

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА»

Факультет физической культуры

Кафедра теоретических основ физической культуры и туризма

УТВЕРЖДАЮ

И. о. проректора по УР

М. Х. Чанкаев

«30» апреля 2025 г., протокол № 8

Рабочая программа дисциплины

ДЕЛОВОЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ В СФЕРЕ ТУРИЗМА

(наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(цифр, название направления)

Направленность (профиль) подготовки

Технология и организация экскурсионных услуг

Квалификация выпускника

бакалавр

Форма обучения

Очная/заочная

Год начала подготовки – 2025

Карачаевск, 2025

Составитель: ст. преподаватель Зеленская А. И.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 – Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 №524, основной профессиональной образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 – Туризм, профиль – Технология и организация экскурсионных услуг; ОПОП локальными актами КЧГУ.

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры ТОФК и туризма на 2025-2026 уч. Год, протокол № 8 от 25.04.2025 г.

Оглавление

1. Наименование дисциплины (модуля).....	4
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических 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 часов и видов учебных занятий.....	6
5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)	6
6. Основные формы учебной работы и образовательные технологии, используемые при реализации образовательной программы	8
7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	10
7.1. <i>Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций</i>	10
7.2. Перевод бально-рейтинговых показателей оценки качества подготовки обучающихся в отметки традиционной системы оценивания.....	12
7.3. Типовые контрольные вопросы и задания, необходимые для оценивания сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины	12
7.3.1. Перечень вопросов для зачета/экзамена	12
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса.....	13
8.1. <i>Основная литература:</i>	13
8.2. <i>Дополнительная литература:</i>	13
9. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)	13
9.1. Общесистемные требования	13
9.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины	Ошибка! Закладка не определена.
9.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения .	Ошибка! Закладка не определена.
9.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	Ошибка! Закладка не определена.
10. Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	Ошибка! Закладка не определена.
11. Лист регистрации изменений	Ошибка! Закладка не определена.

1. Наименование дисциплины (модуля)

Деловое и профессиональное общение в сфере туризма

Целью изучения дисциплины является обучение студентов эффективному коммуникативному поведению в процессе делового взаимодействия в типовых ситуациях деловой сферы: преодолевать барьеры в общении, искусно вести деловой разговор, переговоры, совещания, убеждать, не позволять собеседнику манипулировать собой, успешно выступать перед аудиторией

Для достижения цели ставятся задачи:

1. Дать студентам знания о психологических и этических личностных качествах, влияющих на общение;
2. О нравственных требованиях к взаимоотношениям деловых людей(бизнесменов, коммерсантов и клиентов, управляющих и управляемых) в условиях рыночной экономики и цивилизованного бизнеса;
3. О современных технологических, этических и психологических требованиях к основным формам делового общения: беседы, переговорам, служебным совещаниям, деловой переписке;
4. О моральных принципах, нормах и правилах этикета;
5. Научить использовать знания по этике и психологии ДО на практике и положительно в культурном плане влиять на других людей;
6. Вести деловые переговоры, беседы, совещания;
7. Готовить и осуществлять публичные выступления;
8. Правильно с эстетических позиций писать деловые письма, разговаривать по телефону;
9. Культурно вести себя в учреждениях, в общественных местах, на деловых приемах.

Цели и задачи дисциплины определены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02- Туризм (квалификация – «бакалавр»).

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Данная дисциплина (модуль) относится к Блоку дисциплин по выбору
Дисциплина (модуль) изучается на 4 курсе (ах) в 7 семестре (ах).

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	
Индекс	Б1.В.ДВ.06.02
Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Требования к предварительной подготовке обучающегося: для изучения данной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами: «Русский язык и культура речи»; «Человек и его потребности»; «Менеджмент в туристской индустрии».	
Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Дисциплина «Деловое и профессиональное общение в сфере туризма» является базовой для успешного освоения дисциплин, формирующих компетенции УК-3, УК-4, ПК-4	

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения ОПОП бакалавра обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине (модулю):

Код компетенций	Содержание компетенции в соответствии с ФГОС ВО/ ПООП/ ООП	Индикаторы достижения компетенций
-----------------	--	-----------------------------------

УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах)	<p>УК.Б-4.1 выбирает стиль общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия</p> <p>УК.Б-4.2 ведет деловую переписку на государственном языке РФ с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем</p> <p>УК.Б-4.3 ведет деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий</p> <p>УК.Б-4.4 выполняет для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский язык, с русского языка на иностранный</p> <p>УК.Б-4.5 публично выступает на государственном языке РФ, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения</p> <p>УК.Б-4.6 устно представляет результаты своей деятельности на иностранном языке, может поддержать разговор в ходе их обсуждения</p>
ПК-4	Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации.	<p>ПК.Б-4.1. Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.</p> <p>ПК.Б-4.2. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.</p> <p>ПК.Б-4.3. Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.</p>

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

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 4 ЗЕТ, 144 академических часов.
Дисциплина (модуль) изучается на 4 курсе в 7 семестре (для очной формы обучения).
Дисциплина (модуль) изучается на 5 курсе в 9 семестре (для заочной формы обучения).

Объем дисциплины	Всего часов	
	для очной формы обучения	для заочной формы обучения
Общая трудоемкость дисциплины	144	144
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)* (всего)		
Аудиторная работа (всего):	54	12
в том числе:		
лекции		
семинары, практические занятия	54	12
практикумы		
интерактивные		
лабораторные работы		

Внеаудиторная работа:		
курсовые работы		
консультация перед экзаменом		
Внеаудиторная работа также включает индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем), творческую работу (эссе), рефераты, контрольные работы и др.		
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	54	132
Контроль самостоятельной работы	36	
Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)	зачет	зачет

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

5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

Для очной формы обучения

№ п/п	Раздел, тема дисциплины	Общая трудоемкость (в часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			
		всего	Аудиторные уч. занятия			Сам. работа
			Лек	Пр	Лаб	
1.	Туризм как сфера профессионального и делового общения	6		2		4
2.	Потребности туристской индустрии в развитии профессионального и делового общения	6		2		4
3.	Виды организационных коммуникаций на предприятиях сферы туризма	6		2		4
4.	Структура и функциональная характеристика профессионального и делового общения в хозяйствующих организациях сферы туризма	6		2		4
5.	Стратегия и тактика ведения переговоров в сфере туризма	6		2		4
6.	Работник хозяйствующей организации сферы туризма как субъект профессионального и делового общения	6		2		4
7.	Психологические детерминанты осознанного поведения клиентов туристских организаций в ходе делового общения	8		6		2
8.	Неосознанные регуляторы поведения потребителей туруслуг в ходе делового общения	6		2		4
9.	Влияние гендерных, этнических, возрастных и характерологических особенностей на поведение людей в ходе профессионального и делового общения	6		2		4

10.	Профессиональное общение в системе управления коллективом хозяйствующей организации сферы туризма	6		2		4
11.	Обеспечение развития коллектива хозяйствующей организации сферы туризма как цель профессионального общения менеджера	6		4		2
12.	Место и роль профессионального общения в функциональной системе управленческой деятельности менеджеров турорганizations	4		2		2
13.	Миссия, цели и функциональное строение предприятий туристической индустрии	4		2		2
14.	Корпоративная культура предприятия туристической индустрии	6		4		2
15.	Сущность и характерные черты педагогического общения в деятельности менеджеров турпредприятий	6		4		2
16.	Технологии воспитательного воздействия на сотрудников турорганizations в ходе профессионального общения	6		4		2
17.	Организация обучения профессиональному и деловому общению сотрудников организаций туристической сферы	6		4		2
18.	Повышение роли делового общения в современном мире	8		6		2
	Контроль	36				
	Всего	108		54		54

Для заочной формы

№ п/п	Раздел, тема дисциплины	Общая трудоемкость (в часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			
			Аудиторные уч. занятия			Сам. работа
			Лек	Пр	Лаб	
1.	Туризм как сфера профессионального и делового общения	8				8
2.	Потребности туристической индустрии в развитии профессионального и делового общения	10		2		8
3.	Виды организационных коммуникаций на предприятиях сферы туризма	8				8
4.	Структура и функциональная характеристика профессионального и делового общения в хозяйствующих организациях сферы туризма	8				8
5.	Стратегия и тактика ведения переговоров в сфере туризма	10		2		8

6.	Работник хозяйствующей организации сферы туризма как субъект профессионального и делового общения	8		2		6
7.	Психологические детерминанты осознанного поведения клиентов туристских организаций в ходе делового общения	8				8
8.	Неосознанные регуляторы поведения потребителей туруслуг в ходе делового общения	10		2		8
9.	Влияние гендерных, этнических, возрастных и характерологических особенностей на поведение людей в ходе профессионального и делового общения	6				6
10.	Профессиональное общение в системе управления коллективом хозяйствующей организации сферы туризма	8				8
11.	Обеспечение развития коллектива хозяйствующей организации сферы туризма как цель профессионального общения менеджера	6				6
12.	Место и роль профессионального общения в функциональной системе управленческой деятельности менеджеров турорганизации	8				8
13.	Миссия, цели и функциональное строение предприятий туристской индустрии	8		2		6
14.	Корпоративная культура предприятия туристской индустрии	6				6
15.	Сущность и характерные черты педагогического общения в деятельности менеджеров турпредприятий	8				8
16.	Технологии воспитательного воздействия на сотрудников турорганизации в ходе профессионального общения	8				8
17.	Организация обучения профессиональному и деловому общению сотрудников организаций туристской сферы	8		2		6
18.	Повышение роли делового общения в современном мире	8				8
	Всего	144		12		132

6. Основные формы учебной работы и образовательные технологии, используемые при реализации образовательной программы

Лекционные занятия. Лекция является основной формой учебной работы в вузе, она является наиболее важным средством теоретической подготовки обучающихся. На лекциях рекомендуется деятельность обучающегося в форме активного слушания, т.е. предполагается возможность задавать вопросы на уточнение понимания темы и рекомендуется конспектирование основных положений лекции. Основная дидактическая цель лекции - обеспечение ориентировочной основы для дальнейшего усвоения учебного материала. Лекторами активно используются: лекция-диалог, лекция - визуализация, лекция - презентация. Лекция - беседа, или «диалог с аудиторией», представляет собой непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. Ее преимущество состоит в том, что она позволяет привлекать внимание слушателей к наиболее важным во-

просам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей аудитории. Участие обучающихся в лекции – беседе обеспечивается вопросами к аудитории, которые могут быть как элементарными, так и проблемными.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Рекомендуется на первой лекции довести до внимания студентов структуру дисциплины и его разделы, а в дальнейшем указывать начало каждого раздела (модуля), суть и его задачи, а, закончив изложение, подводить итог по этому разделу, чтобы связать его со следующим. Содержание лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины. Для эффективного проведения лекционного занятия рекомендуется соблюдать последовательность ее основных этапов:

1. формулировку темы лекции;
2. указание основных изучаемых разделов или вопросов и предполагаемых затрат времени на их изложение;
3. изложение вводной части;
4. изложение основной части лекции;
5. краткие выводы по каждому из вопросов;
6. заключение;
7. рекомендации литературных источников по излагаемым вопросам.

Лабораторные работы и практические занятия. Дисциплины, по которым планируются лабораторные работы и практические занятия, определяются учебными планами. Лабораторные работы и практические занятия относятся к основным видам учебных занятий и составляют важную часть теоретической и профессиональной практической подготовки. Выполнение студентом лабораторных работ и практических занятий направлено на:

- обобщение, систематизацию, углубление, закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам дисциплин математического и общего естественно-научного, общепрофессионального и профессионального циклов;
- формирование умений применять полученные знания на практике, реализацию единства интеллектуальной и практической деятельности;
- развитие интеллектуальных умений у будущих специалистов: аналитических, проектировочных, конструктивных и др.;
- выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива. Методические рекомендации разработаны с целью единого подхода к организации и проведению лабораторных и практических занятий.

Лабораторная работа — это форма организации учебного процесса, когда студенты по заданию и под руководством преподавателя самостоятельно проводят опыты, измерения, элементарные исследования на основе специально разработанных заданий. Лабораторная работа как вид учебного занятия должна проводиться в специально оборудованных учебных аудиториях. Необходимыми структурными элементами лабораторной работы, помимо самостоятельной деятельности студентов, являются инструктаж, проводимый преподавателем, а также организация обсуждения итогов выполнения лабораторной работы. Дидактические цели лабораторных занятий:

- формирование умений решать практические задачи путем постановки опыта;
- экспериментальное подтверждение изученных теоретических положений, экспериментальная проверка формул, расчетов;
- наблюдение и изучения явлений и процессов, поиск закономерностей;
- изучение устройства и работы приборов, аппаратов, другого оборудования, их испытание;
- экспериментальная проверка расчетов, формул.

Практическое занятие — это форма организации учебного процесса, направленная на выработку у студентов практических умений для изучения последующих дисциплин (модулей) и для решения профессиональных задач. Практическое занятие должно проводиться в учебных кабинетах или специально оборудованных помещениях. Необходимыми структурными элементами практического занятия, помимо самостоятельной деятельности студентов, являются анализ и оценка выполненных работ и степени овладения студентами запланированными умениями. Дидактические цели практических занятий: формирование умений (аналитических, проектировочных, конструктивных), необходимых для изучения последующих дисциплин (модулей) и для будущей профессиональной деятельности.

Семинар - форма обучения, имеющая цель углубить и систематизировать изучение наиболее важных и типичных для будущей профессиональной деятельности обучаемых тем и разделов учебной дисциплины. Семинар - метод обучения анализу теоретических и практических проблем, это коллективный поиск путей решений специально созданных проблемных ситуаций. Для студентов главная задача состоит в том, чтобы усвоить содержание учебного материала темы, которая выносится на обсуждение, подготовиться к выступлению и дискуссии. Семинар - активный метод обучения, в применении которого должна преобладать продуктивная деятельность студентов. Он должен развивать и закреплять у студентов навыки самостоятельной работы, умения составлять планы теоретических докладов, их тезисы, готовить развернутые сообщения и выступать с ними перед аудиторией, участвовать в дискуссии и обсуждении.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной ли-

тературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме семинарского или практического занятия, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

Образовательные технологии. При проведении учебных занятий по дисциплине используются традиционные и инновационные, в том числе информационные образовательные технологии, включая при необходимости применение активных и интерактивных методов обучения.

Традиционные образовательные технологии реализуются, преимущественно, в процессе лекционных и практических (семинарских, лабораторных) занятий. Инновационные образовательные технологии используются в процессе аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов в виде применения активных и интерактивных методов обучения. Информационные образовательные технологии реализуются в процессе использования электронно-библиотечных систем, электронных образовательных ресурсов и элементов электронного обучения в электронной информационно-образовательной среде для активизации учебного процесса и самостоятельной работы студентов.

Практические занятия могут проводиться в форме групповой дискуссии, «мозговой атаки», разборка кейсов, решения практических задач, публичная презентация проекта и др. Прежде, чем дать группе информацию, важно подготовить участников, активизировать их ментальные процессы, включить их внимание, развивать кооперацию и сотрудничество при принятии решений.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций

Компетенции	Зачтено			Незачтено
	Высокий уровень (отлично) (86-100% баллов)	Средний уровень (хорошо) (71-85% баллов)	Низкий уровень (удовлетворительно) (56-70% баллов)	Ниже порогового уровня (неудовлетворительно) (до 55 % баллов)
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах)	В целом знает - стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; - принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации	В целом знает стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.	Знает стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.	Не знает стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.
	В целом умеет - строить деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; - использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.	В целом умеет строить деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном	Умеет строить деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.	Не умеет строить деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стан-

		и иностранном (-ых) языках.		дартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках
	В целом владеет - практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; - демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно	В целом владеет практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно	Владеет практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно	Не владеет практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно
ПК-4 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации.	Знать: - сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма; - особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.	В целом знает сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма; особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.	Знает сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма; особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.	Не знает сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма; особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями
	В целом умеет - организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и IT-технологий; - уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнеров.	В целом умеет организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и IT-технологий; уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнеров.	Умеет организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и IT-технологий; уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнеров.	Не умеет организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и IT-технологий; уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнеров.
	В целом владеет - навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис); - навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме	В целом владеет навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис); навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме	Владеет навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис); навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме	Не владеет навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис); навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме

	ме	устной и письменной форме		ристского пред-приятия в устной и письменной форме
--	----	---------------------------	--	--

7.2. Перевод бально-рейтинговых показателей оценки качества подготовки обучающихся в отметки традиционной системы оценивания.

Порядок функционирования внутренней системы оценки качества подготовки обучающихся и перевод бально-рейтинговых показателей обучающихся в отметки традиционной системы оценивания проводится в соответствии с положением КЧГУ «Положение о бально-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся», размещенным на сайте Университета по адресу: <https://kchgu.ru/inye-lokalnye-akty/>

7.3. Типовые контрольные вопросы и задания, необходимые для оценивания сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины

7.3.1. Перечень вопросов для зачета/экзамена

1. Специфика делового общения.
2. Этикет и его функции.
3. Характеристика российского менталитета.
4. Жестикуляция и ее особенности.
5. Значения мимики.
6. Возможные интерпретации движений губ, рта, носа, лба человека.
7. Мимические проявления эмоциональных реакций человека.
8. Значения различных поз человека.
9. Индивидуальные признаки человека, характеризующие походку.
10. Значения взглядов. Правила относительно взглядов при выступлениях на аудитории.
11. Параметры дистанций.
12. Учет зон и территорий при деловых встречах.
13. Эффективное расположение за столом при деловых встречах.
14. Законы экстралингвистики.
15. Правила нерелективного слушания.
16. Туризм как сфера профессионального и делового общения
17. Потребности туристской индустрии в развитии профессионального и делового общения
18. Виды организационных коммуникаций на предприятиях сферы туризма
19. Структура и функциональная характеристика профессионального и делового общения в хозяйствующих организациях сферы туризма
20. Стратегия и тактика ведения переговоров в сфере туризма
21. Работник хозяйствующей организации сферы туризма как субъект профессионального и делового общения
22. Психологические детерминанты осознанного поведения клиентов туристских организаций в ходе делового общения
23. Неосознанные регуляторы поведения потребителей туруслуг в ходе делового общения
24. Влияние гендерных, этнических, возрастных и психологических особенностей на поведение людей в ходе профессионального и делового общения
25. Профессиональное общение в системе управления коллективом хозяйствующей организации сферы туризма
26. Обеспечение развития коллектива хозяйствующей организации сферы туризма как цель профессионального общения менеджера
27. Место и роль профессионального общения в функциональной системе управленческой деятельности менеджеров турорганизации
28. Миссия, цели и функциональное строение предприятий туристской индустрии
29. Корпоративная культура предприятия туристской индустрии
30. Сущность и характерные черты педагогического общения в деятельности менеджеров турпредприятий
31. Технологии воспитательного воздействия на сотрудников турорганизации в ходе профессионального общения
32. Организация обучения профессиональному и деловому общению сотрудников организаций туристской сферы
33. Повышение роли делового общения в современном мире

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса

8.1. Основная литература:

1. Барышева, А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): учебное пособие / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. - Москва: Альфа-М; ИНФРА-М, 2016. - 256 с. - ISBN 978-5-98281-095-3.- URL: <https://znanium.com/catalog/product/535092>. - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
2. Деловое общение: учебное пособие для бакалавров / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 8-е изд. - Москва: Дашков и К°, 2020. - 524 с. - ISBN 978-5-39403597-5.- URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093519> - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

8.2. Дополнительная литература:

1. Сидоров, П. И. Деловое общение: учебник / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева; под ред. проф. П.И. Сидорова. - 2-е изд., перераб. - Москва: ИНФРА-М, 2018. - 384 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 9785-16-003843-8. -URL: <https://znanium.com/catalog/product/914130> - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
2. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / коллектив авторов ; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 192 с. https://tourism.gov.ru/data/File/news_file/2014/SACHARCHUK_Psihologia.pdf
3. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма : учеб. пособие для вузов / Т.И.Власова, А.П.Шарухин, М.М.Данилова. — М. : Издательский центр «Академия», 2007. - 256 с. ISBN 978-5-7695-3471-3 https://www.studmed.ru/view/vlasova-ti-sharuhin-ap-professionalnoe-i-delovoe-obschenie-v-sfere-turizma_0fd9498a47d.html?page=1

9. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)

9.1. Общесистемные требования

Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) Университета из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории Университета, так и вне ее.

Функционирование ЭИОС обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих. Функционирование ЭИОС соответствует законодательству Российской Федерации.

Адрес официального сайта университета: <http://kchgu.ru>.

Адрес размещения ЭИОС ФГБОУ ВО «КЧГУ»: <https://do.kchgu.ru>.

Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)

Учебный год	Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия документа
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 249 эбс от 14.05.2025 г. Электронный адрес: https://znanium.com	от 14.05.2025 г. до 14.05.2026 г.
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № 10 от 11.02.2025 г. Электронный адрес: https://e.lanbook.com	от 11.02.2025 г. до 11.02.2026 г.
2025-2026 учебный год	Электронно-библиотечная система КЧГУ. Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015г. Протокол № 1. Электронный адрес: http://lib.kchgu.ru	Бессрочный
2025-2026 учебный год	Национальная электронная библиотека (НЭБ). Договор №101/НЭБ/1391-п от 22.02.2023 г. Электронный адрес: http://rusneb.ru	Бессрочный
2025-2026 учебный год	Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU». Лицензионное соглашение №15646 от 21.10.2016 г. Электронный адрес: http://elibrary.ru	Бессрочный

2025-2026 учебный год	Электронный ресурс Polpred.com Обзор СМИ. Соглашение. Бесплатно. Электронный адрес: http://polpred.com	Бессрочный
--------------------------	---	------------

9.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

Занятия проводятся в учебных аудиториях, предназначенных для проведения занятий лекционного и практического типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с расписанием занятий по образовательной программе. С описанием оснащённости аудиторий можно ознакомиться на сайте университета, в разделе материально-технического обеспечения и оснащённости образовательного процесса по адресу: <https://kchgu.ru/sveden/objects/>

9.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная;
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная;
- ABBY FineReader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная;
- CalculateLinux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная;
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная;
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025 г.;
- Kaspersky Endpoint Security. Договор №0379400000325000001/1 от 28.02.2025 г. Срок действия лицензии с 27.02.2025 г. по 07.03.2027 г.

9.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Федеральный портал «Российское образование» - <https://edu.ru/documents/>
2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru/>
3. Базы данных Scopus издательства Elsevier <http://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic>.
4. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования - <http://fgosvo.ru>.
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР) – <http://edu.ru>.
6. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru>.
7. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (ИС «Единое окно») – <http://window.edu.ru>.

10. Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья

В ФГБОУ ВО «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д. Алиева» созданы условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Специальные условия для получения образования по ОПВО обучающимися с ограниченными возможностями здоровья определены «Положением об обучении лиц с ОВЗ в КЧГУ», размещенным на сайте Университета по адресу: <http://kchgu.ru>.

11. Лист регистрации изменений

В рабочей программе внесены следующие изменения:

Изменение	Дата и номер протокола ученого совета факультета/ института, на котором были рассмотрены вопросы о необходимости внесения изменений в ОПВО	Дата и номер протокола ученого совета Университета, на котором были утверждены изменения в ОПВО