

Автономное образовательное учреждение  
высшего образования Ленинградской области  
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор ГИЭФПТ



В.Р. Ковалев

г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
**«УПРАВЛЕНИЕ КОММУНИКАТИВНЫМИ ПРОЦЕССАМИ В**  
**ТУРИЗМЕ»**

Направление подготовки

**43.03.02–Туризм**

(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы

Деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов

Форма обучения

очная

Гатчина

2021

Рабочая программа по дисциплине «Управление коммуникативными процессами в туризме» разработана на основе актуализированного Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.02 - Туризм

Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: ст. преподаватель \_\_\_\_\_ /Бабскова О.В.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента 27.08.2021 г.  
Протокол №1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой  / Чумаков В.Н.

Руководитель ОП  / А.В. Танина

## Содержание

	с.
1.Пояснительная записка.....	4
2.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	5
3.Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	6
4.Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	7
5.Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий .....	8
6.Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) .....	11
7.Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	12
8.Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	14
9.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) .....	15
10.Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	20
11.Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	21
12.Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....	22

## 1. Пояснительная записка

Цель освоения дисциплины «*Управление коммуникативными процессами в туризме*» при подготовке бакалавров по направлению 43.03.02 «*Туризм*» состоит в том, чтобы дать теоретические и практические представления о коммуникативных процессах в сфере сервиса, которые формируют готовность работать в контактной зоне с потребителем, организовывать процесс консультирования, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса с учётом характеристик потребителей услуг.

Задачи изучения дисциплины:

- изучить виды коммуникативных процессов в сфере сервиса и их роль в организации социальных взаимодействий при формировании стратегии сотрудничества;
- определить основные методы управления коммуникативными процессами в сфере сервиса;
- выработать практические навыки проведения встреч, переговоров и презентаций продуктов и услуг сферы гостеприимства и общественного питания с учётом национальных, корпоративных и иных особенностей потребителей, партнёров и иных заинтересованных сторон.

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

Дисциплина «Управление коммуникативными процессами в туризме»  
участвует в формировании следующей компетенции:

Компетенции	Индикаторы	Дескрипторы
ПК-3 - Способен осуществлять деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов	ПК-3.2 – Способен осуществлять деятельность объектов туристских сервисов	<p><b>Знания:</b> Национальных, корпоративных и иных особенностей потребителей, партнёров и других заинтересованных сторон в процессе деятельности предприятий туризма</p> <p><b>Умения:</b> Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных, корпоративных и иных особенностей собеседников в процессе деятельности предприятий туризма</p> <p><b>Навыки:</b> Проведения встреч, переговоров и презентаций продуктов и услуг сферы туризма с учётом национальных, корпоративных и иных особенностей потребителей, партнёров и иных заинтересованных сторон, а также социально-культурных норм бизнес-коммуникаций</p>

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

*«Управление коммуникативными процессами в туризме» является дисциплиной по выбору, формируемой участниками образовательных отношений для подготовки студентов по направлению 43.03.02 - Туризм.*

<b>Шифр компетенции</b>	<b>Предшествующие дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых осваивается компетенция</b>	<b>Дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых компетенция осваивается параллельно с изучаемой дисциплиной</b>	<b>Последующие дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых осваивается компетенция</b>
ПК-3	Гостиничный бизнес,	Технология организации музейного туризма,  Электронная коммерция и интернет-маркетинг в туризме,  Управление коммуникативными процессами в туризме,  Организация транспортных услуг в туризме,  Технические средства и технологии в туристской индустрии Анимационный сервис,  Event-менеджмент, Производственная практика (Организационно-управленческая практика)	Организация общественного питания в туризме,  Инфраструктура туризма

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

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины *«Управление коммуникативными процессами в туризме»* составляет 3 зачетные единицы или 108 академических часов.

Курс		№ курса 4, летняя сессия	Всего, ак. часов
Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)		108/3	108/3
Контактная работа	Лекции	4	4
	Практические занятия	6	6
Самостоятельная работа		89	89
Вид промежуточной аттестации (конт. раб. / самост. раб.)	Экзамен	0,5/8,5	9

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий**

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость				Содержание
		всего	Контактная работа		самост. работа	
			лекции	практич. занятия		
4 курс, летняя сессия						
1.	Этапы теоретического осмысления управления коммуникационными процессами в трудах представителей различных научных школ управления	16	1	1	14	Возникновение теории управления и роль коммуникативных процессов в ней. Деловые коммуникации в трудах представителей классической школы управления (Тэйлор, Эмерсон). Научное осмысление коммуникационным процессом в рамках научной школы человеческих отношений. Школа социальных систем. Новая школа управления: роль и место коммуникаций в управлении
2.	Предмет, принципы и методы теории деловой коммуникации	17	1	1	15	Структура коммуникаций. Типология коммуникаций. Функционирование системы коммуникаций. Функции теории деловых коммуникаций. Методы теории деловых коммуникаций. Принципы социального управления в деловой коммуникации. Эффекты коммуникаций, создающие условия для координации деятельности предприятий.
3.	Виды коммуникативных процессов в туроператорской и турагентской деятельности. Инструменты внутренних	17	1	1	15	Особенности предприятий сферы туризма и роль коммуникативных процессов в их деятельности. Виды коммуникативных процессов и особенности их использования в сфере туризма. Построение внутриорганизационных



	коммуникаций					коммуникативных процессов. Роль штатного расписания в выстраивании формальных коммуникаций. Инструменты внутренних коммуникаций: анкетирование, обратная связь, корпоративный сайт, СМИ, стенды, сообщения и т.д., корпоративное обучение, тренинги, совещания, собрания, выступления руководства, разработка и внедрение корпоративных стандартов.
4.	Формы коммуникаций в сфере туризма	17	1	1	15	Деловая беседа как форма коммуникации. Управление коммуникационными процессами в рамках деловой беседы (соблюдение протокола деловых встреч и этикета с учетом национальных, корпоративных и иных особенностей собеседников в процессе деятельности предприятий туризма). Способы воздействия на подчиненного. Деловое совещание: особенности различных типов совещаний. Стратегии ведения деловых переговоров. Невербальные средства коммуникации в публичной речи. Презентация как форма деловой коммуникации. Переговоры и презентации продуктов и услуг сферы туризма с учётом национальных, корпоративных и иных особенностей потребителей, партнёров и иных заинтересованных сторон, а также социально-культурных норм бизнес-коммуникаций
5.	Конфликты, стрессы и манипуляции в деловых коммуникациях	16	-	1	15	Способы разрешения и предотвращения конфликтов в деловых коммуникациях. Причины, функции и типологии конфликтов. Инновационный конфликт. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов в коммуникативных процессах. Сущность и роль стресса в деловой коммуникации.

						Индивидуальная концепция стрессоустойчивости в деловых коммуникациях. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях. Использование средств коммуникационных процессов в разрешении конфликтов.
6.	Клиентурные отношения в сфере туризма	16	-	1	15	Клиентурные отношения в сфере туризма. Потребители в клиентурных отношениях (национальные, корпоративные и иные особенности потребителей). Учет в коммуникативных процессах психологических особенностей потребителя, а также социально-культурных норм бизнес-коммуникаций. Выбор эффективных коммуникативных процессов. Современные клиентские коммуникационные сервисы в сфере туризма. Эффективное использование телефона, электронной почты, социальных сетей при осуществлении коммуникативных процессов в сфере туризма.
Экзамен		9	0,5		8,5	
Итого		108	4	6,5	97,5	

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак.часы	Форма контроля*
1.	Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации	29	Консультация преподавателя, устное собеседование
2.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, написание доклада, подготовка к выступлению (дискуссии)	30	Выступление с докладом, презентация, ответы на дискуссионные вопросы
3.	Подготовка к текущему контролю (тестирование)	30	Тесты
4.	Подготовка к промежуточной аттестации (вопросы к экзамену, практико-ориентированные задания)	8,5	Устное собеседование, письменное задание

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1) Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учеб. пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — М. : ИНФРА-М, 2020. — 229 с. — (Высшее образование: Бакалавриат).<https://znanium.com/catalog/document?id=357570>

2) Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкова. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 160 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=359428>

3) Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Управление коммуникативными процессами в туризме»

## **7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

### **Вопросы для проведения промежуточной аттестации (экзамена)**

1. Исторические этапы формирования социальной управленческой мысли
2. Системный подход в теории социального менеджмента. Идея открытой системы
3. Поведенческая школа (школа «человеческих отношений»). Хоторнский эксперимент
4. Новая школа управления: роль и место коммуникаций в управлении
5. Структура коммуникаций.
6. Типология коммуникаций.
7. Функционирование системы коммуникаций.
8. Функции теории деловых коммуникаций.
9. Методы теории деловых коммуникаций.
10. Правила этикета проведения деловых переговоров с учетом национальных, корпоративных и иных особенностей собеседников в процессе деятельности предприятий туризма
11. Управление коммуникационными процессами в рамках деловой беседы. Способы воздействия на подчиненного.
12. Стратегии ведения деловых переговоров.
13. Влияние стрессовых ситуаций на коммуникационные процессы
14. Протокол проведения деловых встреч в процессе деятельности предприятий туризма.
15. Классификация и типологии конфликтов
16. Способы разрешения и предотвращения конфликтов в деловых коммуникациях.
17. Социально-культурные нормы бизнес-коммуникаций.
18. Управление конфликтами в условиях внедрения изменений в организации.
19. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях.
20. Психологические особенности потребителя и их учет при выстраивании коммуникативных процессов.
21. Особенности использования телефона при осуществлении коммуникативных процессов в сфере туризма.
22. Особенности использования электронной почты при осуществлении коммуникативных процессов в сфере туризма.
23. Особенности использования социальных сетей при осуществлении коммуникативных процессов в сфере туризма.
24. Особенности построения коммуникативных процессов в зависимости от типа организационной структуры
25. Штатное расписание и его роль в построении формальных внутренних коммуникаций в сфере туризма.

26. Специфика управления коммуникативными процессами в некоммерческой сфере.
27. Особенности коммуникационного менеджмента при подборе и приеме кадров, их адаптации, повышении квалификации, продвижении по службе и увольнении сотрудников.
28. Инструменты внутренних коммуникаций, особенности их применения.
29. Барьеры деловой коммуникации
30. Эффективное построение коммуникативных процессов при формировании команды в организации

### **Примерные практико-ориентированные задания**

1. Составить модель организационной коммуникации. Сделать акцент на четыре основных этапах кругового процесса PR по формуле RACE.
2. Разработайте план консультирования клиента по вопросам объёма и видов туристических услуг с учётом его психологических характеристик (по выбору).
3. Предложите возможные виды современных коммуникативных сервисов для работы в контактной зоне.

Полный комплект заданий и этапов формирования компетенции представлен в Фонде оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине, оформленный отдельным документом, представлен в приложении 1.

## **8. Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

### **а) основная литература:**

1) Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учеб. пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — М. : ИНФРА-М, 2020. — 229 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). <https://znanium.com/catalog/document?id=357570>

2) Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкова. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 160 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=359428>

### **б) дополнительная литература:**

1. Кожемякин Е. А. Основы теории коммуникации: Учебное пособие / Е.А. Кожемякин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 189 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). <https://znanium.com/catalog/document?id=369159>

2. Кривокора Е. И. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокора. - М.: НИЦ Инфра-М, 2020. - 190 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). <https://znanium.com/catalog/document?id=354559>

3. Ореховская Н. А. Социальные коммуникации: Учебник / Н.А. Ореховская. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 224 с.: ил.; 60х90 1/16. - (Бакалавриат). <https://znanium.com/catalog/document?id=367331>

4. Сорокина Н. В. Национальные стереотипы в межкультурной коммуникации: Монография / Н.В. Сорокина. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 265 с. <https://znanium.com/catalog/document?id=362404>

5. Чамкин А. С. Социология коммуникации: Учебное пособие / А.С.Чамкин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 295 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). <https://znanium.com/catalog/document?id=370127>

6. Чамкин А. С. Основы коммуникологии (теория коммуникации): Учебное пособие / А.С. Чамкин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 350 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). <https://znanium.com/catalog/document?id=93489>

### **г) ресурсы сети «Интернет»:**

- 1) HR – Portal. Сообщество и публикации. <http://hr-portal.ru/>
- 2) Сообщество внутренних коммуникаторов. <https://inside-pr.ru/>
- 3) Федеральный образовательный портал ЭСМ. Экономика, социология, менеджмент. <http://ecsocman.hse.ru/>

## **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины(модуля)**

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, экзамену.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиями и экзамену рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и юридических и философских словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и

практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Управление коммуникативными процессами в туризме» включают в себя следующие виды занятий:

- интерактивные лекции, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- групповые дискуссии, применяются для обеспечения навыков командной работы и межличностной коммуникации и представляют собой оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Кроме того, в ходе занятий проводятся круглые столы по заданным тематикам.

- ролевые игры, представляют собой моделирование ситуации, в которой участникам предлагается принять определенную позицию (роль) и затем выработать способ, который позволит привести эту ситуацию к наилучшему результату (игра). Ролевые игры наиболее эффективны как средство приобретения и совершенствования навыков непосредственного межличностного общения, командной работы, а также навыков принятия решений.

- анализ ситуаций (кейс-метод) — техника обучения, использующая описание реальных ситуаций. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и



выбрать лучшее из них. В основе метода конкретных ситуаций лежит описание конкретной профессиональной деятельности или эмоционально-поведенческих аспектов взаимодействия людей. При изучении конкретной ситуации, и анализе конкретного примера студент должен вжиться в конкретные обстоятельства, понять ситуацию, оценить обстановку, определить, есть ли в ней проблема и в чем ее суть. Определить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «*Управление коммуникативными процессами в туризме*» представлены в ФОММ.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

При подготовке к экзамену следует иметь в виду, что он является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Экзамен подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Экзамен проводится в форме устного собеседования и решении ситуационной задачи.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа и выполненного письменного задания, в зависимости от шкалы оценки.

В качестве источника дополнительных материалов рекомендуется пользоваться информацией открытого доступа сети Internet (данными информационно-правовых и образовательных порталов, официальных сайтов министерств, ведомств, отдельных организаций, данными государственной статистики, результатами экспертно-аналитических обзоров). Кроме того, можно воспользоваться возможностями справочно-правовых систем, базы которых содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»). Рекомендуется также использовать электронно-библиотечные системы.

## **Методические указания по выполнению контрольной работы**

Контрольная работа (от франц. *contrôle* – наблюдение, проверка) представляет собой промежуточную форму проверки знаний. Обычно это письменная работа, которая выполняется по конкретному заданию, которое студенты получают заранее (на установочной лекции).

Цель контрольной работы – контроль и проверка того, как студент усвоил теоретические знания и как он может их практически применить. Тематика и задания контрольной работы могут носить фактографический, библиографический, историографический, компаративный (сравнительный) характер и в качестве дополнительной задачи предполагают обучение студента различным познавательным приёмам и формам.

Выполнение письменных работ имеет большое значение в учебном процессе заочного обучения, поскольку способствует не только углубленному изучению студентом важнейших методологических вопросов, но и изучению существующей практики с перспективой использования полученных результатов в будущей профессиональной деятельности.

Начинать работу надо с тщательного изучения методических рекомендаций по изучаемой дисциплине. Далее надо подобрать необходимую литературу. В процессе написания работы можно привлечь дополнительную литературу, более углубленно рассматривающую различные аспекты темы и вышедшую после опубликования методических рекомендаций. В случае затруднения в выборе литературы можно обратиться за консультацией к преподавателю.

Обязательной является предварительная консультация, на которой уточняется вариант, обсуждается необходимость привлечения дополнительной литературы, а также основные направления разработки тем. Контрольная работа должна освещать основные вопросы в свете проработанной литературы и фактического материала, привлекаемого в качестве иллюстраций.

При выполнении контрольной работы студент должен усвоить следующие основные умения:

- самостоятельный поиск информации по заданной теме;
- отбор существенной информации, необходимой для полного освещения изучаемой проблемы, отделение этой информации от второстепенной (в рамках данной темы);
- анализ и синтез знаний и исследований по проблеме;
- обобщение и классификация информации по исследовательским проблемам;
- логичное и последовательное раскрытие темы;
- обобщение знаний по проблеме и формулирование выводов из литературного обзора материала;
- грамотное построение научного реферативного текста.

**Требования к оформлению контрольной работы:**

Основные структурные элементы контрольной работы:

1. Титульный лист.
2. Основное содержание.
3. Список используемых источников

Объем всей контрольной работы (включая титульный лист, содержание, список источников) должен быть приблизительно равен 12-20 страницам, но не более 20 и не менее 6.

Страницы работы нумеруются в правом верхнем углу, начиная с содержания (с цифры 2).

Первоисточник приводимых в тексте цитат указывается в списке литературы с указанием автора, названия работы, издательства, года издания и номера страницы. В тексте помещают квадратные скобки с номером источника в списке литературы и страницы (например [4; 13-26]).

Иллюстрации, таблицы, графики могут помещаться в текст работы или на отдельные страницы в приложения, которые включаются в общую нумерацию. Все схемы, рисунки, таблицы, диаграммы и другой иллюстративный материал должен иметь название и соответствующий номер. На каждую иллюстрацию необходима соответствующая ссылка в тексте.

### **Защита контрольной работы**

В процессе защиты преподаватель уточняет самостоятельность выполнения работы, уровень знаний студента.

В процессе защиты и при оценке работы обращается особое внимание на:

- степень соответствия объема и содержания темы работы ее целям и задачам;
- четкость изложения;
- обоснованность основных положений, выводов, предложений;
- знание литературы по разрабатываемой теме;
- качество оформления работы;
- правильность ответов на вопросы в ходе защиты работы;
- умение отстаивать свою точку зрения.

## **10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

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

В целях освоения учебной программы дисциплины *«Управление коммуникационными процессами в туризме»* инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институт обеспечивает:

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

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

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

# **11. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Программное обеспечение:

- 1) Операционная система (Microsoft Windows *Проприетарная*);
- 2) Пакет офисных программ Microsoft Office (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Publisher и др. *Проприетарная*);
- 3) Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (Foxit Reader *GNU Lesser General Public License*);
- 4) Web-браузер (Mozilla Firefox *GNU Lesser General Public License*);

Информационные справочные системы:

- 1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;
- 2) Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

Профессиональные базы данных:

- 1) Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus - <https://www.scopus.com>
- 2) Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science - <https://apps.webofknowledge.com>
- 3) Научная электронная библиотека - [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)
- 4) База данных «Библиотека управления» - Корпоративный менеджмент - <https://www.cfin.ru/rubricator.shtml>

## **12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

<b>Специализированные аудитории:</b>
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы
<b>Технические средства обучения:</b>
компьютер с программным обеспечением, указанным в п.11, доступом к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду
<b>Специализированные аудитории:</b>
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации
<b>Технические средства обучения:</b>
мультимедийный комплекс
компьютер с программным обеспечением, указанным в п.11