

**ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный аграрный  
университет имени М.М. Джамбулатова»**

**Факультет Экономический**

Кафедра «Экономики, менеджмента и организации  
предпринимательства в АПК»



Утверждаю:  
Первый проректор

 М.Д. Мукайлов

« 24 » апреля 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

дисциплины

**«ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И ЭТИКА В ТУРИЗМЕ»**

направление подготовки

43.03.02 «Туризм»

направленность (профиль) подготовки

«Технология и организация экскурсионных услуг»

Квалификация – бакалавр

Форма обучения – *Очно-заочная и заочная*

Махачкала 2025

## ЛИСТ РАССМОТРЕНИЯ И СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины (РПД) составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации №516 от 8 июня 2017 г. к содержанию и уровню подготовки для направления 43.03.02 «Туризм».

Составитель: А.А. Аббасова, к.э.н., доцент



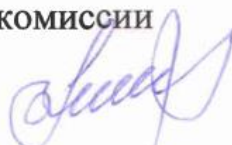
Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Экономики, менеджмента и организации предпринимательства в АПК «17» апреля 2025 года, протокол № 8.

Заведующий кафедрой, доц. Раджабов Р.А.



Рабочая программа одобрена методической комиссией экономического факультета «23» апреля 2025 года, протокол № 8.

Председатель методической комиссии  
экономического факультета



З.М. Азракулиев

## **СОДЕРЖАНИЕ:**

1.Цели и задачи дисциплины	4
2.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3.Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
4.Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	6
5.Содержание дисциплины	7
5.1.Разделы дисциплины и виды занятий в часах	7
5.2.Тематический план лекций	7
5.3.Тематический план практических занятий	8
5.4.Содержание разделов дисциплины	9
6.Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	12
7. Фонды оценочных средств	16
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	16
7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций	16
7.3. Типовые контрольные задания	18
7.4. Методика оценивания знаний, умений, навыков	24
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	26
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	27
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	28
11. Информационные технологии и программное обеспечение	31
12. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса	32
13. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	32
Дополнения и изменения в рабочую программу дисциплины	34

## 1. Цели и задачи дисциплины

Дисциплина «Деловое общение и этика в туризме» является специализированным курсом предназначен для более углубленной подготовки студентов по вопросам психологии и этики общения.

Целью изучения дисциплины является повышение деловой культуры специалистов, развитие коммуникативной компетенции и навыков эффективного общения в профессиональной среде.

Задачами изучения дисциплины являются:

1. Изучение теоретических основ науки Деловое общение и этика в туризме.
2. Овладение коммуникативными психотехниками.
3. Развитие навыков самопрезентации, межличностного и группового общения в коллективе.

Особенностью изучения дисциплины является её практико-ориентированный характер, преобладание практических занятий над семинарскими, ориентация на самостоятельную и творческую работу студентов.

В рамках данного курса происходит развитие рефлексивных, аналитических, организаторских, способностей учащихся, повышение их коммуникативной компетенции, совершенствование способностей самопрезентации, проработка собственной Я-концепции.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине: знать, уметь, владеть, соотнесенные с общими результатами освоения ОП ВО, которые будут проверяться оценочными средствами на промежуточной аттестации).

Компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
			знать	уметь	владеть
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Нравственные качества и базовые этические ценности делового человека.	Основные способы устной и письменной коммуникации в процессе межкультурного взаимодействия	использовать устную и письменную коммуникации в процессе межкультурного взаимодействия	всем спектром коммуникативных способностей в ходе межличностных и межкультурных взаимодействий
ИД - 3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяем свою роль в команде			знать как осуществлять оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов рекламных кампаний	использовать мероприятия по корректровке рекламных кампаний	владеть методами оценки эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов рекламных кампаний

ИД - 3.2. Понимает особенное и поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки			знать основы проведения мероприятий по продвижению туристского продукта	использовать методику проведения мероприятий по продвижению туристского продукта	владеть методами проведения мероприятий по продвижению туристского продукта
ИД - 3.3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата			Основные способы устной и письменной коммуникации в процессе межкультурного взаимодействия	использовать устную и письменную коммуникации в процессе межкультурного взаимодействия	всем спектром коммуникативных способностей в ходе межличностных и межкультурных взаимодействий
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Психологическое содержание профессиональной коммуникации как определяющего компонента предпринимательства	Основные способы устной и письменной коммуникации в процессе межкультурного взаимодействия	использовать устную и письменную коммуникации в процессе межкультурного взаимодействия	всем спектром коммуникативных способностей в ходе межличностных и межкультурных взаимодействий
УК - 4.1. Выбирает на государственном и иностранном языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами			знать стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами	использовать на государственном и иностранном языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения	всем спектром коммуникативных способностей в ходе межличностных и межкультурных взаимодействий
УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном языках			знать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации	использовать при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач	владеть необходимой информацией в процессе решения стандартных коммуникативных задач
УК-4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государ-			знать как вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных	использовать в коммуникации особенности стилистики официальных и неофициальных писем	владеть всеми приемами как вести деловую переписку, учитывая особенности СТИЛИСТИ-

своём и иностранном языках			и неофици- альных писем		КИ официаль- ных и неофици- альных пи- сем
<b>ПК-8</b>	Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	Основные понятия и история развития этики туризма	основные способы продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	использовать способы продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	всем спектром коммуникативных способов продвижению туристского продукта с использованием современных технологий
ИД-1. Методика проведения мероприятий по продвижению туристского продукта			знать основы проведения мероприятий по продвижению туристского продукта	использовать методику проведения мероприятий по продвижению туристского продукта	владеть методами проведения мероприятий по продвижению туристского продукта
ИД-2. Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний			знать как осуществлять оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов рекламных кампаний	использовать мероприятия по корректировке рекламных кампаний	владеть методами оценки эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов рекламных кампаний
ИД-3. Осуществляет продвижение туристских услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет			знать как осуществлять продвижение туристских услуг по основным направлениям	использовать способы продвижения туристских услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	владеть методами продвижения туристских услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Деловое общение и этика в туризме» Б1.В.05 относится к дисциплине по выбору студентов по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм».

Содержательная часть логически связана с дисциплинами «Делопроизводство в туризме», «Деловые коммуникации в туристской деятельности», «Технология и организация туристской деятельности», производственной практикой. В результате обучения по указанным дисциплинам (прохождения практик) студенты должны знать организацию лечебно-оздоровительного туризма.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении дисциплин учебного плана, а также прохождения производственной практики и выполнения выпускной квалификационной работы.

Указанные связи и содержание дисциплины «Деловое общение и этика предпринимательства» дают обучающемуся системное представление о комплексе изучаемых дисциплин в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования, что обеспечивает соответствующий теоретический уровень и практическую направленность в системе обучения и будущей деятельности бакалавра.

**Разделы дисциплины и междисциплинарные связи  
с предыдущими последующими дисциплинами**

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ № разделов данной дисциплины, необходимых для изучения (последующих) обеспечиваемых дисциплин	
		1	2
1.	Иностранный язык	+	+
2.	Деловые коммуникации в туристской деятельности	+	+
3.	Делопроизводство в туризме	+	+
4.	Деловое общение и этика в туризме	+	+
5.	Технология и организация туристской деятельности	+	+
6.	Правовое регулирование в туризме	+	+
7.	Презентация туристской продукции	+	+
8.	Технология и организация туроперейтинга	+	+
9.	Экологический туризм	+	+
10.	Агротуризм	+	+
11.	Лечебно-оздоровительный туризм	+	+
12.	Образовательный туризм	+	+
13.	Психология в туристской деятельности	+	+
14.	Управление качеством туристического бизнеса	+	+

**4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Преподавание дисциплины ведется на 4 курсе в 7-ом семестре. Учебная работа по курсу «Деловое общение и этика в туризме» проводится в форме лекций в объеме 32 часов, практические занятия - 32, самостоятельные занятия - 24 часа, предусмотренных учебным планом. В лекциях излагается программный материал, составляющий основу теоретической подготовки учащихся и не отраженный в учебниках. Основное внимание обращается на разделы курса, в которых даны модели коммуникации в разных культурах. Преподавание дисциплины ведется продолжительностью 18 недель и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации. Форма итогового контроля - экзамен.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы/ 144 акад. часа.

*(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)*

**Очно-заочная форма обучения**

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		7
<b>Общая трудоемкость: часы</b>	<b>144</b>	<b>144</b>

<i>зачетные единицы</i>	<b>4</b>	<b>4</b>
<i>Аудиторные занятия (всего), в т.ч.:</i>	<b>48(6)*</b>	<b>48(6)*</b>
<i>Лекции</i>	24(4)*	24(4)*
<i>Практические занятия (ПЗ)</i>	24(2)*	24(2)*
<i>Самостоятельная работа (СРС), в т.ч.: **</i>	<b>96</b>	<b>96</b>
<i>подготовка к практическим занятиям</i>	30	30
<i>самостоятельное изучение тем</i>	34	34
<i>подготовка к текущему контролю знаний</i>	32	32
<i>Промежуточная аттестация</i>	<b>Зачет с оценкой</b>	<b>Зачет с оценкой</b>

(\*)\* - занятия, проводимые в интерактивных формах

### Заочная форма обучения

<i>Вид учебной работы</i>	<i>Всего часов</i>
<i>Общая трудоемкость: часы</i>	<b>144</b>
<i>зачетные единицы</i>	<b>4</b>
<i>Аудиторные занятия (всего), в т.ч.:</i>	<b>14(2)*</b>
<i>Лекции</i>	6(2)*
<i>Практические занятия (ПЗ)</i>	8
<i>Самостоятельная работа (СРС), в т.ч.: **</i>	<b>130</b>
<i>подготовка к практическим занятиям</i>	40
<i>самостоятельное изучение тем</i>	50
<i>подготовка к текущему контролю знаний</i>	40
<i>Промежуточная аттестация</i>	<b>Зачет</b>

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Разделы дисциплины по видам занятий

#### Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов	Всего (часов)	Аудиторные занятия (час)		Самостоя- тельная ра- бота
			Лекции	ЛПЗ	
1.	Раздел 1. Введение в предмет. Основные понятия дисциплины	72	12	12	48
2.	Раздел 2. Личность, особенности личности, их проявление в процессе делового общения	72	12	12	48
	<i>Всего</i>	<b>144(6)*</b>	<b>24(4)*</b>	<b>24(2)*</b>	<b>96</b>

(\*)\* - занятия, проводимые в интерактивных формах

#### Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов	Всего (часов)	Аудиторные за- нятия (час)		Само- стоя- тельная работа
			Лекции	ЛПЗ	
1.	Раздел 1. Введение в предмет. Основ- ные понятия дисциплины	78	4	4	70
2.	Раздел 2. Личность, особенности лич- ности, их проявление в процессе дело-	66	2	4	60



	вого общения				
	<i>Всего</i>	<i>144(2)*</i>	<i>6(2)*</i>	<i>8</i>	<i>130</i>

## 5.2. Тематический план лекций

*Очно-заочная форма обучения*

<u>п/п</u>	Темы лекций	Количество часов
<b>Раздел 1. Введение в предмет. Основные понятия дисциплины.</b>		
1.	Введение в предмет. Основные понятия дисциплины	2
2.	Этические принципы и моральные нормы профессионального поведения делового человека	4(2)*
3.	Психологическое содержание профессиональной коммуникации как определяющего компонента предпринимательства	2
4	Основы вербального общения	4
<b>Раздел 2. Личность, особенности личности, их проявление в процессе делового общения</b>		
5.	Невербальное общение. Схема компонентов	4
6.	Личность, особенности личности, их проявление в процессе делового общения	4(2)*
7.	Конфликтные ситуации в деловых общениях, способы их разрешения	4
<i>Всего часов</i>		<b>24(4)*</b>

(\*)\* - занятия, проводимые в интерактивных формах

*Заочная форма обучения*

<u>n/n</u>	Темы лекций	Количество часов
<b>Раздел 1. Введение в предмет. Основные понятия дисциплины</b>		
1.	Этические принципы и моральные нормы профессионального поведения делового человека	2
	Психологическое содержание профессиональной коммуникации как определяющего компонента предпринимательства	2
<b>Раздел 2. Личность, особенности личности, их проявление в процессе делового общения</b>		
2.	Личность, особенности личности, их проявление в процессе делового общения	2(2)*
<i>Всего часов</i>		<b>6(2)*</b>

## 5.3. Тематический план практических (семинарских) занятий

*Очно-заочная форма обучения*

<u>n/n</u>	Темы практических (лабораторных, семинарских) занятий	Количество часов
<b>Раздел 1. Введение в предмет. Основные понятия дисциплины</b>		
1.	Введение в предмет. Основные понятия дисциплины	2
2.	Этические принципы и моральные нормы делового человека	2
3.	Психологическое содержание профессиональной коммуникации как определяющего компонента предпринимательства	2
4.	Основы вербального общения	2
5.	Составление макета деловой беседы	2
6.	Карьерная тетрадь делового человека	2

<b>Раздел 2. Личность, особенности личности, их проявление в процессе делового общения</b>		
7.	Невербальное общение. Схема компонентов	2
8.	Личность, особенности личности, их проявление в процессе общения	2
9.	Конфликтные ситуации в деловых общениях, способы их разрешения	4
10.	Роль конфликта в социуме	2
11.	PR: задачи, функции. Психогеометрический тренинг	2
<b>Всего часов</b>		<b>24(6)*</b>

(\*)\* - занятия, проводимые в интерактивных формах

#### *Заочная форма обучения*

<i>n/n</i>	<i>Темы практических (лабораторных, семинарских) занятий</i>	<i>Количество часов</i>
<b>Раздел 1. Введение в предмет. Основные понятия дисциплины.</b>		
1.	Введение в предмет. Основные понятия дисциплины	2
2.	Этические принципы и моральные нормы делового человека	2(2)*
<b>Раздел 2. Личность, особенности личности, их проявление в процессе делового общения</b>		
4.	Невербальное общение. Схема компонентов	2
5.	Личность, особенности личности, их проявление в процессе делового общения	2
<b>Всего часов</b>		<b>8(2)*</b>

#### **5.4. Содержание разделов дисциплины**

<i>№ n/n</i>	<i>Наименование раздела</i>	<i>Содержание раздела</i>	<i>Компетенции</i>
1.	Нравственные качества и базовые этические ценности делового человека.	<p>Деловое общение как особая область знания. Именно к этому времени востребованность её обществом приобрела актуальность.</p> <p>Цели партнеров по деловому общению. Дистанция в общении и уровень. Психология как основа психической жизни, характеризующиеся качественно и количественно. Цель любой речи. Аспект нравственности, т.е. исключать сознательно ориентацию на обман, клевету и зло вообще. Воспитание конкретного человека, уровень его образованности и эрудиция. Эти основные принципы риторики применимы к речи современного бизнесмена и любого делового человека, хотя и сформулированы они в Древней Греции и Риме (Аристотель, Цицерон, Сократ, Исократ).</p> <p>Основными признаками хорошей речи являются <i>ясность, точность, краткость</i>.</p> <p><i>Ясность</i> подразумевает, чтобы развитие аргументов происходило в логическом порядке, без излишнего пустословия. А этапы размышления должны связываться словами «таким образом», «однако», «так как».</p> <p>Для <i>точности</i> необходимо в речи соблюдать синтаксис и грамматику. Важный момент речи – это выявление и удаление ненужных слов. И всегда необходимо помнить о главном свойстве эффективной речи - это ее уместность. Эффективное использование в общении языка является основой</p>	УК-3, УК-4, ПК-8

		<p>успешной деловой речи, делового диалога.</p> <p>В «Деловом общении и этике» как предмете широко используются <i>методы</i> для раскрытия изучаемых им объективных закономерностей:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анкетирование.</li> <li>2. Метод тестирования.</li> <li>3. Метод наблюдения.</li> <li>4. Эксперимент.</li> <li>5. Метод опроса и интервью.</li> <li>6. Тренинг общения.</li> </ol> <p>Следует сразу отметить, что «общение» - это чисто русский термин, в зарубежной психологии он не существует, его заменяют словом «коммуникация». Понятие коммуникация имеет такие синонимы как «переговоры», «беседы», «слушание».</p> <p><b>Коммуникация</b> - как процесс обмена информацией между ее носителями через систему знаков или поступков.</p> <p>Общение для того, чтобы удовлетворить свои потребности на работе, в быту, они хотят нравиться окружающим, желают, чтобы их слушали и выражали благодарность. Главная цель обучения коммуникации – помочь людям чувствовать себя комфортно при общении, испытывать удовлетворение от общения с сослуживцами и друзьями.</p> <p>Коммуникация реализуется через устные и письменные сообщения. Каждый участвует в этом процессе ежедневно, но лишь немногие делают это эффективно. Если люди не будут общаться и обмениваться информацией, они не смогут совместно работать и достигать цели.</p> <p>Потребность в эффективных коммуникативных отношениях относится к людям любого ранга (президент, менеджер компании, клерк). Но в первую очередь коммуникативные способности необходимы руководителям, управленцам.</p>	
2.	Технологии эффективного слушания и передачи информации	<p>В психологии, кроме понятия «человек» употребляется более узкое понятие «личность». <b>Личность</b> — это тот же человек, рассматриваемый только как общественное, социальное существо. Говоря о личности, мы отвлекаемся от биологической, природной его стороны.</p> <p>Человек — это, с одной стороны, <b>биологическое существо</b>, животное, наделенное сознанием, обладающее речью, способностью трудиться, познавать окружающий мир, и активно изменять, преобразовывать его.</p> <p>Человек, с другой стороны <b>общественное существо</b>. Это самый важный его признак, так как общественная жизнь и общественные отношения, коллективный труд изменили и подчинили себе его биологическую, телесную организацию.</p> <p>Своеобразен и неповторим жизненный путь каждого человека, условия его жизни и. деятельности, обучения и воспитания, поэтому нет и не может быть двух одинаковых людей. Индивидуальностью называют личность данного человека, личность в ее конкретном варианте как неповторимое сочетание своеобразных психологических особенностей. Личность каждого человека наделена только ей присущим</p>	УК-3, УК-4, ПК-8

	<p>сочетанием черт и особенностей, образующих индивидуальность. Индивидуальность - это сочетающие психологических особенностей человека, составляющих его своеобразие, его отличия от других людей. Индивидуальность проявляется в чертах темперамента, характера, привычках, преобладающих интересах, в качествах познавательных процессов (восприятия, памяти, мышления, воображения) в способностях, индивидуальном стиле деятельности и т. д.</p> <p><b>Структура личности</b> человека шире структуры индивидуальности. Поэтому в первую очередь следует включать не только черты и общее строение его индивидуальности, наиболее полно выраженные в темпераменте, характере способностях, и т. д., но и то, как личность обнаруживает себя в группах разного уровня развития в межличностных отношениях.</p> <p>Под <b>активностью</b> личности понимается способность человека производить общественно значимые преобразования окружающего, проявляющееся в общении, совместной деятельности, творчестве. Наиболее общая интегральная характеристика активности личности — активная жизненная позиция, выражающаяся в её идейной принципиальности, последовательности в отстаивании своих взглядов, единстве слова и дела.</p> <p>Одним из существенных проявлений активной жизненной позиции, присущих человеку, является <b>сверхнормативная активность</b> в общественно полезной деятельности. Она предполагает осуществление деятельности, которая не является строго обязательной для данной личности, но которая отвечает идеалам и высшим ценностям общества.</p>	
--	--	--

## 6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

### Тематический план самостоятельной работы

n/n	Тематика самостоятельной работы	Количество часов	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
			основная	дополнительная	интернет-ресурсы
1	Религиозно-исторические предпосылки науки (конфуцианство, буддизм, монотеизм)	14/20	1,3,4	5,6,7	1-4
2	Вербальная коммуникация	12/20	1,2	7,8,9	1-4
3	Невербальная коммуникация	12/20	1,2	5,6,7	1-4
4	Основы психологии деловых коммуникаций	12/20	1,3	7,8,9	1-4
5	Просодика и экстралингвистика	12/22	2,4	5,6,7	1-4
6	Основы деловой риторики	12/22	1,3,4	5,6,7	1-4
7	Речевой этикет - основа устной коммуникации	12/20	1,2	5,6,7	1-4
8	Гендерные особенности конфликтов	12/20	1,2	5,6,7	1-4
	Всего	<b>96/166</b>			

### Учебно-методические материалы для самостоятельной работы:

1. Сидоров, П. И. Деловое общение [Текст]: учебник для вузов, рекомендован Мин.образ. и науки РФ / под ред. П. И. Сидорова. - Москва: ИНФРА-М, 2021. - 384с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003843-8.
2. Мананикова, Е. Н. Деловое общение [Текст]: учебное пособие. - 2-е изд. - Москва: Издат.-торгов. корпорац. "Дашков и К", 2019. - 208 с. - ISBN 978-5-394-01869-5.
3. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений [Текст]: учебник. Рекомендован Мин-во образования по спец. «Управление персоналом». - 2-е изд., перераб. - Москва: ИНФРА-М, 2020. - 383с.+ Доп. Материал (Электронный ресурс). - (Высшее образование. Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006723-0.
4. Пуринова, Г.К. Деловое общение: Электронное учебное пособие [Электронный ресурс]: учебное пособие / Г.К. Пуринова. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург: ИЭО СПбУ-ТУиЭ, 2020. — 187 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/63867>.

#### **б) дополнительная литература**

5. Мананикова, Е. Н. Деловое общение [Текст]: учебное пособие. - 2-е изд. - Москва: Издат.-торгов. корпорац. "Дашков и К", 2018. - 208с. - ISBN 978-5-394-01869-5.
6. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений [Текст]: учебник. Рекомендован Мин-во образования по спец. "Управление персоналом". - 2-е изд., перераб. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 383с.+ Доп. материал (Электронный ресурс). - (Высшее образование. Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006723-0
7. Антипов, А.А. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / А.А. Антипов. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург: НИУ ИТМО, 2018. — 40 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/71199>.
8. Вечер, Л.С. Деловое общение в государственном аппарате. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.С. Вечер. — Электрон. дан. — Минск: "Вышэйшая школа", 2021. — 283 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/75155>.
9. Проценкова, Н.В. СПЕЦИФИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В КИТАЕ - ВЗГЛЯД ИЗВНЕ [Электронный ресурс] // Проблемы современной науки и образования. — Электрон. дан. — 2022. — № 5. — С. 45-47. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/journal/issue/297117>

#### **Темы рефератов по дисциплине**

Целью написания рефератов является более детальное изучение и рассмотрение студентами отдельных, наиболее интересующих их тем. При написании реферата студент должен полностью раскрыть его тему и осветить все основные вопросы, относящиеся к данной теме. Реферат должен быть написан в определенной форме, соответствующей всем требованиям написания рефератов, со всеми реквизитами и в количестве листов от 10 до 15.

1. Структура этики делового общения.
2. Пространственная организация этики делового общения.
3. Основы деловой беседы. Структура, фазы и процесс деловой беседы.
4. Организация проведения совещаний. Функции, стили совещаний. Роль председателя совещания, Эффективность совещаний. Презентация и публичное выступления
5. Определение целей коммуникационной стратегии. Постановка задач и определения вида мероприятий.
6. Параметры коммуникативной эффективности плана рекламной кампании.
7. Социологические методы исследования потребительских предпочтений
8. Связи с общественностью. Определения. Цели, задачи, средства
9. Виды деловой беседы. Личная беседа. Беседа по телефону.

Оформление реферата и его структура приведены в приложении №1.

#### **Темы эссе.**

Контроль освоения дисциплины проводится и через написание обучающимися эссе. Эссе выражает индивидуальные впечатления и соображения студента по конкретной проблеме и не претендует на исчерпывающую или определяющую трактовку темы.

1. Почему надо уметь слушать?
2. Каждый ли человек способен к духовному общению?
3. Нужно ли анализировать результаты деловой встречи?
4. Какова связь между социальной ролью и психологической позицией человека?

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Понятие и сущность общения в различных науках.
2. Сущность, структура, виды и функции общения.
3. Деловое общение, его виды и формы
4. Перцептивная сторона общения: первое впечатление, длительное общение.
5. Коммуникативная сторона общения
6. Интерактивная сторона общения
7. История ораторского искусства
8. История развития делового этикета в России.
9. Деловой разговор как основная форма деловой коммуникации.
10. Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации.
11. Собеседование как частная форма деловой беседы.
12. Деловая беседа по телефону как основная форма деловой коммуникации.
13. Деловое совещание как основная форма деловой коммуникации.
14. Пресс-конференция как основная форма деловой коммуникации.
15. Деловые переговоры как основная форма деловой коммуникации.
16. Типичные модели поведения на переговорах.
17. Психологические особенности публичного выступления: подготовка к выступлению; начало и завершение выступления.
18. Презентация как основная форма деловой коммуникации.

Оформление реферата и его структура приведены в приложении №1.

#### **Методические рекомендации студенту к самостоятельной работе**

**Самостоятельная работа студентов**, предусмотренная учебным планом, соответствует более глубокому усвоению изучаемого курса, формирует навыки исследовательской работы и ориентирует студентов на умение применять теоретические знания на практике.

Самостоятельная работа носит систематический характер.

Результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем и учитываются при аттестации студента (экзамен). При этом проводятся: тестирование, экспресс-опрос на семинарских и практических занятиях, заслушивание докладов, рефератов, проверка письменных работ и т.д.

Задания для самостоятельной работы составляются по разделам и темам, по которым не предусмотрены аудиторские занятия, либо требуется дополнительно проработать и проанализировать рассматриваемый преподавателем материал в объеме запланированных часов.

Для подготовки к занятиям и выполнения самостоятельной работы, студентам рекомендуются учебно-методические издания, а также методические материалы, выпущенные кафедрой своими силами и предоставляемые студентам во время занятий (прилагаются отдельным файлом):

- наглядные пособия (плакаты и карты – на кафедре)
- глоссарий – словарь терминов по тематике дисциплины
- тезисы лекций.

**Самостоятельная работа с книгой.** В наше время книга существует в двух формах: традиционной и электронной. В интернете существуют целые библиотеки, располагающие десятками тысяч электронных текстов. Сегодня в обществе преобладает мнение, что печат-

ная книга и ее компьютерный текст дополняют друг друга. Используя электронный вариант книги значительно быстрее подготовить на его базе реферат, контрольную работу, подогнать текст своей работы под требуемый учебным заданием объем.

Работа с книгой, студенты сталкиваются с рядом проблем. Одна из них – какая книга лучше. Целесообразно в первую очередь обратиться к литературе, рекомендованной преподавателем. Целесообразно прочитать аннотацию к книге на ее страницах, в которой указано, кому и для каких целей она может быть полезна.

Другая проблема – как эффективно усвоить материал книги. Качество усвоения учебного материала существенно зависят от манеры прочтения книги. Можно выделить пять основных приемов работы с литературой:

Чтение-просмотр используется для предварительного ознакомления с книгой, оценки ее ценности. Он предполагает ознакомление с аннотацией, предисловием, оглавлением, заключением книги, поиск по оглавлению наиболее важных мыслей и выводов автора произведения.

Выборочное чтение предполагает избирательное чтение отдельных разделов текста. Этот метод используется, как правило, после предварительного просмотра книги, при ее вторичном чтении.

Сканирование представляет быстрый просмотр книги с целью поиска фамилии, факта, оценки и др.

Углубленное чтение предполагает обращение внимания на детали содержания текста, его анализ и оценку. Скорость подобного вида чтения составляет ориентировочно до 7-10 страниц в час. Она может быть и выше, если читатель уже обладает определенным знанием по теме книги или статьи.

Углубленное чтение литературы предполагает:

- Стремление к пониманию прочитанного. Без понимания смысла, прочитанного информацию ее очень трудно запомнить.
- Обдумывание изложенной в книге информации. Тогда собственные мысли, возникшие в ходе знакомства с чужими работами, послужат основой для получения нового знания.
- Мысленное выделение ключевых слов, идей раздробление содержания текста на логические блоки, составление плана прочитанного. Если студент имеет дело с личной книгой, то ключевые слова и мысли можно подчеркнуть карандашом.
- Составление конспекта изученного материала. Если статья или раздел книги по объему небольшой, то целесообразно приступить к конспектированию, прочитав их полностью. В других случаях желательно прочитать 7-10 страниц.
- *Реферат*: Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением реферата.

## 7. Фонды оценочных средств

### 7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Семестр (курс)	Дисциплины /элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании компетенции
<b>УК-3</b>	
<b>Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</b>	
<b>ИД - 1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяем свою роль в команде</b>	
7(4)	Деловое общение и этика в туризме
8(4)	Преддипломная практика

8(4)	Государственная итоговая аттестация
8(4)	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
<b>ИД - 2. Понимает особенности и поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки)</b>	
7(4)	Деловое общение и этика в туризме
8(4)	Преддипломная практика
8(4)	Государственная итоговая аттестация
8(4)	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
<b>ИД - 3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата</b>	
7(4)	Деловое общение и этика в туризме
8(4)	Преддипломная практика
8(4)	Государственная итоговая аттестация
8(4)	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
<b>УК-4</b>	
<b>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)</b>	
<b>ИД - 1. Выбирает на государственном и иностранном языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами</b>	
7(4)	Деловое общение и этика в туризме
1(2)	Иностранный язык
1(2)	Деловые коммуникации в туристской деятельности
1(2)	Психология в туристской деятельности
8(4)	Преддипломная практика
8(4)	Государственная итоговая аттестация
8(4)	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
<b>ИД-2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном языках</b>	
7(4)	Деловое общение и этика в туризме
1(2)	Иностранный язык
1(2)	Деловые коммуникации в туристской деятельности
1(2)	Психология в туристской деятельности
8(4)	Преддипломная практика
8(4)	Государственная итоговая аттестация
8(4)	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
<b>ИД - 3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном языках</b>	
7(4)	Деловое общение и этика в туризме
1(2)	Иностранный язык
1(2)	Деловые коммуникации в туристской деятельности
1(2)	Психология в туристской деятельности
8(4)	Преддипломная практика
8(4)	Государственная итоговая аттестация
8(4)	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
<b>ПК -8</b>	
<b>Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий</b>	
<b>ИД-1. Методика проведения мероприятий по продвижению туристского продукта</b>	
7(4)	Деловое общение и этика в туризме
8(4)	Технология и организация туристской деятельности
5(3)	Правовое регулирование в туризме
6(3)	Презентация туристской продукции



4(2)	Технология и организация туроперейтинга
7(4)	Экологический туризм
4(2)	Управление качеством туристического бизнеса
7(4)	Агротуризм
6(3)	Лечебно-оздоровительный туризм
6(3)	Образовательный туризм
5(3)	Информационная культура и связи с общественностью в туризме
8(4)	Преддипломная практика
8(4)	Государственная итоговая аттестация
8(4)	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
<b>ИД-2. Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний</b>	
7(4)	Деловое общение и этика в туризме
8(4)	Технология и организация туристской деятельности
6(3)	Презентация туристской продукции
4(2)	Технология и организация туроперейтинга
4(2)	Управление качеством туристического бизнеса
7(4)	Агротуризм
8(4)	Преддипломная практика
8(4)	Государственная итоговая аттестация
8(4)	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
<b>ИД-3. Осуществляет продвижение туристских услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет</b>	
7(4)	Деловое общение и этика в туризме
8(4)	Технология и организация туристской деятельности
6(3)	Презентация туристской продукции
4(2)	Технология и организация туроперейтинга
4(2)	Управление качеством туристического бизнеса
7(4)	Агротуризм
8(4)	Преддипломная практика
8(4)	Государственная итоговая аттестация
8(4)	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

## 7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Показатели	Критерии оценивания			
	Шкала по традиционной пятибалльной системе			
	Допороговый («неудовлетворительно»)	Пороговый («удовлетворительно»)	Продвинутый («хорошо»)	Высокий («отлично»)
<b>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</b>				
<b>ИД - 3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяем свою роль в команде</b>				
<b>Знания</b>	Фрагментарные знания по эффективному использованию стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Знает основные направления по эффективному использованию стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Показывает твердые знания по эффективному использованию стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Знает спектр учебных, анализирует знания по эффективному использованию стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
<b>Умения</b>	Отсутствуют умения, предусмотренных дан-	Умеет использовать некоторые знания по эффективному	Умеет использовать знания по эффективному использо-	Показывает основные умения и знания по эффек-

	ной компетенцией	использованию стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	ванию стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	тивному использованию стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
<b>Навыки</b>	Отсутствие или наличие фрагментарных навыков предусмотренных данной компетенцией	Владеет некоторыми знаниями по эффективному использованию стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Владеет способами и достижениями по эффективному использованию стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Отлично владеет способами по эффективному использованию стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
<b>ИД - 3.2. Понимает особенности и поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки)</b>				
<b>Знания</b>	Фрагментарные знания, предусмотренные данной компетенцией	Знает некоторые основы поведения выделенных групп людей, с которыми работает, учитывает их в своей деятельности	Знает основы поведения выделенных групп людей, с которыми работает, учитывает их в своей деятельности	Знает спектр поведения выделенных групп людей, с которыми работает, учитывает их в своей деятельности
<b>Умения</b>	Отсутствуют умения, предусмотренные данной компетенцией	Умеет использовать некоторые знания поведения выделенных групп людей, с которыми работает, учитывает их в своей деятельности	Умеет использовать знания поведения выделенных групп людей, с которыми работает, учитывает их в своей деятельности	Показывает основные умения использовать знания поведения выделенных групп людей, с которыми работает, учитывает их в своей деятельности
<b>Навыки</b>	Отсутствие или наличие фрагментарных навыков предусмотренных данной компетенцией	Владеет некоторыми знаниями поведения выделенных групп людей, с которыми работает, учитывает их в своей деятельности	Владеет знаниями поведения выделенных групп людей, с которыми работает, учитывает их в своей деятельности	Отлично владеет знаниями поведения выделенных групп людей, с которыми работает, учитывает их в своей деятельности
<b>ИД - 3.3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата</b>				
<b>Знания</b>	Фрагментарные знания, предусмотренные данной компетенцией	Знает некоторые основы предвидения результатов личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	Знает основы предвидения результатов личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	Отлично знает основы предвидения результатов личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата
<b>Умения</b>	Отсутствуют умения, предусмотренные данной компетенцией	Умеет использовать некоторые основы предвидения результатов личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	Умеет использовать основы предвидения результатов личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	Показывает основные умения по основам предвидения результатов личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата

		данного результата		данного результата
<b>Навыки</b>	Отсутствие или наличие фрагментарных навыков предусмотренных данной компетенцией	Владеет некоторыми основам предвидения результатов личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	Владеет основам предвидения результатов личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	Отлично владеет основам предвидения результатов личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата
<b>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)</b>				
<b>ИД - 4.1. Выбирает на государственном и иностранном языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами</b>				
<b>Знания</b>	Фрагментарные знания по выбору коммуникативно приемлемого стиля делового общения, вербальных и невербальных средства взаимодействия с партнерами	Знает основные способы по выбору коммуникативно приемлемого стиля делового общения, вербальных и невербальных средства взаимодействия с партнерами	Показывает твердые знания по выбору коммуникативно приемлемого стиля делового общения, вербальных и невербальных средства взаимодействия с партнерами	Знает спектр знаний по выбору коммуникативно приемлемого стиля делового общения, вербальных и невербальных средства взаимодействия с партнерами
<b>Умения</b>	Отсутствуют умения, предусмотренных данной компетенцией	Умеет использовать знания по выбору коммуникативно приемлемого стиля делового общения, вербальных и невербальных средства взаимодействия с партнёрами	Умеет использовать знания по выбору коммуникативно приемлемого стиля делового общения, вербальных и невербальных средства взаимодействия с партнерами	Показывает основные знания по выбору коммуникативно приемлемого стиля делового общения, вербальных и невербальных средства взаимодействия с партнерами
<b>Навыки</b>	Отсутствие или наличие фрагментарных навыков предусмотренных данной компетенцией	Владеет навыками по выбору коммуникативно приемлемого стиля делового общения, вербальных и невербальных средства взаимодействия с партнёрами	Владеет навыками по выбору коммуникативно приемлемого стиля делового общения, вербальных и невербальных средства взаимодействия с партнёрами	Отлично владеет навыками по выбору коммуникативно приемлемого стиля делового общения, вербальных и невербальных средства взаимодействия с партнёрами
<b>ИД-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном языках</b>				

<b>Знания</b>	Фрагментарные знания, предусмотренные данной компетенцией	Знает основные способы использования информационно-коммуникационные технологий при поиске информации в процессе решения коммуникативных задач	Показывает твердые знания по основным способам использования информационно-коммуникационные технологий при поиске информации в процессе решения коммуникативных задач	Отлично владеет знаниями по основным способам использования информационно-коммуникационные технологий при поиске информации в процессе решения коммуникативных задач
<b>Умения</b>	Отсутствуют умения, предусмотренные данной компетенцией	Умеет использовать знания по основным способам использования информационно-коммуникационные технологий при поиске информации в процессе решения коммуникативных задач	Умеет использовать знания по основным способам использования информационно-коммуникационные технологий при поиске информации в процессе решения коммуникативных задач	Показывает основные знания по основным способам использования информационно-коммуникационные технологий при поиске информации в процессе решения коммуникативных задач
<b>Навыки</b>	Отсутствие или наличие фрагментарных навыков предусмотренных данной компетенцией	Владеет навыками по выбору основных способов использования информационно-коммуникационные технологий при поиске информации в процессе решения коммуникативных задач	Владеет навыками по выбору основных способов использования информационно-коммуникационные технологий при поиске информации в процессе решения коммуникативных задач	Отлично владеет навыками по выбору основных способов использования информационно-коммуникационные технологий при поиске информации в процессе решения коммуникативных задач

**ИД - 4.3. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном языках**

<b>Знания</b>	Фрагментарные знания, предусмотренные данной компетенцией	Знает посредственно основные способы ведения деловой переписки с учетом деловой стилистики ведения деловой переписки	Знает хорошо основные способы ведения деловой переписки с учетом деловой стилистики ведения деловой переписки	Отлично владеет основными способами ведения деловой переписки с учетом деловой стилистики ведения деловой переписки
<b>Умения</b>	Отсутствуют умений, предусмотренных	Умеет посредственно использовать основные	Умеет хорошо использовать основные способы ве-	Отлично умеет использовать основные способы

	данной компетенцией	способы ведения деловой переписки с учетом деловой стилистики ведения деловой переписки	ведения деловой переписки с учетом деловой стилистики ведения деловой переписки	ведения деловой переписки с учетом деловой стилистики ведения деловой переписки
<b>Навыки</b>	Отсутствие или наличие фрагментарных навыков предусмотренных данной компетенцией	Владеет удовлетворительно навыками по использовать основные способы ведения деловой переписки	Владеет хорошо основными способами ведения деловой переписки с учетом деловой стилистики ведения деловой переписки	Отлично владеет навыками ведения деловой переписки с учетом деловой стилистики ведения деловой переписки
<b>ПК -8 Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий</b>				
<b>ИД-1. Методика проведения мероприятий по продвижению туристского продукта</b>				
<b>Знания</b>	Фрагментарные знания, предусмотренные данной компетенцией	Знает посредственно основы проведения мероприятий по продвижению туристского продукта	Знает хорошо основы проведения мероприятий по продвижению туристского продукта	Отлично знает основы проведения мероприятий по продвижению туристского продукта
<b>Умения</b>	Отсутствуют умения, предусмотренных данной компетенцией	Умеет использовать некоторые мероприятия по основам продвижения туристского продукта	Умеет использовать знания по основам продвижения туристского продукта	Показывает основные умения по основам продвижения туристского продукта
<b>Навыки</b>	Отсутствие или наличие фрагментарных навыков предусмотренных данной компетенцией	Владеет некоторыми способами и достижениями по основам продвижения туристского продукта	Владеет способами и достижениями по основам продвижения туристского продукта	Отлично владеет способами создания и использования по основам продвижения туристского продукта технологий
<b>ИД-2. Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний</b>				
<b>Знания</b>	Фрагментарные знания, предусмотренные данной компетенцией	Знает посредственно как осуществлять оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения и отбора мероприятия по корректировке рекламных кампаний	Знает хорошо как осуществлять оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения и отбора мероприятия по корректировке рекламных кампаний	Знает отлично как осуществлять оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения и отбора мероприятия по корректировке рекламных кампаний

<b>Умения</b>	Отсутствуют умений, предусмотренных данной компетенцией	Умеет с трудом осуществлять оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения и отбора мероприятия по корректировке рекламных кампаний	Умеет хорошо осуществлять оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения и отбора мероприятия по корректировке рекламных кампаний	Умеет отлично как осуществлять оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения и отбора мероприятия по корректировке рекламных кампаний
<b>Навыки</b>	Отсутствие или наличие фрагментарных навыков предусмотренных данной компетенцией	Слабо обладает навыками осуществлять оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения и отбора мероприятия по корректировке рекламных кампаний	Обладает навыками осуществлять оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения и отбора мероприятия по корректировке рекламных кампаний	Обладает отличными навыками осуществлять оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения и отбора мероприятия по корректировке рекламных кампаний

**ИД-3. Осуществляет продвижение туристских услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет**

<b>Знания</b>	Фрагментарные знания, предусмотренные данной компетенцией	Знает слабо как осуществлять продвижение туристских услуг по основным направлениям	Знает хорошо как осуществлять продвижение туристских услуг по основным направлениям	Отлично знает как осуществлять продвижение туристских услуг по основным направлениям
<b>Умения</b>	Отсутствуют умений, предусмотренных данной компетенцией	Слабо умеет использовать способы осуществлять продвижение туристских услуг по основным направлениям	Умеет использовать способы осуществлять продвижение туристских услуг по основным направлениям	Отлично умеет использовать способы осуществлять продвижение туристских услуг по основным направлениям
<b>Навыки</b>	Отсутствие или наличие фрагментарных навыков предусмотренных данной компетенцией	Слабо владеет способами осуществления продвижения туристских услуг по основным направлениям	Хорошо владеет способами осуществления продвижения туристских услуг по основным направлениям	Отлично владеет способами осуществления продвижения туристских услуг по основным направлениям

### 7.3. Типовые контрольные задания (тесты)

#### *Тесты для текущего контроля*

1. Откройте учебник объясните, как вы трактуете понятие «бытие».
2. Согласны ли вы с определением:

*Общение* — сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания,

- а) да;
- б) нет.

3. Можно ли общение рассматривать как простое отправление информации или ее прием?
- а) да;
  - б) **нет.**
4. Из приведенного перечня выпишите «абстрактные типы» собеседников:
- вздорный человек;  
незнайка;  
позитивный человек;  
всезнайка,  
негативный человек,  
баламут;  
болтун;  
**хладнокровный, неприступный собеседник;**  
заинтересованный собеседник;  
важная птица;  
**незаинтересованный собеседник;**  
почемучка;  
задавака.
5. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:
- а) императивное;
  - б) интерактивное;
  - в) манипулятивное;
  - г) перцептивное;
  - д) диалогическое;
  - е) **все ответы верны;**
  - ж) все ответы неверны.
6. Диалог возможен при соблюдении ряда принципов (правил взаимоотношений):
- 1) принцип «здесь и сейчас»;
  - 2) **принцип доверительности;**
  - 3) принцип паритетности;
  - 4) принцип проблематизации;
  - 5) принцип персонифицирования.
7. Какая из функций общения подтверждает слова русского мыслителя П.Я.Чаадаева о том, что люди, лишенные общения с другими созданиями, не размышляли бы о своей природе, а щипали траву:
- а) прагматическая;
  - б) **формирующая;**
  - в) подтверждения;
  - г) организации и поддержания межличностных отношений;
  - д) внутриличностная.
8. К видам общения относятся:
- а) «контакт масок»;
  - б) **вербальное общение;**
  - в) ролевое общение;
  - г) деловое общение;
  - д) **невербальное общение;**
  - е) светское общение;
  - ж) все ответы верны;
  - з) все ответы неверны.
9. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:
- 1) общению;
  - 2) деловому общению;
  - 3) ролевому общению;

4) светскому общению.

А. Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга.

Б. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

В. общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.

Г. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.

**10.** Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

1) коммуникативной стороне общения;

2) интерактивной стороне общения;

3) перцептивной стороне общения.

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

В. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

**11.** Вам предстоит беседа с клиентом. Какой тип межличностного общения вы выберете? Ответ поясните.

**12.** Что такое роль? Какие роли вам приходится исполнять в течение дня?

**13.** Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

а) образование;

б) социальный статус;

в) внешний вид;

г) возраст;

д) манера поведения;

**е) все ответы верны;**

ж) все ответы неверны.

**14.** Изучая процессы восприятия, психологи выявили типичные искажения представлений о другом человеке:

**1) «эффект ореола»;**

2) «эффект проекции»;

3) «эффект упреждения».

**15.** Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному — своих недостатков называется:

а) «эффектом ореола»;

**б) «эффектом проекции»;**

в) «эффектом упреждения».

**16.** Психологическими механизмами восприятия являются:

1) идентификация;

2) эмпатия;

3) аттракция;

4) рефлексия.

Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, то происходит внутри человека, что он, как оценивает события.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другой человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.



17. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации — это:
- а) стереотипизация;
  - б) каузальная атрибуция;
  - в) все ответы верны;
  - г) **все ответы неверны.**
18. Форма организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей — это:
- а) конкуренция;
  - б) **кооперация.**
19. Какой тип взаимодействия предполагает затруднения и препятствия в достижении целей?
- а) кооперация;
  - б) **конкуренция.**
20. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:
- а) **коммуникативная сторона общения;**
  - б) интерактивная сторона общения;
  - в) перцептивная сторона общения.
21. Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:
- а) от личных особенностей говорящего;
  - б) от отношения говорящего к слушающему;
  - в) от ситуации, в которой протекает общение;
  - г) от отношения слушающего к говорящему;
  - д) от личных особенностей слушающего;
  - е) **все позиции верны;**
  - ж) все позиции неверны.
22. Какой уровень коммуникативного барьера непонимания проявляется в следующей ситуации. Малыш в ванне пускает кораблик. Мама его спрашивает: «Леша, почему твой кораблик плавает?» И в ответ слышит: «Потому что он красивый!»
- а) семантический барьер;
  - б) стилистический барьер;
  - в) **логический барьер.**
23. Укажите правильный ответ. Количество и качество невербальных сигналов зависит от:
- а) возраста;
  - б) пола;
  - в) социального статуса;
  - г) типа темперамента;
  - д) национальности;
  - е) **все ответы верны;**
  - ж) все ответы неверны.
24. Кинесика изучает:
- а) **прикосновения в процессе общения;**
  - б) внешнее проявление человека;
  - в) расположение собеседников в пространстве.
25. Согласны ли вы с тем, что «читать» следует жесты в их совокупности и трактовать в контексте их проявлений?
- а) **да;**
  - б) нет.

26. Какая улыбка свидетельствует об искренней радости:

а) **расслабленная улыбка;**

б) *смущенная улыбка;*

в) усмешка.

27. Укажите правильный ответ. «Кривая улыбка» (когда опущены уголки рта) свойственна людям:

а) сентиментальным;

б) **скрывающим собственные намерения;**

в) прикрывающимся веселостью при стремлении к отрицанию;

г) все ответы верны;

д) все ответы неверны.

28. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:

а) **неуверенность;**

б) превосходство и гордость;

в) скрытое наблюдение.

29. В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это:

а) презрение;

б) **интерес к собеседнику и его признание;**

в) проявление подчеркнутого неуважения.

30. Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:

а) **превосходство;**

б) партнерское отношение;

в) стремление к подчинению.

#### **Контрольные вопросы для индивидуального задания:**

1. Оценка индивидуальных особенностей деловых партнеров: профессиональная подготовленность, практичность ума, честность, ответственность и порядочность.
2. Национальные особенности, влияние традиций обычаи и культура на стиль работы в коммерческой сфере.
3. Механизм психологического воздействия.
4. Основные правила формирования нормальных рабочих отношений.
5. Возможность и допустимость противоречия между партнерами.
6. Причины возникновения противоречий: различия в системах ценностей и установок, сложившихся стереотипов.
7. Личность, характеристики её.
8. Когнитивная психология в определении стимулов поведения индивида.
9. Методы опроса как основа психологического тестирования.
10. Реализация практического закона общения согласно И.Канту.
11. В чем состоят главные отличия устного выступления от письменного?
12. Охарактеризуйте качество умения слушать.
13. Почему речевое поведение играет важную роль в становлении руководителя?
14. Почему невербальные коммуникации играют важную роль в деловом общении?
15. Какие виды невербальных коммуникаций вы знаете?
16. Какие факторы определяют особенности невербального языка?
17. Приведите классификацию невербальных средств общения.
18. Как дистанция между субъектами делового общения влияет на психологический и этический комфорт беседы?
19. Что относят к деловому разговору?
20. Какие требования предъявляют к деловому разговору?
21. Какую роль играют «профессионализмы» в деловой речи?
22. Каковы основы речевого этикета?

23. Что относятся к нормам речевого этикета?
24. Значение ПР в системе деловых отношений.
25. Каковы причины возникновения конфликтов?
26. Что мы называем конфликтогенами?
27. Способы разрешения конфликтов.
28. Что мы называем характером?
29. Назовите типы темпераментов.
30. Чего нельзя допускать в условиях конфликта?
31. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации.
32. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции.

### **Вопросы к зачету**

По дисциплине «Деловое общение и этика в туризме» учебным планом предусмотрен зачет как форма итогового контроля знаний студентов. В течение семестра реализуется рейтинговая система оценки качества учебной работы студентов согласно университетскому «Положению о модульно-рейтинговой системе оценки качества учебной работы студентов». Зачет проводится в письменной форме.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Дагестанский государственный аграрный университет им. М.М.Джамбулатова»  
Направление подготовки 43.03.02. «Туризм»  
Кафедра анализа, статистики и организации  
предпринимательства в АПК

УТВЕРЖДЕНО  
на заседании кафедры  
«16» марта 2022 г. протокол № 7  
Зав. кафедрой, проф. Раджабов А.Н

### **Вопросы к зачету по дисциплине «Деловое общение и этика в туризме»:**

1. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и Оценка индивидуальных особенностей деловых партнеров: профессиональная подготовленность, практичность ума, честность, ответственность и порядочность.
2. Национальные особенности, влияние традиций обычаи и культура на стиль работы в коммерческой сфере.
3. Механизм психологического воздействия.
4. Основные правила формирования нормальных рабочих отношений.
5. Возможность и допустимость противоречия между партнерами.
6. Причины возникновения противоречий: различия в системах ценностей и установок, сложившихся стереотипов.
7. Личность, характеристики её.
8. Когнитивная психология в определении стимулов поведения индивида.
9. Методы опроса как основа психологического тестирования.
10. Реализация практического закона общения согласно И.Канту.
11. Когда сформировалась «Деловое общение и этика в туризме» как наука?
12. В русле философского знания какие различают этические традиции общения?
13. Роль психологии в формировании «Деловое общение и этика в туризме» как науки?
14. Что понимают под экономической психологией?
15. Что такое деловая риторика?

16. Охарактеризуйте коммуникативные эффекты риторики.
17. В чем состоят главные отличия устного выступления от письменного?
18. Охарактеризуйте качество умения слушать.
19. Почему речевое поведение играет важную роль в становлении руководителя?
20. Почему невербальные коммуникации играют важную роль в деловом общении?
21. Какие виды невербальных коммуникаций вы знаете?
22. Какие факторы определяют особенности невербального языка?
23. Приведите классификацию невербальных средств общения.
24. Как дистанция между субъектами делового общения влияет на психологический и этический комфорт беседы?
25. Что относят к деловому разговору?
26. Какие требования предъявляют к деловому разговору?
27. Какую роль играют «профессионализмы» в деловой речи?
28. Каковы основы речевого этикета?
29. Что относится к нормам речевого этикета?
30. Значение ПР в системе деловых отношений.
31. Каковы причины возникновения конфликтов?
32. Что мы называем конфликтогенами?
33. Способы разрешения конфликтов.
34. Что мы называем характером?
35. Назовите типы темпераментов.
36. Чего нельзя допускать в условиях конфликта?
37. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации.
38. Стратегии поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции.
39. Позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению.

#### **7.4. Методика оценивания знаний, умений, навыков**

Оценка знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине проводятся в форме текущего контроля и промежуточной аттестации. Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающимся.

##### **Критерии оценки знаний студентов при проведении тестирования**

**Оценка «отлично»** выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 85% тестовых заданий.

**Оценка «хорошо»** выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 70% тестовых заданий.

**Оценка «удовлетворительно»** выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 50% тестовых заданий.

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется при условии правильного ответа студента менее чем 50% тестовых заданий.

##### **Критерии оценки знаний студента при написании индивидуального задания**

**Оценка «отлично»** - выставляется студенту, показавшему всесторонне систематизированные, глубокие знания вопросов и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

**Оценка «хорошо»** - выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике. Но до-

пускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

**Оценка «удовлетворительно»** - выставляется студенту. Показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала. Но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

**Оценка «неудовлетворительно»** - выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем.

#### **Критерии оценки ответов на зачете**

Основной формой проверки знаний студентов по дисциплине «Деловое общение и этика» является зачёт. Выставление зачета осуществляется на основе принципов объективности, справедливости, всестороннего анализа уровня знаний студентов и предполагает соблюдение ряда условий, обеспечивающих эффективность оценочной процедуры, среди которых можно выделить:

- знание фактического учебно-программного материала по дисциплине, в том числе знание обязательной литературы и современных публикаций по программе курса;
- наличие логики в структуре ответа студента, готовность к дискуссии и аргументации своего ответа; уровень самостоятельного мышления студента с элементами творческого подхода к изложению материала;
- степень активности студента на практических занятиях;
- наличие пропусков лекционных и практических занятий по неуважительным причинам.

К зачету допускаются студенты, аттестованные по всем темам практических занятий. Вопросы, выносимые на зачет, приведены в рабочей программе курса.

### **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

#### **а) основная литература**

1. Сидоров, П. И. Деловое общение [Текст]: учебник для вузов, реком. Мин. образ. и науки РФ / под ред. П. И. Сидорова. - Москва: ИНФРА-М, 2021. - 384с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003843-8.
2. Мананикова, Е. Н. Деловое общение [Текст]: учебное пособие. - 2-е изд. - Москва: Издат.-торгов. корпорац. "Дашков и К", 2019. - 208 с. - ISBN 978-5-394-01869-5.
3. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений [Текст]: учебник. Рек. Мин-во образования по спец. «Управление персоналом». - 2-е изд., перераб. - Москва: ИНФРА-М, 2020. - 383с.+ Доп. Материал (Электронный ресурс). - (Высшее образование. Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006723-0 .
4. Пуринова, Г.К. Деловое общение: Электронное учебное пособие [Электронный ресурс]: учебное пособие / Г.К. Пуринова. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург: ИЭО СПбУ-ТУиЭ, 2020. — 187 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/63867>.

#### **б) дополнительная литература**

5. Мананикова, Е. Н. Деловое общение [Текст] : учебное пособие. - 2-е изд. - Москва: Издат.-торгов. корпорац. "Дашков и К", 2018. - 208с. - ISBN 978-5-394-01869-5.
6. Кибанов, А.Я. Этика деловых отношений [Текст]: учебник. Рек. Мин-во образования по спец. "Управление персоналом". - 2-е изд., перераб. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 383с.+ Доп. материал (Электронный ресурс). - (Высшее образование. Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006723-0
7. Антипов, А.А. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / А.А. Антипов. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург: НИУ ИТМО, 2018. — 40 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/71199>.

8. Вечер, Л.С. Деловое общение в государственном аппарате. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.С. Вечер. — Электрон. дан. — Минск: "Вышэйшая школа", 2021. — 283 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/75155>.
9. Проценкова, Н.В. СПЕЦИФИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В КИТАЕ - ВЗГЛЯД ИЗВНЕ [Электронный ресурс] // Проблемы современной науки и образования. — Электрон. дан. — 2022. — № 5. — С. 45-47. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/journal/issue/297117>

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

### Базы данных, информационно-справочные системы

1. Министерство по туризму РФ. <https://www.russiatourism.ru/>
2. Elibrary. ru (РИНЦ)- научная электронная библиотека. – Москва, 2000. <http://elibrary.ru>
3. ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург. <http://e.lanbook.com>
4. Бесплатная электронная библиотека - Единое окно доступа к образовательным ресурсам - <http://window.edu.ru/>

	Наименование электронно-библиотечной системы (ЭБС)	Принадлежность	Адрес сайта	Наименование организации-владельца, реквизиты договора на использование
1	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Ветеринария и сельское хозяйство»)	сторонняя	<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Госконтракт № 934/14 от 08/12/2022 с 20/12/22 до 20/12/25
2	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Ветеринария и сельское хозяйство»)	сторонняя	<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Госконтракт № 934/14 от 08/12/2022 с 20/12/22 до 20/12/25
3	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Ветеринария и сельское хозяйство»)	сторонняя	<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Госконтракт № 934/14 от 08/12/2022 с 20/12/22 до 20/12/25
4	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Ветеринария и сельское хозяйство»)	сторонняя	<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Госконтракт № 934/14 от 08/12/2022 с 20/12/22 до 20/12/25
5	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Лесное хозяйство и лесоинженерное дело»)	сторонняя	<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Госконтракт № 934/14 от 08/12/2022 с 20/12/22 до 20/12/25
6	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Инженерные науки»)	сторонняя	<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Госконтракт № 934/14 от 08/12/2022 с 20/12/22 до 20/12/25
7	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань». «Технология пищевых производств», «Химия»	сторонняя	<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Госконтракт № 934/14 от 08/12/2022 с 20/12/22 до 20/12/25
8	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань». «Технология пищевых производств», «Химия», «Инженерно-технические науки»		<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Госконтракт № 934/14 от 08/12/2022 с 20/12/22 до 20/12/25

9	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» «Инженерные науки». «Технология пищевых производств», «Химия»	сторонняя	<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Госконтракт № 934/14 от 08/12/2022 с 20/12/22 до 20/12/25
10	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Инженерные науки» и «Информатика»)	сторонняя	<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Госконтракт № 934/14 от 08/12/2022 с 20/12/22 до 20/12/25
11	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» («Инженерные науки» и «Информатика»)	сторонняя	<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Госконтракт № 934/14 от 08/12/2022 с 20/12/22 до 20/12/25
12	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань». «Технология пищевых производств», «Химия»	сторонняя	<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Госконтракт № 934/14 от 08/12/2022 с 20/12/22 до 20/12/25
13	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань». «Технология пищевых производств», «Химия»	сторонняя	<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Госконтракт № 934/14 от 08/12/2022 с 20/12/22 до 20/12/25
14	Polpred.com	сторонняя	<a href="http://polpred.com">http://polpred.com</a>	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Госконтракт № 934/14 от 08/12/2022 с 20/12/22 до 20/12/25
15	Электронно-библиотечная система «Издательство Лань» (Журналы)	сторонняя	<a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a>	ООО «Издательство Лань» Санкт-Петербург Договор от 09/07/2013 г. Без ограничения времени
16	ЭБС ФГБОУ ВПО РГАУ (Российский государственный аграрный заочный университет) ЭБС «AgriLib»	сторонняя	<a href="http://ebs.rgazu.ru">http://ebs.rgazu.ru</a>	Дополнительное соглашение от 01.12.2022 к договору № 521 от 07.06.2022 г.
17	ЭБС «Юрайт»	сторонняя	<a href="http://www.biblio-online.ru/">http://www.biblio-online.ru/</a>	ООО «Юрайт» Договор № 35 от 12.12.2022 г. к разделу «Легендарные книги»

## 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Изучение дисциплины осуществляется с использованием классических форм учебных занятий: лекций, практических занятий, самостоятельной работы во внеаудиторной обстановке.

### Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям.

**Лекция** является ведущей формой учебных занятий, предназначена для изложения преподавателем систематизированных основ научных знаний по дисциплине, аналитической информации о дискуссионных проблемах, состоянии и перспективах повышения качества пищевых продуктов. На лекции, как правило, поднимаются наиболее сложные, узловые вопросы учебной дисциплины.

Максимальный эффект лекция дает тогда, когда студент заранее готовится к лекционному занятию: знакомится с проблемами лекции по учебнику или по программе дисциплины. Рекомендуется просматривать записи предыдущего учебного занятия, исходя из логического единства тем учебной дисциплины.

В ходе лекции студенту целесообразно:

Стремиться не к дословной записи излагаемого преподавателем учебного материала, а к осмыслению услышанного и записи своими словами основных фактов, мыслей лектора; вырабатывать навыки тезисного изложения и написания учебного материала, вести записи «своими словами», вместе с тем, не допуская искажения или подмены смысла научных выражений. Определения, на которые обращает внимание преподаватель либо словами, либо интонацией, следует записывать четко, дословно. Как правило, такие определения преподаватель повторяет несколько раз или дает под запись.

1. Оставлять в тетради для конспекта лекции широкие поля, либо вести записи на одной странице. Это нужно для того, чтобы в дальнейшем можно было бы вносить необходимые дополнения в содержание лекции из различных источников: монографий, учебных пособий, периодики и др.

2. Писать название темы, учебные вопросы лекции на новой странице тетради, чтобы легко можно было найти необходимый учебный материал.

3. Начинать каждую новую мысль, новый фрагмент лекции с красной строки; заголовки и подзаголовки, важнейшие положения, на которые обращает внимание преподаватель, а также определения выделять: буквами большего размера, чернилами другого цвета, либо подчеркивать.

4. Нумеровать встречающиеся в лекции перечисления цифрами: 1, 2, 3 . . . , или буквами: а, б, в. . . . Перечисления лучше записывать столбцом. Такая запись придает конспекту большую наглядность и способствует лучшему запоминанию учебного материала.

5. Выработать удобную и понятную для себя систему сокращений и условных обозначений. Это экономит время, позволяет записывать материал каждой лекции почти дословно, дает возможность сконцентрировать внимание на содержании излагаемого материала, а не на механическом процессе конспектирования.

По окончании лекции целесообразно дорабатывать ее конспект во время самостоятельной работы в тот же день, в крайнем случае, не позднее, чем спустя 2-3 дня после ее прослушивания. Это важно потому, что еще не забыт учебный материал лекции, студент находится под ее впечатлением, как правило, ясно помнит указания преподавателя, хорошо осознает, что ему непонятно из материала лекции.

#### **Рекомендации по подготовке к практическим занятиям**

Студентам следует приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию. Наиболее целесообразная стратегия самостоятельной подготовки студента к занятию заключается в том, чтобы на первом этапе усвоить содержание всех вопросов занятия, обращая внимания на узловые проблемы, выделенные преподавателем в ходе лекции либо консультации к занятию. Для этого необходимо, как минимум, прочитать конспект лекции и учебник, либо учебное пособие. Следующий этап подготовки заключается в выборе вопроса для более глубокого изучения с использованием дополнительной литературы. По этому вопросу студент станет главным специалистом на занятии. Ценность выступления студента на занятии возрастет, если в ходе работы над литературой он сопоставит разные точки зрения на ту или иную проблему.

После изучения и обобщения информации, которую содержат источники и литература, составляется развернутый или краткий план выступления. Окончательный вариант плана выступления в идеале желательно иметь не только на бумаге, но и в голове, излагая на занятии подготовленный вопрос в свободной форме, наизусть, что поможет лучшему закреплению учебного материала, станет хорошей тренировкой уверенности в своих силах. При необходимости не возбраняется «подглядывать» в план на листке бумаги, чтобы не ошибиться в цифрах, точнее передать содержание цитат, не забыть какой-то важный сюжет темы выступления.

В ходе работы на занятии от студента требуется постоянный самоконтроль. Его первым объектом должно быть время, отведенное преподавателем на выступление. Не следует



злоупотреблять временем. Достоинством оратора является стремление к лаконичности, но не в ущерб аргументированности и содержательности выступления.

Слушая выступления на занятии или реплики в ходе дискуссии, важно научиться уважать мнение собеседника, не перебивать его, давая возможность полностью высказать свою точку зрения.

Студентам, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющие письменного решения задач или не подготовившиеся к данному практическому занятию, рекомендуется не позже чем в 2-недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме, изучавшейся на занятии. Студенты, не отчитавшиеся по каждой не проработанной ими на занятиях теме к началу зачетной сессии, упускают возможность получить положенные баллы за работу в соответствующем семестре.

#### **Рекомендации по подготовке к реферату.**

**Реферат** – это публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему. Он отличается от **выступлений** большим объемом времени – 20-25 минут (выступления, как правило, ограничены 10-12 минутами). Реферат также посвящен более широкому кругу вопросов, чем выступление.

Типичная ошибка докладчиков в том, что они излагают содержание проблем доклада языком книги и журналов, который трудно воспринимается на слух. Устная и письменная речь строится по-разному. Наиболее удобная для слухового восприятия фраза содержит 5-9 смысловых единиц, произносимых на одном вздохе. Это соответствует объему оперативной памяти человека. В первые 5 секунд реферата слова, произнесенные студентом, удерживаются в памяти его аудитории как звучание. Целесообразно поэтому за 5 секунд сформировать завершённую фразу. Это обеспечивает ее осмысление слушателями до поступления нового объема информации.

Другая типичная ошибка докладчиков состоит в том, что им не удается выдержать время, отведенное на реферат. Чтобы избежать этой ошибки, необходимо, накануне прочитать реферат, выяснив, сколько времени потребуется на его чтение. Для удобства желательно прямо на страницах доклада провести расчет времени, отмечая, сколько ориентировочно уйдет на чтение 2, 4 страниц и т.д.

Завершение работы над рефератом предполагает выделение в его тексте главных мыслей, аргументов, фактов с помощью абзацев, подчеркиванием, использованием различных знаков, чтобы смысловые образы реферата приобрели и зрительную наглядность, облегчающую работу с текстом в ходе выступления.

#### **Методические рекомендации по подготовке к зачету с оценкой.**

При подготовке к зачету обучающиеся внимательно изучают конспект, рекомендованную литературу и делают краткие записи по каждому вопросу. Такая методика позволяет получить прочные и систематизированные знания, необходимые на зачете.

К зачету допускаются студенты, аттестованные по всем темам практических занятий. Вопросы, выносимые на зачет, приведены в рабочей программе курса.

Обязательным условием успешной подготовки и сдачи зачета является конспектирование и усвоение лекционного материала.

В течение семестра не следует игнорировать такие возможности пополнить запас своих знаний, как консультации, написание рефератов, работа в студенческом научном кружке. На зачет выносят вопросы, которые отражены в программе курса. Поэтому в процессе освоения материала необходимо постоянно сверяться с программой курса, самостоятельно изучать вопросы, которые не выносятся на семинарские занятия, а в случае затруднений обращаться за консультациями на кафедру.

Непосредственно перед зачетом на подготовку к нему отводится не менее трех дней. В этот период рекомендуется равномерно распределить вопросы программы курса и повторять учебный материал, используя учебник, конспект лекций, план-конспект выступлений на семинарских занятиях, а в необходимых случаях и научную литературу. Особое внимание следует уделить рекомендованным вопросам для повторений. Рекомендуется

повторять материал в привычное рабочее время, не допуская переутомления, чередуя умственную работу с физическими упражнениями и психологической разгрузкой. Оставшиеся неясными вопросы следует прояснить для себя на консультации

Обучающиеся, имеющие задолженность или неисправленные неудовлетворительные оценки по практическим занятиям, к зачету не допускаются.

## 11. Информационные технологии и программное обеспечение

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:

- технические средства: компьютерная техника и средства связи (персональные компьютеры, проектор);

- методы обучения с использованием информационных технологий (демонстрация мультимедийных материалов и т.д.);

- перечень Интернет-сервисов и электронных ресурсов (поисковые системы, электронная почта, профессиональные, тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн-энциклопедии и справочники; электронные учебные и учебно-методические материалы).

### Программное обеспечение, используемое в учебном процессе

Для проведения индивидуальных консультаций может использоваться электронная почта. Разработан учебный курс в электронной форме.

В учебном процессе для освоения дисциплины «Деловое общение и этика» используется Программы MicrosoftOffice, Excel, Word, AcrobatReader, Справочная правовая система Консультант Плюс. <http://www.consultant.ru/>

Услуги глобальной информационно-коммуникационной сети Интернет	ООО «СУММА-ТЕЛЕКОМ», Договор № 40390000050 от 19.10.2009 г. ЗАО «Национальный Телеком», Дополнительное соглашение к Договору № 40390000050 от 19.10.2009 г. № 68/2016 от 01.05.2016 г. – ежегодное пролонгирование.
Услуги глобальной информационно-коммуникационной сети Интернет	ООО «ОПТИКА-ТЕЛЕКОМ», Договор № 174/14 от 03.02.2014 г.- ежегодное пролонгирование.
OfficeStandard 2010	Microsoft OpenLicense: 61137897 от 2012-11-08 - бессрочная
Windows 8 Professional	Microsoft OpenLicense: 61137897 от 2012-11-08 - бессрочная
Windows 7 Professional	Microsoft Open License: 61137897 от 2012-11-08 - бессрочная
Windows 8	Microsoft Open License: 61137897 от 2012-11-08 - бессрочная
Apache OpenOffice. The Free and Open Productivity Suite. ApacheOpenOffice 4.1.3 released	Свободное программное обеспечение, бессрочное, с неограниченным количеством лицензий, правообладатель: SUN/Oracle.
LibreOffice is Free Software	Свободное программное обеспечение LibreOffice, бессрочное, с неограниченным количеством лицензий, правообладатель – «TheDocumentFoundation».
Условия предоставления услуг GoogleChrome.	Исходный код предоставляется бесплатно, бессрочно с неограниченным количеством лицензионных соглашений, правообладатель – «Google».
MozillaFirefox	– бесплатная программа на условиях Публичной лицензии, бессрочной для неограниченного количества пользовате-

	лей, разработчики – участники проекта mozilla.org.
7-Zip. License for use and distribution [7-Zip. Лицензия на использование и распространение].	Свободное программное обеспечение, бессрочное, с неограниченным количеством лицензий, правообладатель – IgorPavlov.
AdobeAcrobatReader программа для работы с документами в формате *.pdf,	Бесплатная программа на условиях Публичной лицензии, бессрочной для неограниченного количества пользователей. Правообладатель - AdobeSystemsIncorporated <a href="https://www.adobe.com/ru">https://www.adobe.com/ru</a>
Turbo Pascal School Pak	В свободном доступе : <a href="http://sunschool.mmcs.sfedu.ru/courses/">http://sunschool.mmcs.sfedu.ru/courses/</a>
PascalABC.NET	В свободном доступе : <a href="http://mmcs.sfedu.ru/">http://mmcs.sfedu.ru/</a>
Электронный лабораторный практикум (+ CD) по дисциплине «Информационная безопасность».	Бабаш, А.В. Информационная безопасность: лабораторный практикум: электронный учебник/ А. В. Бабаш, Е. К. Баранова, Ю. Н. Мельников.-2-е изд., стер.-электрон. данные- М.:КНОРУС, 2013.-1электрон. опт. диск; зв., цв.-(CD-ROM)
Kaspersky Anti-Virus for Windows Workstationsи другие антивирусные программы	По наличному расчету в специализированных организациях – срок 1 год – обновление по необходимости
Портал информационной и методической поддержки инклюзивного среднего профессионального образования	<a href="http://sdmz.gvc.ru">http://sdmz.gvc.ru</a> – рекомендация Департамента научно-технологической политики МСХ РФ
Портал учебно-методического центра высшего профессионального образования студентов с инвалидностью и ОВЗ	<a href="http://atlas.msx.ru">http://atlas.msx.ru</a> – рекомендация Департамента научно-технологической политики МСХ РФ

## 12. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В процессе проведения лекционных и практических занятий применяются технические средства обучения, а именно: мультимедийное оборудование, включающее в себя компьютер (ноутбук) и мультимедиа проектор, проецирующий изображение (слайды) на экран. Кроме технических средств, используется и прикладное программное обеспечение (Windows 7 ProfessionalMicrosoftOpenLicense: 61137897 от 2012-11-08 – бессрочная. ApacheOpenOffice 4.1.3 released Свободное программное обеспечение, бессрочное, с неограниченным количеством лицензий, правообладатель: SUN/Oracle. Бесплатная программа на условиях Публичной MozillaFirefox лицензии, бессрочной для неограниченного количества пользователей. Правообладатель– AdobeSystemsIncorporated<https://www.adobe.com/ru>. AdobeAcrobatReader. Бесплатная программа на условиях Публичной лицензии, бессрочной для неограниченного количества пользователей, разработчики – участники проекта mozilla.org.), позволяющее демонстрировать лекционные материалы (слайды) и задания к практикумам.

Аудитории для проведения занятий оборудованы доской и инструментом (мел) для нанесения рисунков, схем и текста на доску. Студентам рекомендуется на семинарские занятия приносить с собой мобильные (съёмные) носители данных (USB-флэш-карты, внешние HDD, CD-или DVD-диски) для копирования практических заданий, тестов, материалов лекций и дополнительных (электронных) источников информации по изучаемой дисциплине.

Стандартно-оборудованная лекционные аудитории, для проведения лекций - 442 учебная аудитория.

Для проведения практических занятий 444 и 446 аудитории. Плакаты и стенды. Географические карты.

### **13. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдо-переводчиков и тифло-сурдо-переводчиков.

#### **а) для слабовидящих:**

- на зачете присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения зачета оформляются увеличенным шрифтом;
- задания для выполнения на зачете / экзамене зачитываются ассистентом;
- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;
- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

#### **б) для глухих и слабослышащих:**

- на зачете присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);
- зачет проводится в письменной форме;
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- по желанию студента зачет/экзамен может проводиться в письменной форме;

#### **в) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):**

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента зачет/экзамен проводится в устной форме.

**На зачете присутствует ассистент.**

## Дополнения и изменения в рабочую программу дисциплины

Внесенные изменения на 20\_\_/20\_\_ учебный год

**УТВЕРЖДАЮ**

*Первый проректор*

*М.Д.Мукаилов*

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

В программу дисциплины  
«ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И ЭТИКА ТУРИЗМА»  
направление подготовки 43.03.02 «Туризм»

направленность (профиль) подготовки  
«Технология и организация экскурсионных услуг»

Квалификация – бакалавр.

Форма обучения – очная и заочная

вносятся следующие изменения:

.....;  
.....

**Программа пересмотрена на заседании кафедры**

Протокол № \_\_ от \_\_\_\_\_ г.

Заведующий кафедрой

Раджабов А. Н. / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(фамилия, имя, отчество) (ученое звание) (подпись)

**Одобрено**

Председатель методической комиссии факультета

Азракулиев З. М. / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество) (ученое звание) (подпись)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Лист регистрации изменений в РПД**

п/п	Номера разделов, где произведены изменения	Документ, в котором отражены изменения	Подпись	Расшифровка подписи	Дата введения изменений
1.					
2.					
...					