</p> <p>– процессы регулирования туризма на международном и государственном уровне.</p> <p><b>уметь:</b></p> <p>– анализировать основные тенденции развития индустрии туризма, выявлять проблемы и оценивать перспективы и прогнозировать направления ее развития в России и за рубежом;</p> <p>– анализировать туристскую инфраструктуру;</p>	<p><b>Высокий уровень (отлично)</b></p>

	<p>– находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологий; – пользоваться основными законодательными актами, правовыми и нормативными документами, регулирующими сферу туризма;</p> <p>– организовать и обеспечивать деятельность предприятий и организаций, предоставляющих туристские услуги.</p> <p><b>владеть:</b></p> <p>– методами (способами) анализа, восприятия информации, постановки цели и выбора путей её достижения в процессе организации туристской деятельности;</p> <p>– основными методами проектирования, реализации проектов в туристской индустрии;</p> <p>– навыками принятия решений в экстремальных ситуациях, обеспечения безопасности жизнедеятельности.</p>	
--	--	--

### 5.1 Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях

Организация образовательного процесса дисциплины «Деловые коммуникации и профессиональное общение в туристской индустрии» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм предполагает активное и нелинейное взаимодействие педагога и обучающихся в решении учебных задач, достижение на этой основе лично значимого для них образовательного результата. На занятиях-лекциях используются следующие формы интерактивных технологий: лекция-беседа, лекция-дискуссия, проблемная лекция, коллективное обсуждение, мозговой штурм и т.д.

В учебный процесс дисциплины «Деловые коммуникации и профессиональное общение в туристской индустрии» включаются также формы информационно-коммуникационных образовательных технологий – организация образовательного процесса, основанная на применении специализированных программных продуктов и технических средств работы с информацией.

Примеры форм учебных занятий с использованием информационно-коммуникационных технологий:

Лекция-визуализация – изложение содержания сопровождается презентацией (демонстрацией учебных материалов, представленных в различных знаковых системах, в т.ч. иллюстративных, графических, аудио- и видеоматериалов).

Практические занятия в форме презентации – представление исследовательской деятельности с использованием специализированных программных средств.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, составляет не менее 20% аудиторных занятий.

Таблица 10 - Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий (контактная работа обучающихся с преподавателем) по дисциплине «Деловые коммуникации и профессиональное общение в туриндустрии» на очной форме обучения

Семестр	Вид занятия (Л, ПР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
3	ПР	Практическое занятие в форме дискуссии	2
	ПР	Практическое занятие-коллоквиум	2
	ПР	Практическое занятие в форме дискуссии	2
	ПР	Практическое занятие с использованием публичных докладов-презентаций	2
	ПР	Практическое занятие в форме круглого стола	2
	ПР	Практическое занятие с использованием публичных докладов-презентаций	2
	ПР	Практическое занятие-коллоквиум	2
	ПР	Практическое занятие в форме дискуссии	2
			16

Таблица 11 - Интерактивные образовательные технологии, используемые при проведении аудиторных занятий (контактная работа обучающихся с преподавателем) по дисциплине «Деловые коммуникации и профессиональное общение в туриндустрии» на заочной форме обучения

Курс	Вид занятия (Л, ПР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
2	ПР	Практическое занятие в форме дискуссии	2
	ПР	Практическое занятие с использованием публичных докладов-презентаций	2
			4

## 6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Для организации контроля знаний обучающихся используется комплект оценочных средств, включающий в себя:

1. Практические аудиторные задания по темам дисциплины.
2. Практические самостоятельные задания по темам дисциплины.
3. Тестовые задания по темам дисциплины.

Формами диагностического контроля лекционной части данной дисциплины могут являться устные опросы и собеседования и т.д.

Текущий контроль призван, с одной стороны, определить уровень продвижения обучающихся в изучении материала, а с другой стороны – показать эффективность выбранных средств и методов обучения.

Формы контроля могут варьироваться в зависимости от содержания раздела текущего контроля. Ими могут являться коллоквиумы, анализ конкретных профессиональных ситуаций, мониторинг результатов семинарских и практических занятий и др. Формы такого контроля выполняют одновременно и обучающую функцию.

Промежуточная аттестация экзамен - направлен на определение уровня сформированности компетенций по дисциплине в целом. Фонд оценочных средств согласно установленного порядка прилагается. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, осваивающих дисциплину «Деловые коммуникации и профессиональное общение в туриндустрии».

### Перечень видов и форм контроля дисциплины:

- выполнение учебных индивидуальных заданий в ходе практических занятий;
- контрольный опрос (устный);
- коллоквиум;
- выполнение тестового задания;
- реферат.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Вид оценки	Критерии оценки экзамена
Оценка «отлично»	Обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний по дисциплине, но и прослеживает междисциплинарные связи, умеет связывать знания, полученные при изучении различных дисциплин, анализировать практические ситуации, принимать соответствующие решения. Ответ построен логично, материал излагается четко, ясно, аргументировано, уместно используется информационный и иллюстративный материал (примеры из практики). На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу.
Оценка «хорошо»	Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, профессиональными терминами, имеет представление о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается ясно, привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает некоторые погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не



	вызывают существенных затруднений.
Оценка «удовлетворительно»	Обучающийся показывает недостаточный уровень знаний учебного и лекционного материала, не в полном объеме владеет практическими навыками, чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются неубедительные. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает не достаточно глубокие знания.
Оценка «не удовлетворительно»	Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.

Оценочные средства по дисциплине размещены в электронной образовательной среде академии. Комплект оценочных средств по дисциплине согласно утвержденной форме прилагается.

### **Примерный перечень вопросов к экзамену по дисциплине «Деловые коммуникации и профессиональное общение в туриндустрии»**

1. Деловые коммуникации. Виды, стили, уровни, стратегии и средства общения.
2. Теории коммуникации.
3. Влияние коммуникационных технологий на развитие экономики и управления.
4. Значение коммуникаций в глобальном мире.
5. Формы межличностного взаимодействия при коммуникации. Виды социального влияния: суггестия, конформизм, нонконформизм.
6. Защитные механизмы личности. Учет гендерных и национальных особенностей личности в деловой коммуникации.
7. Причины плохой коммуникации. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.
8. Сущность, принципы этики деловых отношений. Этические нормы в деятельности организаций.
9. Классификация и модели коммуникаций - линейные, нелинейные, мозаичные, диффузные.
10. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.
11. Коммуникативная культура в деловом общении. Синтоническая модель общения.
12. Этика использования средств выразительности деловой речи.
13. Культура дискуссии. Особенности речевого поведения.
14. Основы невербального общения. Кинесические особенности невербального общения.
15. Визуальный контакт. Проксемические особенности невербального общения.
16. Дистанционное общение: телефонный разговор, деловое письмо.
17. Манипуляции в деловом общении, общее понятие.
18. Правила нейтрализации манипуляций.
19. Приемы, стимулирующие общение.

20. Правила подготовки публичного выступления, проведения деловой беседы.
21. Правила проведения служебных совещаний.
22. Правила проведения переговоров, собеседования.
23. Правила конструктивной критики.
24. Этикет и имидж делового человека.
25. Этикет приветствий и представлений. Национальные и гендерные особенности делового поведения.
26. Внешний облик делового человека. Стиль поведения и манера речевых контактов.
27. Особенности имиджа деловой женщины.
28. Искусство комплимента, речевые штампы в общении.
29. Этика взаимоотношений с трудным собеседником.
30. Управление конфликтами. Правила бесконфликтного общения.
31. Основные стратегии разрешения конфликтов.
32. Виды делового общения при принятии совместных решений.
33. Техника аргументации в речевом взаимодействии.
34. Барьеры в деловой коммуникации и пути их преодоления.
35. Деловое общение и карьерный успех. Виды карьерных стратегий.
36. Этапы профессиональной деятельности. Карьерный рост и моббинг персонала.
37. Основные закономерности проксемики. Основные закономерности кинесики
38. Синтоническая модель общения.
39. Концепции личности и их учет в деловой коммуникации
40. Защитные механизмы личности. Учет гендерных и национальных особенностей личности.
41. Практика ответственности, риска в карьере, поиска связей, союзников.
42. Деловое общение при обслуживании клиентов. Виды и стратегии коммуникации.
43. Стрессы в деловой коммуникации. Виды профессиональных стрессов их диагностика и профилактика.
44. Принципы и правила успешной организации времени в деловой коммуникации.
45. Управление организационными коммуникациями.

## **7. Учебно-методическое обеспечение дисциплины (модуля)**

Дисциплина «Деловые коммуникации и профессиональное общение в туриндустрии» обеспечивается необходимой учебной, учебно-методической и специализированной литературой.

### **7.1 Основная литература**

1. Кривоко́ра Е.И. Деловые коммуникации: Уч.пос./Кривоко́ра Е.И.-М.:НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 190 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518602>
2. Папкова О.В. Деловые коммуникации: Учебник/О.В.Папкова.- М.:Вузовский учебник:НИЦ ИНФРА-М,2017.- Кулагина Н.В. - М.:Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 160 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=566178>
3. Кулагина Н.В. Деловые коммуникации/Кулагина Н.В.- М.:Вузовский учебник. НИЦ ИНФРА-М,2016.- 234 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=557755>

4. Пивоваров А.М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты: учеб. пособие / А.М. Пивоваров. - М.: РИОР:ИНФРА-М, 2017. - 145 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=672802>
5. Язык деловых межкультурных коммуникаций: учебник / под ред. Т.Т. Черкашиной. - М.: ИНФРА-М, 2017. - 368 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=554788>

## 7.2 Дополнительная литература

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений : учебн. Пособие, М.: Финансы и статистика.2013.
3. Герчикова И.Н. Деловая этика и регулирование международной коммерческой практики: учебн. Пособие. М.: Консалтбанкир. 2014
4. Гришина НВ Психология конфликта. СПб.: Питер 2012
5. Кибанов А.Я. Захаров Д.к. Коновалова В.г. Этика деловых отношений: учебник .М.: ИНФРА-М 2012.
6. Кузин Ф.А. Культура делового общения: практическое пособие. 6-е изд. перер. и доп. М.: ОСЬ – 2015
7. Куницына В.Н. Казаринова НВ Межличностное общение: учебник для вузов. СПб.: Питер , 2014.
8. Льюис Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе: От столкновений к взаимопониманию. Пер. с английского Т.А. Нестика. М.: Дело. 2013.
9. Самыгин С.И. Руденко А.М. Деловое общение: учебное пособие М : КНОРУС, 2013.
10. Персикова Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура: учебное пособие .М., 2012.
11. Руденко А.М. Теоретический анализ сущности и динамических характеристик конфликта // Роль антикризисных явлений в достижении стабильности общества./ под ред. А.П. Германовича. 2014

## 7.3 Периодические издания

1. Турбизнес- <http://znanium.com/>
2. Туризм и гостеприимство- <http://elibrary.ru>
3. Актуальные проблемы государственного управления- <http://elibrary.ru>
4. Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса- <http://znanium.com/>
5. НИР. Социально-гуманитарные исследования и технологии- <http://znanium.com/>
6. НИР. Современная коммуникативистика- <http://znanium.com/>
7. Инфокоммуникационные технологии- <http://elibrary.ru>
8. Инновационные, информационные и коммуникационные технологии- <http://elibrary.ru>
9. НИР. Социально-гуманитарные исследования и технологии- <http://znanium.com/>
10. Профессиональная коммуникация: актуальные вопросы лингвистики и методики- <http://elibrary.ru>

#### 7.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. ИНИОН – <http://www.inion.ru>
2. Российская государственная библиотека – <http://www.rsl.ru>
3. Библиотека М. Мошкова – <http://www.lib.ru>
4. Московский научный общественный фонд – <http://www.mpst.org>
5. Национальная электронная библиотека - <http://nel.nns.ru>
6. Библиографическая поисковая система «Букинист» - <http://bukinist.agava.ru>
7. Предметно-ориентированная логическая библиотечная сеть – <http://www.libweb.ru>
8. Научная электронная библиотека- [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)

#### 7.5 Методические указания к лабораторным занятиям

В рамках освоения дисциплины «Деловые коммуникации и профессиональное общение в туриндустрии» проведение лабораторных занятий не предусмотрено рабочим учебным планом академии.

#### 7.6 Методические указания и материалы по видам занятий

Таблица 12 - Организация деятельности обучающихся по видам учебных занятий по дисциплине «Деловые коммуникации и профессиональное общение в туриндустрии»

Вид учебных занятий, работ	Организация деятельности обучающегося
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения, отмечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе, если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия (семинары)	Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом.
Домашние задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.

Учебный материал по дисциплине «Деловые коммуникации и профессиональное общение в туриндустрии» разделен на логически завершенные части (модули), после освоения которых, предусматривается опрос и выполнение практических заданий. Все виды практических заданий оцениваются в баллах, сумма которых определяет рейтинг каждого

обучающегося. В баллах оцениваются не только знания и навыки обучающихся, но и творческие их возможности: активность, неординарность, решение поставленных проблем, умение сформулировать и решить научную проблему.

Дисциплина «Деловые коммуникации и профессиональное общение в туристической индустрии» – базовый блок профессиональных знаний и навыков, на основе которых будет формироваться творческий аппарат обучающихся. Формируемый арсенал знаний и навыков нацелен на успешную самостоятельную творческую деятельность.

Дисциплина «Деловые коммуникации и профессиональное общение в туристической индустрии» осваивается практически на примерах и заданиях, сориентированных на решение конкретных задач. Выдаваемые на занятиях задания сопровождаются вводным инструктированием, в котором излагаются методические и технологические требования к выполнению работы. Обучающихся знакомят с аналогами и прототипами, характерными особенностями решений в конкретных случаях, определяются цели, ставится учебная задача. Перед выполнением работы обучающиеся получают необходимую дополнительную информацию: перечень специальной и справочной литературы, визуальный материал на цифровых носителях, нормы и стандарты, технические условия и т. д.

Форма текущего контроля знаний – контроль выполнения работы обучающихся на практическом занятии (семинаре). Итоговая форма контроля знаний по дисциплине – экзамен.

### **7.7 Методические указания к курсовой работе и другим видам самостоятельной работы**

В системе обучения обучающихся заочной формы обучения большое значение отводится самостоятельной работе. Написанная контрольная работа должна показать их умение работать с историческими источниками и литературой, продемонстрировать навыки аналитического мышления, глубокое и всестороннее изучение темы, а также способность научно изложить полученные результаты.

При выполнении самостоятельной контрольной работы обучающимся необходимо:

Выбрать тему для написания контрольной работы (для удобства проверки контрольной работы преподавателем выбирается номер темы, соответствующий номеру зачетки обучающегося).

Затем следует подобрать по выбранной теме литературу, используя список литературы, рекомендуемый преподавателем, каталоги библиотек, систему Интернет, при этом особое внимание следует уделить новой научной литературе.

После ознакомления с литературой, необходимо разработать предварительный план работы, определив для себя вопросы, требующие длительной проработки. При этом следует помнить, что план должен содержать обязательный минимум пунктов, соответствующих определенным разделам контрольной работы: введению, основной части работы и заключению.

Введение обосновывает выбранную обучающимся тему, ее актуальность и практическую значимость. В этой части работы рекомендуется провести краткий историографический обзор темы, назвать имена специалистов, занимавшихся данной проблемой, осветить на основании каких исторических источников будет написана работа.

Основная часть работы должна состоять из нескольких вопросов, соответствующих подпунктам разработанного плана. При их освещении необходимо убедительно раскрыть исторические процессы и события, аргументируя их. При написании самой работы не следует употреблять общие фразы, не подкрепленные конкретными данными; увлекаться отдельными фактами без их анализа. Обучающиеся не должны бояться поднимать в своей работе дискуссионные вопросы, а также выражать свою точку зрения. При изложении текста

стоит помнить, что свои мысли необходимо формулировать грамотно, повествование должно быть неразрывно связано по смыслу, иметь строгую логическую последовательность. Все выводы и обобщения нужно формулировать понятно и логично.

В заключение контрольной работы следует сделать выводы по изученной теме, связать их с современностью, выразить свое отношение к проблеме.

Контрольная работа должна содержать список использованных источников и литературы.

### **Требования к оформлению контрольной работы**

1. На титульном листе работы указывается тема контрольной работы, фамилия, имя, отчество обучающегося, название факультета, номер группы и специальность, а также адрес обучающегося и его место трудоустройства.

2. Текст работы должен быть набран на компьютере с соблюдением следующих требований: записи располагаются с соблюдением абзацных отступов, поля: левое – 3 см; правое – 1 см; верхнее, нижнее – 2 см. Не допускается произвольное сокращение слов и каких-либо обозначений, не принятых в литературе.

3. Объем работы должен достигать 12-15 страниц печатного текста. Все страницы работы, кроме титульной, нумеруются. Набор текста через 1,5 интервала, шрифтом Times New Roman Cyr или Arial Cyr, размер 14 пт (пунктов), при параметрах страницы: поля — 2,54 см (верхнее, нижнее, левое, правое), от края листа до колонтитулов 1,25 см (верхнего, нижнего), размер бумаги — А4.

4. Цитаты, использованные в тексте, должны быть взяты в кавычки с обязательной ссылкой на источник. Ссылки должны быть номерными (в квадратных скобках: порядковый номер источника, страницы).

5. Список использованной литературы составляется в алфавитном порядке по первой букве фамилии авторов или названия источников. В него включаются публикации, имеющие методологическое значение, и специальная литература, которая используется в данном реферате. Источники и литература в списке располагаются в следующем порядке:

- официальные документы (в хронологическом порядке);
- книги, брошюры (в алфавитном порядке);
- материалы периодической печати (в алфавитном порядке);
- литература на иностранных языках (в алфавитном порядке).

Тематика контрольных работ составляется на основе списка экзаменационных вопросов.

### **Тематика контрольных работ по дисциплине «Деловые коммуникации и профессиональное общение в туриндустрии»**

1. Деловые коммуникации. Виды, стили, уровни, стратегии и средства общения.
2. Причины плохой коммуникации. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.
3. Формы межличностного взаимодействия при коммуникации. Виды социального влияния: суггестия, конформизм, нонконформизм.
4. Концепции личности и их учет в деловой коммуникации
5. Защитные механизмы личности. Учет гендерных и национальных особенностей личности.
6. Психологические типы акцентуации личности. Учет типа темперамента в деловом общении.

7. Психогеометрическая и конституционная типологии личности. Психологические типы деловых партнеров.
8. Изучение личности делового партнера по невербальным признакам. Графология и кинесика в деловом общении.
9. Основные закономерности проксемики. Основные закономерности такесики.
10. Синтоническая модель общения.
11. Деловая беседа. Закономерности аргументации при ведении деловой беседы.
12. Деловые переговоры. Деловая дискуссия.
13. Деловые совещания и собрания.
14. Публичные выступления. Особенности общения через переводчика.
15. Споры и конфликты в деловой коммуникации. Цели и подходы к ведению спора.
16. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия.
17. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.
18. Стрессы в деловом общении. Признаки и механизм протекания стресса.
19. Виды профессиональных стрессов, профилактика профессиональной деформации в деловой коммуникации.
20. Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения.
21. Манипулятивное взаимодействие в деловой коммуникации. Защита от манипуляций.
22. Принципы и правила успешной организации времени.
23. Этикет в деловом общении.
24. Деловое общение и карьерный успех. Виды карьерных стратегий.
25. Этапы профессиональной деятельности. Карьерный рост и моббинг персонала.
26. Деловые коммуникации на заседаниях и совещаниях.
27. Практика ответственности, риска в карьере, поиска связей, союзников.
28. Деловое общение при обслуживании клиентов. Виды и стратегии коммуникации.
29. Особенности деловой переписки. Документирование управленческой деятельности.
30. Деловая риторика: особенности речи деловых партнеров в разных ситуациях, использование речевых моделей убеждения, влияния, подавления и др.

**Реферат** — научное исследование — наиболее распространенный тип самостоятельной работы обучающихся. Форма и содержание данного типа реферата полностью соответствует классическому, традиционному пониманию того, что такое «реферат», то есть творческое содержание изложение той или иной темы научного исследования. Темы предлагаются программой курса и творчески модифицируются в совместной работе преподавателя и обучающегося в зависимости от знаний, интересов, способностей и возможностей обучающегося, его склонности к научному поиску.

Определив тему реферата, автор исследования должен ограничить его предмет. Другими словами оговорить, что он рассматривает. Творчески работающий обучающийся может углубить или развить некоторые идеи разделяемой им точки зрения, существующей в науке, но может дать свою собственную оригинальную трактовку, идя от противоположного, т.е. отрицая существующие позиции и предлагая свою интерпретацию проблемы.

Творческий характер подобного типа реферата не столько в самостоятельном научном поиске обучающегося, сколько в его творческом интересе, самостоятельном выборе темы, том ракурсе изложения иногда общеизвестных положений, который может найти только самостоятельно мыслящий человек.

Важную роль в реферате играет обзор литературы и его указатель в конце работы. По списку литературы, ее новизне и объему можно всецело судить о знаниях, интересах и эрудиции автора, его желании серьезно осмыслить тему. Обзор литературы связывает автора с событиями сегодняшнего дня и позволяет ответить на вопрос — почему исследуется данная

тема, что взволновало в ней автора, как он понимает актуальные проблемы сегодняшнего дня.

В реферате обычно распространено широкое цитирование. В этом случае автор либо в конце страницы, либо в скобках после цитаты дает полное указание на цитируемую литературу. Если цитирование неправильно или небрежно оформлено, реферат вызывает большие сомнения в плане серьезности работы над ним.

Особым видом РНИ является так называемый «компенсаторный реферат». Это небольшая студенческая работа — отчет по пропущенной или слабоизученной теме. В отличие от РНИ, объем которого составляет 15—20 страниц, реферат, компенсирующий незнание ранее изученного материала, может не носить творчески-поискового характера и иметь меньший объем. Оба типа реферата обычно оформляются либо машинописным текстом, либо написанным вручную.

### **Методические рекомендации по написанию реферата**

При выполнении реферата обучающимся необходимо:

1. Выбрать тему для написания реферата.
2. Затем следует подобрать по выбранной теме литературу, используя список литературы, рекомендуемый преподавателем, каталоги библиотек, систему Интернет, при этом особое внимание следует уделить новой научной литературе.
3. После ознакомления с литературой, необходимо разработать предварительный план работы над рефератом, определив для себя вопросы, требующие длительной проработки. При этом следует помнить, что план должен содержать обязательный минимум пунктов, соответствующих определенным разделам реферата: введению, основной части работы и заключению.
4. Введение обосновывает выбранную обучающимся тему, ее актуальность и практическую значимость. В этой части работы рекомендуется провести краткий историографический обзор темы, назвать имена специалистов, занимавшихся данной проблемой, осветить на основании каких исторических источников будет написан реферат.
5. Основная часть реферата должна состоять из нескольких вопросов, соответствующих подпунктам разработанного плана. При их освещении необходимо убедительно раскрыть исторические процессы и события, аргументируя их. При написании реферата не следует употреблять общие фразы, не подкрепленные конкретными данными; увлекаться отдельными фактами без их анализа. Обучающиеся не должны бояться поднимать в своей работе дискуссионные вопросы, а также выражать свою точку зрения. При изложении текста стоит помнить, что свои мысли необходимо формулировать грамотно, повествование должно быть неразрывно связано по смыслу, иметь строгую логическую последовательность. Все выводы и обобщения нужно формулировать понятно и логично.
6. В заключении реферата следует сделать выводы по изученной теме, связать их с современностью, выразить свое отношение к проблеме.
7. Реферат должен содержать список использованных источников.

### **Требования к оформлению реферата**

На титульном листе реферата указывается тема, фамилия, имя, отчество обучающегося, название факультета, номер группы и направление подготовки. Фамилия и должность преподавателя.

Текст реферата должен быть набран на компьютере с соблюдением следующих требований: записи располагаются с соблюдением абзацных отступов, поля: левое – 3 см;



правое – 1 см; верхнее, нижнее – 2 см. Не допускается произвольное сокращение слов и каких-либо обозначений, не принятых в литературе.

Объем реферата должен достигать 12-15 страниц печатного текста. Все страницы работы, кроме титульной, нумеруются. Набор текста через 1,5 интервала, шрифтом Times New Roman Cyr или Arial Cyr, размер 14 пт (пунктов), при параметрах страницы: поля — 2,54 см (верхнее, нижнее, левое, правое), от края листа до колонтитулов 1,25 см (верхнего, нижнего), размер бумаги — А4.

Цитаты, использованные в тексте, должны быть взяты в кавычки с обязательной ссылкой на источник. Ссылки должны быть номерными (в квадратных скобках: порядковый номер источника, страницы).

Список использованной литературы составляется в алфавитном порядке по первой букве фамилии авторов или названия источников. В него включаются публикации, имеющие методологическое значение, и специальная литература, которая используется в данном реферате. Источники и литература в списке располагаются в следующем порядке:

- официальные документы (в хронологическом порядке);
- книги, брошюры (в алфавитном порядке);
- материалы периодической печати (в алфавитном порядке);
- литература на иностранных языках (в алфавитном порядке).

Тематика рефератов прилагается.

Написание реферата предполагает глубокое изучение обозначенной темы.

#### **Критерии оценки:**

Оценка «зачтено» - выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «не зачтено» – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, правила оформления реферата не соблюдены.

#### **Примерная тематика рефератов по дисциплине «Деловые коммуникации и профессиональное общение в туриндустрии»**

1. Деловые коммуникации. Виды, стили, уровни, стратегии и средства общения.
2. Причины плохой коммуникации. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.
3. Формы межличностного взаимодействия при коммуникации. Виды социального влияния: суггестия, конформизм, неконформизм.
4. Концепции личности и их учет в деловой коммуникации.
5. Защитные механизмы личности. Учет гендерных и национальных особенностей личности.
6. Психологические типы акцентуации личности. Учет типа темперамента в деловом общении.
7. Психогеометрическая и конституционная типологии личности. Психологические типы деловых партнеров.
8. Изучение личности делового партнера по невербальным признакам. Графология и кинесика в деловом общении.
9. Основные закономерности проксемики. Основные закономерности такесики.
10. Синтоническая модель общения.
11. Деловая беседа. Закономерности аргументации при ведении деловой беседы.

12. Деловые переговоры. Деловая дискуссия.
13. Деловые совещания и собрания.
14. Публичные выступления. Особенности общения через переводчика.
15. Споры и конфликты в деловой коммуникации. Цели и подходы к ведению спора.
16. Типы конфликтных личностей. Модель конфликтного процесса и его последствия.
17. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией.
18. Стрессы в деловом общении. Признаки и механизм протекания стресса.
19. Виды профессиональных стрессов, профилактика профессиональной деформации в деловой коммуникации.
20. Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения.
21. Манипулятивное взаимодействие в деловой коммуникации. Защита от манипуляций.
22. Принципы и правила успешной организации времени.
23. Этикет в деловом общении.
24. Деловое общение и карьерный успех. Виды карьерных стратегий.
25. Этапы профессиональной деятельности. Карьерный рост и моббинг персонала.
26. Деловые коммуникации на заседаниях и совещаниях.
27. Практика ответственности, риска в карьере, поиска связей, союзников.
28. Деловое общение при обслуживании клиентов. Виды и стратегии коммуникации.
29. Особенности деловой переписки. Документирование управленческой деятельности.
30. Деловая риторика: особенности речи деловых партнеров в разных ситуациях, использование речевых моделей убеждения, влияния, подавления и др.

## **7.8 Программное обеспечение современных информационно-коммуникационных технологий**

Учебная дисциплина обеспечена учебно-методической документацией и программными продуктами. Содержание представлено в локальной сети вуза. Предполагается использование доступных Интернет-ресурсов через поисковые системы: Яндекс, Google.

Таблица 13 — Возможность доступа обучающихся к электронным ресурсам учебно-методических документов

№	Наименование электронного ресурса	Принадлежность	Ссылка на ресурс	Наименование организации-владельца, реквизиты договора на использование	Доступность
1	2	3	4	5	6
1	Web-ресурс «Электронная образовательная среда»	собственный	<a href="http://185.18.111.102/moodle/index.php">http://185.18.111.102/moodle/index.php</a>	НАН ЧОУ ВО «Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ» (г. Краснодар)	С любых компьютеров имеющих доступ к сети интернет по паролю
2	Коллекция CD и DVD в фонде	собственный	Компакт-диски (CD-	НАН ЧОУ ВО «Академия маркетинга	Полная коллекция - в электронном

	научной библиотеки Академии ИМСИТ	ый	ROM и DVD-ROM	и социально-информационных технологий – ИМСИТ» (г. Краснодар)	читальном зале научной библиотеки
3	«Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM»	сторонний	<a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a>	ООО «Научно-издательский центр «ИНФРА-М». Договор № 2500 эбс от - 25.09.2017 г. Срок действия - до 25.09.2018 г.	С любых компьютеров имеющих доступ к сети интернет по паролю
4	ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru»	сторонний	<a href="http://ibooks.ru/">http://ibooks.ru/</a>	ООО «Айбукс». Договор № 19-01/18-К от 25.01.2018 г. Срок действия - до 25.01.2019 г.	С любых компьютеров имеющих доступ к сети интернет по паролю
5	Электронные Периодические издания	сторонний	<a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>	ООО «Научная электронная библиотека» (г. Москва). Лицензионное соглашение № 7241 от 24.02.12 г.	С любых компьютеров имеющих доступ к сети интернет
6	Справочно-правовая база «Консультант Плюс»	сторонний	Локальная сеть Академии ИМСИТ	Консультант-Плюс в г. Краснодаре Договор о сотрудничестве № ИП-2 от 24.05.2007 г. действует по настоящее время	С компьютеров Академии
7	Web-ресурс «Официальный сайт Академии ИМСИТ»	собственный	<a href="http://imsit.ru">http://imsit.ru</a>	НАН ЧОУ ВО «Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ» (г. Краснодар)	С любых компьютеров имеющих доступ к сети интернет
8	Учебно-методические компьютерные комплексы «Диполь» (12 МОДУЛЕЙ)	собственный	Локальная сеть академии PSS:\DIPOL\	Корпорация «Диполь» ЗАО, Договор №24/М от 31 марта 2015 года от поставке учебно-методических компьютерных комплексов	С компьютеров локальной сети академии

**8. Условия реализации программы для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Специфика получаемой направленности (профиля) образовательной программы, ее визуальный характер, предполагает возможность обучения следующих категорий инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:

- с ограничением двигательных функций;
- с нарушениями слуха.

Организация образовательного процесса обеспечивает возможность беспрепятственного доступа, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и (или) инвалидов в учебные аудитории и другие помещения, имеется наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и лифтов.

В учебных аудиториях и лабораториях имеется возможность оборудовать места для обучающихся -инвалидов по следующим видам нарушения здоровья: опорно-двигательного аппарата и слуха. Освещенность учебных мест устанавливается в соответствии с положениями СНиП 23-05-95 «Естественное и искусственное освещения». Все предметы, необходимые для учебного процесса, располагаются в зоне максимальной досягаемости вытянутых рук.

Помещения предусматривают учебные места для инвалидов вследствие сердечно-сосудистых заболеваний, оборудованы солнцезащитными устройствами (жалюзи), имеется система климат-контроля.

По необходимости для инвалидов лиц с ограниченными возможностями здоровья разрабатываются индивидуальные учебные планы и индивидуальные графики, обучающиеся обеспечиваются печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

## 9. Материально – техническое обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины предполагает использование академической аудитории для проведения лекционных и семинарских занятий.

Таблица 14 - Перечень средств материально-техническое обеспечение для обучения по дисциплине «Деловые коммуникации и профессиональное общение в туриндустрии»

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Специальные помещения		
Кабинет гуманитарных дисциплин (2-403)	25 посадочных мест рабочее место преподавателя учебная доска	1. MS OfficeStandart 2010 Корпоративный ключ 5/2012 от 12.03.2012 2. MS OfficeStandart 2013 Корпоративный ключ 17к-201403 от 25 марта 2014г. 3. MS Windows XP, 7 pro Корпоративный ключ №187 от 24.08.2011

		4. Консультант+ Сетевая лицензия № 8068 от 1.02.2017 г.
Помещения для самостоятельной работы		
Компьютерный класс №114, 114а	16 посадочных мест, рабочее место преподавателя, 16 компьютеров с выходом в интернет, проектор, проекционный экран, сетевая академия CISCO.	<p>1. ОС – Windows 10 Pro RUS. Подписка Microsoft Imagine Premium Акт передачи прав № Tr046356 от 04 августа 2017, Счет № Tr000168154 от 28 июня 2017 (Прима АйТи). Срок действия – 1 год.</p> <p>2. 1С:Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях. Сублицензионный договор № 32/180913/005 от 18.09.2013. (Первый БИТ)</p> <p>3. Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный (320шт). Договор № ПР-00018475 от 16.11.2017 (ООО Прима АйТи) сроком на 1 год.</p> <p>4. Microsoft Access 2016. Подписка Microsoft Imagine Premium Акт передачи прав № Tr046356 от 04 августа 2017, Счет № Tr000168154 от 28 июня 2017 (Прима АйТи). Срок действия – 1 год.</p> <p>5. Microsoft Project профессиональный 2016. Подписка Microsoft Imagine Premium Акт передачи прав № Tr046356 от 04 августа 2017, Счет № Tr000168154 от 28 июня 2017 (Прима АйТи). Срок действия – 1 год.</p> <p>6. Microsoft Visio профессиональный 2016. Подписка Microsoft Imagine Premium Акт передачи прав № Tr046356 от 04 августа 2017, Счет № Tr000168154 от 28 июня 2017 (Прима АйТи). Срок действия</p>

		<p>– 1 год.</p> <p>7. Microsoft Visual Studio Enterprise 2015. Подписка Microsoft Imagine Premium Акт передачи прав № Tr046356 от 04 августа 2017, Счет № Tr000168154 от 28 июня 2017 (Прима АйТи). Срок действия – 1 год.</p> <p>8. Программное обеспечение по лицензии GNU GPL: 7-Zip, Blender, GIMP, Google Chrome, Inkscape, LibreCAD, LibreOffice, Maxima, Mozilla Firefox, Notepad++, Oracle VM VirtualBox, StarUML V1, Arduino Software (IDE) , Oracle Database 11g Express Edition.</p> <p>9. Embarcadero RAD Studio XE8 (10шт.). Сублицензионный договор №Tr000019973 от 23.04.2015 (ЗАО СофтЛайн Трейд).</p> <p>10. Adobe Reader DC. Adobe Acrobat Reader DC and Runtime Software distribution license agreement for use on personal computers от 31.01.2017 Adobe Flash Player. Adobe Acrobat Reader DC and Runtime Software distribution license agreement for use on personal computers от 31.01.2017</p>
Читальный зал	16 посадочных мест, рабочее место преподавателя, 17 компьютеров с выходом в интернет	<p>1. ОС – Windows XP Professional RUS. (Коробочная версия Vista Business Starter (17шт.) и Vista Business Russian Upgrade Academic Open (17шт) - Лицензионный сертификат № 42762122 от 21.09.2007.</p> <p>2. 1С:Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях. Сублицензионный договор №</p>

		<p>32/180913/005 от 18.09.2013. (Первый БИТ)</p> <p>3. Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный (320шт). Договор № ПР-00018475 от 16.11.2017 (ООО Прима АйТи) сроком на 1 год.</p> <p>4. Microsoft Access 2010. Подписка Microsoft Imagine Premium Акт передачи прав № Тг046356 от 04 августа 2017, Счет № Тг000168154 от 28 июня 2017 (Прима АйТи). Срок действия – 1 год.</p> <p>5. Microsoft Office 2007 Russian. Лицензионный сертификат № 42373687 от 27.06.2007</p> <p>6. Microsoft Project профессиональный 2010. Подписка Microsoft Imagine Premium Акт передачи прав № Тг046356 от 04 августа 2017, Счет № Тг000168154 от 28 июня 2017 (Прима АйТи). Срок действия – 1 год.</p> <p>7. Microsoft Visio профессиональный 2010. Подписка Microsoft Imagine Premium Акт передачи прав № Тг046356 от 04 августа 2017, Счет № Тг000168154 от 28 июня 2017 (Прима АйТи). Срок действия – 1 год.</p> <p>8. Microsoft Visual Studio 2010. Подписка Microsoft Imagine Premium Акт передачи прав № Тг046356 от 04 августа 2017, Счет № Тг000168154 от 28 июня 2017 (Прима АйТи). Срок действия – 1 год.</p> <p>Программное обеспечение по лицензии GNU GPL: 7-Zip, Blender, GIMP, Google Chrome, Inkscape, LibreCAD,</p>
--	--	---

		LibreOffice, Maxima, Mozilla Firefox, Notepad++, StarUML V1.
--	--	--