

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



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«УПРАВЛЕНИЕ КОММУНИКАТИВНЫМИ ПРОЦЕССАМИ В
ТУРИЗМЕ»

Направление подготовки
43.03.02 Туризм
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы
Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Форма обучения
заочная

Гатчина
2017

Рабочая программа по дисциплине «Управление коммуникативными процессами в туризме» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.02 Туризм направленность (профиль) подготовки – Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

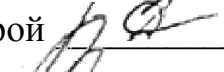

Уровень: бакалавриат

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

Разработчик: ст. преподаватель кафедры управления социальными и экономическими процессами  / Бабскова О.В.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры управления социальными и экономическими процессами «26» августа 2017 г. Протокол №1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой  / Заборовская О.В.
Руководитель ОП  / Танина А.В.

Содержание

1. Пояснительная записка	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 (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.....	5
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий	6
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	8
7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	9
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	9
7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	10
7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	14
7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций	16
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	18
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	18
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	19
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	22
12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	22

1. Пояснительная записка

Курс *«Управление коммуникативными процессами в туризме»* занимает важное место при подготовке бакалавров по направлению 43.03.02 «Туризм». Коммуникация — это необходимое и всеобщее условие жизнедеятельности человека и одна из фундаментальных основ существования общества. Общество – не столько совокупность индивидов, сколько те связи и отношения, в которых данные индивиды находятся друг с другом. Во многом именно этим и объясняется столь пристальный интерес к коммуникации со стороны представителей самых разных научных направлений, и, в том числе, специалистов сферы сервиса.

Целью освоения дисциплины *«Управление коммуникативными процессами в туризме»* является формирование у студентов современного, систематизированного и целостного научного представления о сущности коммуникационных процессов как неотъемлемой части социально-культурной деятельности, а также о специфике управления этими процессами.

Задачи дисциплины:

- 1) получить представление о деловой коммуникации в туризме, ее формах;
- 2) ознакомление студентов с теоретическими основами коммуникационного процесса;
- 3) научиться владеть навыками ведения деловой беседы и анализа деловых ситуаций;
- 4) ознакомление студентов с основами подготовки и проведения публичных выступлений;
- 5) ознакомление с методами подготовки к переговорам, деловых совещаний;
- 6) использования различных источников информации по объекту туризма;
- 7) навыками обеспечения эффективных коммуникационных процессов в контактной зоне с потребителем.

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 (следующих компетенций):

ОК-3 - способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	знания: основные источники данных о коммуникационных процессах; современные технологии коммуникации в туризме; функцию, структуру и классификацию деловых коммуникаций умения: применять технологии эффективной коммуникации в процессе предоставления услуг в туризме навыки: навыками обеспечения эффективных коммуникационных процессов в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса в туризме
ОК-4 - Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	знания: социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, влияющие на процесс коммуникаций в туризме умения: оценки влияния социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, влияющих на процесс коммуникаций в туризме навыки: анализа социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, влияющих на процесс коммуникаций в туризме

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина *Б1.Б.19 «Управление коммуникативными процессами в туризме»* является дисциплиной базовой части учебного плана подготовки студентов по направлению 43.03.02 «Туризм».

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция	Последующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция
ОК-3	Русский язык и культура речи Иностранный язык Иностранный язык второй	Дисциплина является последним этапом формирования компетенции
ОК-4	Культурология	Дисциплина является последним этапом формирования компетенции

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 4 зачетные единицы или 144 академических часа.

Курс		3
Общая трудоемкость (всегоак. часов / з.ед)		144/4
Контактная работа	Лекции	10
	Практические занятия	10
Самостоятельная работа		122
Вид промежуточной аттестации	Экзамен	2

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	лекции	практич. занятия	самост. работа	
3 курс						
1.	Эволюция концепции управления коммуникационн ыми процессами в различных школах управления	28	2	2	24	Возникновение управления и роль коммуникации. Исторические периоды развития научной управленческой мысли. Управленческие революции и роль коммуникации. Деловые коммуникации в трудах представителей классической школы управления (Тэйлор, Эмерсон) Научное осмысление коммуникационным процессов в рамках научной школы человеческих отношений. Школа социальных систем. Новая школа управления: роль и место коммуникаций в управлении
2.	Роль ИКТ в коммуникациях	28	2	2	24	Оптимизация и классификация коммуникационных процессов на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий. Требований информационной безопасности при использовании ИКТ: личная и конфиденциальная информация. Технологии эффективной коммуникации в процессе предоставления услуг в туризме
3.	Предмет и	28	2	2	24	Основные источники данных о

	методы теории деловой коммуникации					коммуникационных процессах. Основные теории коммуникации. Модели коммуникативного процесса. Функцию, структуру и классификацию деловых коммуникаций. Специфика внутренних и внешнеориентированных коммуникаций.
4.	Конфликты, стрессы и манипуляции в деловых коммуникациях	30	2	2	26	Способы разрешения и предотвращения конфликтов в деловых коммуникациях. Причины, функции и типологии конфликтов. Инновационный конфликт. Диагностика конфликтов в организации и разработка мероприятий по их предупреждению и разрешению, в т.ч. с использованием современных средств деловой коммуникации. Сущность и роль стресса в деловой коммуникации. Индивидуальная концепция стрессоустойчивости в деловых коммуникациях. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях. Технологии нетворкинга и краудсорсинга и организация эффективного делового взаимодействия.
5.	Формы коммуникаций в туристской деятельности	28	2	2	24	Источники информации по объекту туризма. Организация эффективных коммуникационных процессов в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса в туризме. Деловая беседа как форма коммуникации для решения стандартных задач профессиональной деятельности при реализации туристского продукта. Управление коммуникационными процессами в рамках деловой беседы. Способы воздействия на подчиненного. Технологии организации и проведения делового совещания, деловых переговоров. Невербальные средства коммуникации в публичной речи. Презентация как форма деловой коммуникации. Особенности дебатов как формы коммуникации. Социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, влияющие на процесс коммуникаций в туризме
Экзамен		2				
Итого		144	10	10	122	

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	30	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)	40	Тесты
4.	Подготовка к промежуточному контролю	22	Устное собеседование

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

1) Папкова О. В. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкова. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 160 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=566178>

2) Гойхман О. Я. Организация и проведение мероприятий: Учебное пособие / О.Я. Гойхман. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 136 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=472092>

3) 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, 2017. — 229 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=782841>

4) 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

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

Компетенции, осваиваемые в процессе освоения данной дисциплины, формируются на протяжении освоения всей ООП.

Процесс изучения дисциплины «Управление коммуникативными процессами в туризме» направлен на формирование следующих компетенций, отраженных в паспорте формирования компетенций:

- ОК-3 - способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
- ОК-4. Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

ОК-3 - способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия		
1 этап	2 этап	3 этап
Русский язык и культура речи (1 курс)	Иностранный язык (2 курс)	Иностранный язык второй (3 курс)
Иностранный язык (1 курс)	Иностранный язык второй (2 курс)	Управление коммуникативными процессами в туризме (3 курс)
ОК-4 - Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия		
1 этап	2 этап	
Культурология (2 курс)	Психология делового общения (3 курс)	
	Управление коммуникативными процессами в туризме(3 курс)	

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Шкала оценивания	Компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения			
			Оценка «неудовлетворительно» / незачет (0-54 баллов)	Оценка «удовлетворительно» / зачет (55-69 баллов)	Оценка «хорошо» / зачет (70-84 балла)	Оценка «отлично» / зачет (85-100 баллов)
3 этап						
Описание показателей и критериев оценивания компетенций	ОК-3	Знания: - основные источники данных о коммуникационных процессах; -современные технологии коммуникации в туризме; -функцию, структуру и классификацию деловых коммуникаций	Не знает. - основные источники данных о коммуникационных процессах; -современные технологии коммуникации в туризме; -функцию, структуру и классификацию деловых коммуникаций	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок: - основных источников данных о коммуникационных процессах; -современных технологий коммуникации в туризме; -функцию, структуру и классификацию деловых коммуникаций	Знает достаточно в базовом объеме: - основные источники данных о коммуникационных процессах; -современные технологии коммуникации в туризме; -функцию, структуру и классификацию деловых коммуникаций	Демонстрирует высокий уровень знаний: - основных источников данных о коммуникационных процессах; -современных технологий коммуникации в туризме; -функцию, структуру и классификацию деловых коммуникаций
		Умения: -решать задачи оптимизации и классификации коммуникационных процессов на основе информационной и библиографической культуры с	Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при: -решении задач оптимизации и классификации коммуникационных	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при: -решении задач оптимизации и классификации коммуникационных процессов на основе информационной и	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при: -решении задач оптимизации и классификации коммуникационных процессов на основе информационной и	Демонстрирует высокий уровень умений при: -решении задач оптимизации и классификации коммуникационных процессов на основе информационной и

	<p>применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности;</p> <p>-применять технологии эффективной коммуникации в процессе предоставления услуг в туризме</p>	<p>процессов на основе информационной и библиографической культуры с применением ИКТ и с учетом основных требований информационной безопасности;</p> <p>-применении технологии эффективной коммуникации в процессе предоставления услуг в туризме</p>	<p>библиографической культуры с применением ИКТ и с учетом основных требований информационной безопасности;</p> <p>-применении технологии эффективной коммуникации в процессе предоставления услуг в туризме</p>	<p>библиографической культуры с применением ИКТ и с учетом основных требований информационной безопасности;</p> <p>-применении технологии эффективной коммуникации в процессе предоставления услуг в туризме</p>	<p>библиографической культуры с применением ИКТ и с учетом основных требований информационной безопасности;</p> <p>-применении технологии эффективной коммуникации в процессе предоставления услуг в туризме</p>
	<p>Навыки:</p> <p>-библиографической культурой и информационно-коммуникационными технологиями;</p> <p>- использования различных источников информации по объекту туризма;</p> <p>- обеспечения эффективных коммуникационных процессов в контактной зоне с потребителем, консультированию,</p>	<p>Не владеет навыками. Демонстрирует низкий уровень владения навыками:</p> <p>-библиографической культурой и информационно-коммуникационными технологиями;</p> <p>- использования различных источников информации по объекту туризма;</p> <p>- обеспечения эффективных коммуникационных процессов в контактной зоне с потребителем,</p>	<p>Демонстрирует частичные владения навыками без грубых ошибок:</p> <p>-библиографической культурой и информационно-коммуникационными технологиями;</p> <p>- использования различных источников информации по объекту туризма;</p> <p>- обеспечения эффективных коммуникационных процессов в контактной зоне с потребителем,</p>	<p>Владеет базовыми приемами:</p> <p>-библиографической культурой и информационно-коммуникационными технологиями;</p> <p>- использования различных источников информации по объекту туризма;</p> <p>- обеспечения эффективных коммуникационных процессов в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида,</p>	<p>Демонстрирует владения навыками на высоком уровне:</p> <p>-библиографической культурой и информационно-коммуникационными технологиями;</p> <p>- использования различных источников информации по объекту туризма;</p> <p>- обеспечения эффективных коммуникационных процессов в контактной зоне с потребителем,</p>

		согласованию вида, формы и объема процесса сервиса в туризме	консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса в туризме	консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса в туризме	формы и объема процесса сервиса в туризме	консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса в туризме
	2 этап					
ОК-4	Знания: социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, влияющих на процесс коммуникаций в туризме	Не знает: социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, влияющих на процесс коммуникаций в туризме	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок: социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, влияющих на процесс коммуникаций в туризме	Знает достаточно в базовом объеме: социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, влияющих на процесс коммуникаций в туризме	Демонстрирует высокий уровень знаний: социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, влияющих на процесс коммуникаций в туризме	
	Умения: оценивать влияние социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, влияющих на процесс коммуникаций в туризме	Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при: оценке влияния социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, влияющих на процесс коммуникаций в туризме	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при: оценке влияния социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, влияющих на процесс коммуникаций в туризме	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при: оценке влияния социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, влияющих на процесс коммуникаций в туризме	Демонстрирует высокий уровень умений при: оценке влияния социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, влияющих на процесс коммуникаций в туризме	
	Навыки: анализа социальных, этнических, конфессиональных и	Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения навыками:	Демонстрирует частичные владения навыками без грубых ошибок:	Владеет базовыми приемами: анализа социальных, этнических,	Демонстрирует владения навыками на высоком уровне: анализа социальных,	

		культурных различий, влияющих на процесс коммуникаций в туризме	анализа социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, влияющих на процесс коммуникаций в туризме	анализа социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий, влияющих на процесс коммуникаций в туризме	конфессиональных и культурных различий, влияющих на процесс коммуникаций в туризме	этнических, конфессиональных и культурных различий, влияющих на процесс коммуникаций в туризме
--	--	---	--	--	--	--

**7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы,
необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта
деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в
процессе освоения образовательной программы**

Типовые билеты для проведения экзамена

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ

Кафедра управления социальными экономическими процессами

БИЛЕТ К ЭКЗАМЕНУ № 1

По дисциплине «Управление коммуникативными процессами в туризме»

2017-2018 уч.год

Теоретические вопросы:

1. Исторические этапы формирования социальной управленческой мысли
2. Классификация и типологии конфликтов

Практико-ориентированное задание к Билету №1

Зав.кафедрой «Управления социальными
и экономическими процессами» д.э.н., проф. Заборовская О.В. _____
(подпись)

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ

Кафедра управления социальными экономическими процессами

БИЛЕТ К ЭКЗАМЕНУ № 2

По дисциплине «Управление коммуникативными процессами в туризме»

2017-2018 уч.год

Теоретические вопросы:

1. Системный подход в теории социального менеджмента. Идея открытой системы
2. Сущность сетевого подхода в теории коммуникаций

Практико-ориентированное задание к Билету №2

Зав.кафедрой «Управления социальными
и экономическими процессами» д.э.н., проф. Заборовская О.В. _____
(подпись)

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ

Кафедра управления социальными экономическими процессами

БИЛЕТ К ЭКЗАМЕНУ № 3

По дисциплине «Управление коммуникативными процессами в туризме»

2017-2018 уч.год

Теоретические вопросы:

1. Поведенческая школа (школа «человеческих отношений»). Хоторнский эксперимент
2. Влияние стрессовых ситуаций на коммуникационные процессы

Практико-ориентированное задание к Билету №3

Зав.кафедрой «Управления социальными
и экономическими процессами» д.э.н., проф. Заборовская О.В. _____
(подпись)

Примеры практико-ориентированных заданий к Билетам к экзамену:

Практико-ориентированное задание к Билету №1

Что вы думаете, по поводу следующего высказывания немецкого философа А. Шопенгауэра? Аргументируйте свой ответ. К какому стилю переговоров подходит подобный совет?

«Если подозреваете, что вам врут, сделайте вид, что, безусловно, верите. Это поощрит собеседника развивать тему. Он станет врать наглее и попадется. Если заподозрили, что у партнера случайно обнаружилась часть скрываемой правды, играйте в недоверие. Партнер в запальчивости может выложить правду».

Практико-ориентированное задание к Билету №2

Поясните содержание смысла притчи о чистотке изречения этических норм делового общения.

Тройное сито нашей речи

Один человек пришел к своему

Наставнику и спросил:

– Знаешь ли ты, что сказал сегодня о тебе твой друг?

– Подожди, – остановил его Учитель, – просей сначала все, что ты собираешься сказать через три сита.

– Три сита?

– Прежде, чем что-нибудь говорить, нужно трижды просеять это.

Во-первых, просеять через сито правды. Ты уверен, что все, что ты хочешь сказать мне, есть правда?

– Да нет, я просто слышал...

– Очень хорошо. Значит, ты не знаешь, правда это или нет. Тогда просеем это через второе сито – сито доброты. Ты хочешь сказать о моем друге что-то хорошее?

– Нет, напротив...

– Значит, – продолжал Учитель, – ты собираешься сказать о нем что-то плохое, но при этом даже неуверен, что это правда. Попробуем третье сито – сито пользы. Так ли уж необходимо услышать мне то, что ты хочешь рассказать?

– Нет, в этом нет никакой необходимости...

– Итак, – заключил Наставник, – в том, что ты хочешь сказать мне нет ни правды, ни доброты, ни необходимости. Зачем тогда говорить это?

Практико-ориентированное задание к Билету №3

Разработайте модель переговоров, используя информацию, приведенную в таблице:

Шаг	Содержание	Вербализация
1	- игнорируйте агрессию - сделайте паузу - перемотайте пленку назад	«Верно ли я Вас понял...» «Давайте уточним, в чем суть проблемы...»
2	- признайте факт - признайте правоту	«Да, Вы правы, и....» «Я понимаю Вашу

	<ul style="list-style-type: none"> - сообщите понимание чувств собеседника - продемонстрируйте уважение и признание оппонента - попросите о конструктивной критике - сосредоточьтесь на том, в чем есть согласие 	<p>обеспокоенность»</p> <p>«Я уважаю Ваши чувства»</p> <p>«В чем Вы считаете заключается наша недоработка»</p> <p>«Да, здесь я с Вами полностью согласен»</p>
3	<ul style="list-style-type: none"> - переключитесь на совместный анализ проблемы - покажите, что Вы хотите вместе найти лучшее решение - попросите совета -вовлеките собеседника в совместный поиск вариантов 	<p>«Уточните, пожалуйста, что...»</p> <p>«Итак, проблема сводится...»</p> <p>«Что нужно изменить, чтобы...»</p> <p>«Вам больше подходит это... или это...»</p>

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

В ГИЭФПТ для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности используется балльно-рейтинговая система. Под балльно-рейтинговой системой понимается система количественной оценки качества освоения ОП ВО. При этом изучаемая дисциплина делится на ряд самостоятельных, логически завершенных разделов (модулей) для проведения по ним контрольных мероприятий.

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера, регулярно осуществляемую на протяжении семестра. К достоинствам данного типа относится его систематичность, непосредственно коррелирующаяся с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения, а также возможность балльно-рейтинговой оценки успеваемости обучающихся. К основным формам текущего контроля (текущей аттестации) можно отнести устный опрос, письменные задания, лабораторные работы, контрольные работы.

Промежуточная аттестация, как правило, осуществляется в конце семестра и может завершать изучение как отдельной дисциплины, так и ее раздела (разделов) /модуля (модулей). Промежуточная аттестация помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Достоинства: помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Основные формы: зачет и экзамен. Текущий контроль и промежуточная аттестация традиционно служат

основным средством обеспечения в учебном процессе «обратной связи» между преподавателем и обучающимся, необходимой для стимулирования работы обучающихся и совершенствования методики преподавания учебных дисциплин.

По результатам промежуточной аттестации студенту засчитывается трудоемкость дисциплины в зачетных единицах, выставляется дифференцированная оценка в принятой вузе системе баллов, характеризующая качество освоения студентом знаний, умений и навыков по этой дисциплине.

По дисциплине «Управление коммуникативными процессами в туризме» предусмотрен экзамен.

УРОВНИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ			
	Минимальный	Основной	Продвинутый
<i>Баллы</i>	55-69	70-84	85-100
<i>Оценка</i>	3	4	5

Оценка **5 («отлично», 85-100 баллов)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- обнаруживают всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала;
- демонстрируют знание современной учебной и научной литературы;
- способны творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;
- владеют понятийным аппаратом;
- демонстрируют способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в билете проблематики;
- подтверждают теоретические постулаты примерами из правоприменительной практики.

Оценка **4 («хорошо», 70-84 балла)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- обнаруживают твёрдое знание программного материала;
- усвоили основную и наиболее значимую дополнительную литературу;
- способны применять знание теории к решению задач профессионального характера;
- допускают отдельные погрешности и неточности при ответе.

Оценка **3 («удовлетворительно», 55-69 баллов)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- в основном знают программный материал в объёме, необходимом для предстоящей работы по профессии;
- в целом усвоили основную литературу;
- допускают отдельные погрешности в ответе на вопросы.

Оценка **2 («неудовлетворительно», 0-54 балла)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- обнаруживают значительные пробелы в знаниях основного программного материала;
- допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы;
- демонстрируют незнание теории и практики профессиональной деятельности.

Основанием для **недопуска** к экзамену является то, что обучающийся во время семестра не набрал установленного минимума баллов – 55 баллов.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) нормативные правовые акты

1) *Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 28.12.2016) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"*

2) *Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ (ред. от 29.07.2017) "О персональных данных"*

б) основная литература:

1) Папкова О. В. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкова. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 160 с. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=566178>

2) Гойхман О. Я. Организация и проведение мероприятий: Учебное пособие / О.Я. Гойхман. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 136 с. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=472092>

в) дополнительная 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, 2017. — 229 с. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=782841>

2) Шарков Ф.И. Интегрированные коммуникации: Массовые коммуникации и медиапланирование: Учебник / Шарков Ф.И., Бузин В.Н. - М.: Дашков и К, 2017. - 488 с. [Электронный ресурс].

3) Кузнецов И. Н. Деловое общение: Учебное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 528 с. [Электронный ресурс]

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

1) Практический журнал по управлению человеческими ресурсами. Режим доступа: <https://www.hr-director.ru/article/66243-qqq-16-m8-12-08-2016-etika-i-korporativnaya-kultura>

2) Образовательный портал. Режим доступа: <http://znakka4estva.ru/dokumenty/etika-i-estetika/korporativnaya-etika-kak-element-organizacionnoy-kultury/>

10. 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 занятиям 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. Хотелось бы отметить высокую эффективность ролевых игр в контексте изменения установок участников образовательного процесса.

- 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 выполнения письменного задания, либо теста. Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа на теоретические вопросы и практико-ориентированное задание на экзамене, в зависимости от шкалы оценки.

Работа с печатными изданиями для обучающегося может быть связана с трудностями в области доступа к современной научной печатной литературе. В связи с развитием научно-технического прогресса в такой ситуации надлежит воспользоваться материалами, находящимися в открытом доступе сети Internet. Также необходимо учитывать, что по состоянию на

сегодняшний день многие справочные правовые системы содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»). Одновременно следует обратить свое внимание на публичные библиотеки, предоставляющие возможность доступа к электронным версиям печатных источников.

В силу кратковременности изучения и значительного объема данной учебной дисциплины кафедра настоятельно рекомендует систематически, а не эпизодически работать над изучением курса.

11. Перечень информационных технологий, 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 *Проприетарная*);
3. Web-браузер (Mozilla Firefox *GNU Lesser General Public License*);

Информационные справочные системы:

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

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

№ п/п	Наименование	Количество
1.	Специализированные аудитории:	
	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 07 (ул. Рощинская, 5)	1
2.	Специализированные аудитории:	
	Межкафедральная лаборатория сервисных и социальных технологий / Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 10а (ул. Рощинская, 5)	1
4.	Технические средства обучения:	
	экран настенный № 10а	1
	мультимедийный проектор № 10а	1
	компьютер с программным обеспечением № 10а	4
4.	Специализированные аудитории:	
	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 № 44 (ул. Рощинская, 5)	1

5.	Технические средства обучения:	
	компьютер с программным обеспечением № 44	15

Пронумеровано и
прошито 23 листов

Зав. УМО _____



М.Г. Ковалева