

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Поверинов Игорь Егорович

Должность: Проректор по учебной работе

Дата подписания: 03.07.2023 14:24:35

Уникальный программный ключ:

6d465b936eef331cede482bde6d12ab98216652f016465d53b7282ca008e1b2

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

«Чувашский государственный университет имени И. Н. Ульянова»

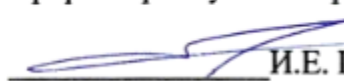
(ФГБОУ ВО «ЧГУ им. И.Н. Ульянова»)

Факультет историко-географический

Кафедра экономической и социальной географии

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

 И.Е. Поверинов

15.06.2020

**Рабочая программа дисциплины (модуля)
«Культура делового общения в туризме, гостеприимстве и
общественном питании»**

Направление подготовки / специальность 43.03.03 Гостиничное дело
Квалификация выпускника бакалавр

Направленность (профиль) / специализация «Гостиничная и санаторно-курортная
деятельность»

Форма обучения – очная

Курс – 4

Семестр – 7

Всего академических часов/з.е. – 108/3

Основополагающие документы при составлении рабочей программы дисциплины (модуля)

- Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515);

- учебный план по направлению подготовки \ специальности 43.03.03 Гостиничное дело направленность (профиль) \ специализация «Гостиничная и санаторно-курортная деятельность», утвержденный 28.02.2020 г.

Рабочую программу составил(и):

Доцент, кандидат географических наук З.А. Трифонова

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры экономической и социальной географии,

15.06.2020, протокол № 10

Заведующий кафедрой Ю. Р. Архипов

Согласовано

Декан факультета О. Н. Широков

Начальник учебно-методического управления М. Ю. Митрофанова

1. Цель и задачи обучения по дисциплине (модулю)

Цель дисциплины - Формирование профессиональных компетенций, необходимых для оказания туристских услуг и коммуникаций. Содействие получению обучающимися прикладных специальных знаний, способствующих развитию профессиональных компетенций оказания туристских услуг и коммуникаций.

Задачи дисциплины - - изучение теоретических основ деловых коммуникаций в туризме;

- изучение и формирование представления о культуре делового общения в туризме;
- сформировать вербальные и невербальные навыки делового общения;
- обучить слушателей планированию карьеры через систему современных туристских коммуникаций;
- сформировать практические навыки делового общения в туризме и гостеприимстве;
- сформировать практические навыки самопрезентации и презентации своей работы.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы высшего образования

Дисциплина «Культура делового общения в туризме, гостеприимстве и общественном питании» относится к части учебного плана формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы высшего образования (далее - ОП ВО) по направлению подготовки / специальности 43.03.03 Гостиничное дело, направленность (профиль) / специализация программы «Гостиничная и санаторно-курортная деятельность».

Предшествующие учебные дисциплины (модули) и (или) практики, формирующие знания, умения и навыки, необходимые для обучения по дисциплине (модулю):

Безопасность жизнедеятельности

Деловые коммуникации и основы делопроизводства

Знания, умения и навыки, сформированные в результате обучения по дисциплине (модулю), необходимы при обучении по следующим дисциплинам (модулям) и (или) практикам:

Туристско-рекреационное планирование и проектирование

Производственная практика (преддипломная практика)

Технология и организация внутреннего туризма

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

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Дескрипторы индикатора достижения компетенции (результаты обучения)
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации,	УК-1.1 Осознает поставленную задачу, осуществляет поиск аутентичной и полной	Знать ГОСТы по туризму и применять при проектировании турпродуктов Уметь оценивать факторы и

применять системный подход для решения поставленных задач	информации для ее решения из различных источников, в том числе официальных и неофициальных, документированных и не документированных	показатели деятельности объектов и субъектов туристической индустрии, согласно требованиям, указанным в ведомственных нормативно-законодательных документах Владеть технологиями оценки и проектирования объектов, субъектов туристической индустрии и турпродуктов
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.2 Описывает и критически анализирует информацию, отличая факты от оценок, мнений, интерпретаций, осуществляет синтез информационных структур, систематизирует их.	Знать информационные туристские ресурсы на русском и английском языке Уметь проводить контент-анализ информационных туристских ресурсов на русском и английском языке Владеть методикой контент-анализа информационных туристских ресурсов на русском и английском языке
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.3 Для решения поставленной задачи применяет системный подход, выявляя ее компоненты и связи; рассматривает варианты и алгоритмы поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки.	Знать туристско-рекреационную систему на микро-, мезо- и макроуровнях Уметь применять системный подход к анализу туристско-рекреационной системы микро-, мезо- и макроуровнях Владеть алгоритмами проектирования центров туристско-рекреационных систем
ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.	Знать нормы и правила ведения переговоров с партнерами, согласовывать условия взаимодействия по реализации туристских продуктов Уметь вести переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов Владеть компетенциями ведения переговоров с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов

ПК-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Знать нормы и правила информационного консультирования и сопровождения клиентов туристского предприятия Уметь консультировать и сопровождать клиентов туристского предприятия Владеть навыками переговоров и сопровождения клиентов туристского предприятия
--	---	---

4. Структура, объём и содержание дисциплины (модуля)

Образовательная деятельность по дисциплине (модулю) проводится:

- в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (далее - контактная работа);
- в форме самостоятельной работы обучающихся.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС).

Учебные занятия по дисциплине (модулю) и промежуточная аттестация обучающихся проводятся в форме контактной работы и в форме самостоятельной работы обучающихся.

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплине (модулю) включает в себя: занятия лекционного типа, занятия семинарского типа и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации).

Обозначения:

Лек – лекции, Лаб – лабораторные работы, Пр – практические занятия, ИКР – индивидуальная контактная работа, СР – самостоятельная работа.

4.1. Содержание дисциплины (модуля)

Наименование раздела	Содержание раздела (темы)	Формируемые компетенции	Индикатор достижения компетенции
Теоретические основы делового общения в туризме	Основные понятия и содержание курса.	УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; ПК-1.3; ПК-2.1	УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; ПК-1.3; ПК-2.1
	Общения как социально-психологическая категория. Стороны общения.		

	Формы делового общения.		
	Национальные стили делового общения.		
	Невербальные приемы делового общения.		
	Переговоры в деловом общении.		
	Конфликты в деловом общении.		

Современные формы коммуникаций в туризме	Коммуникации В2В.	УК-1.1; УК-1.3; ПК-2.1	УК-1.2; ПК-1.3;	УК-1.1; УК-1.3; ПК-2.1	УК-1.2; ПК-1.3;
	Коммуникации В2С.				
	Коммуникации В2G.				
	Коммуникации С2С.				

4.2. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Формы контроля и виды учебной работы		Трудоемкость дисциплины (модуля)	
		7	всего
1. Контактная работа:		64,2	64,2
Аудиторные занятия всего, в том числе:		64	64
Лекционные занятия (Лек)		32	32
Практические занятия (Пр)		32	32
Индивидуальная контактная работа (ИКР)		0,2	0,2
2. Самостоятельная работа обучающегося:		43,8	43,8
3. Промежуточная аттестация (зачет)		3а	3а
Всего:	ак. час.	108	108
	зач. ед.	3	3

№ п/п	Наименование раздела (темы)	Контактная работа, в т.ч. в электронной информационно-образовательной среде, ак. час.				СР, ак. час.	Всего ак. час.
		Лек.	Пр.	Лаб.	ИКР		
	Теоретические основы делового общения в туризме						
1	Основные понятия и содержание курса.	2	2			4	8

2	Общения как социально-психологическая категория. Стороны общения.	2	2			4	8
3	Формы делового общения.	4	4			4	12
4	Национальные стили делового общения.	4	4			4	12
5	Невербальные приемы делового общения.	4	4			4	12
6	Переговоры в деловом общении.	4	4			4	12
7	Конфликты в деловом общении.	4	4			4	12
	Современные формы коммуникаций в туризме						
8	Коммуникации B2B.	2	2			4	8
9	Коммуникации B2C.	2	2			4	8
10	Коммуникации B2G.	2	2			4	8
11	Коммуникации C2C.	2	2		0,2	3,8	8
Всего академических часов		32	32		0,2	43,8	108

4.3. Краткое содержание дисциплины (модуля), структурированное по разделам (темам)

Раздел 1. Теоретические основы делового общения в туризме

Тема 1. Основные понятия и содержание курса.

Лекционное занятие. Основные понятия и содержание курса.

Программы, концепции, стратегии развития туризма, туристские дестинации, системный подход, информационные ресурсы.

Практическое занятие. Место дисциплины в системы дисциплин по туризму. Экспертные оценки и проектные работы в туризме, их значение.

Тема 2. Общения как социально-психологическая категория. Стороны общения.

Лекционное занятие. Законодательные акты в сфере туризма.

Федеральный закон об основах туризма с изменениями. Программы развития внутреннего туризма.

ГОСТы и приказы Ростуризма и минкультуры.

Практическое занятие. Анализ целевых и федеральных программ по развитию туризма в России. Работа с сайтом Ростуризма.

Изучение требований ГОСТов по туризму.

Тема 3. Формы делового общения.

Лекционное занятие. Оценка туристского потенциала территории, программ и концепций развития туризма в регионах ЦФО, СЗФО, ЮФО, ПФО.

Практическое занятие. Туристский потенциал, показатели и методы оценки туристского программ развития и потенциала территории.

Тема 4. Национальные стили делового общения.

Лекционное занятие. Информационные ресурсы в туризме.

Сайты профессиональных ассоциаций, Ростуризма, выставок и конкурсов в сфере туризма.

Практическое занятие. Контент-анализ информационных ресурсов в сфере туризма.

Тема 5. Невербальные приемы делового общения.

Лекционное занятие. Классификация объектов размещения.

Требования к классификации гостиниц разных категорий и средств размещения.

Классификация горнолыжных трасс и пляжей

Требования к классификации горнолыжных трасс и пляжей

Практическое занятие. Экспертная оценка гостиниц разных категорий, номерного фонда и персонала.

Экспертная оценка горнолыжных трасс и пляжей.

Тема 6. Переговоры в деловом общении.

Лекционное занятие. Обзор туристских кластеров России. Проект кластера «Чувашия – сердце Волги». Знакомство с действующими кластерами «Золотое кольцо», «Завидово», «Белокуриха», «Плес», «Рязанский», автотуристского комплекса «Золотые ворота». Знакомство с действующими кластерами «Русские усадьбы», «Шерегеш», «Подлеморье», «Елец».

Практическое занятие. Анализ программы развития туризма в Нижегородской, Новгородской, Вологодской области. Анализ программы развития туризма в моногородах. Опыт создания туристской инфраструктуры в городах проведения чемпионата мира 2018 г. Изучение проекта развития территории северо-Кавказских минеральных вод.

Тема 7. Конфликты в деловом общении.

Лекционное занятие. Проектирование туров и экскурсионных маршрутов. Особенности проектирования туров за рубеж. Проектирование туров в Крым и Краснодарский край. Проектирование туров выходного дня.

Практическое занятие. Проектирование межрегиональных туров и экскурсионных маршрутов. Проектирование туров в Турцию, Египет, ОАЭ, Китай. Проектирование туров в Крым и Краснодарский край. Проектирование туров выходного дня.

Раздел 2. Современные формы коммуникаций в туризме

Тема 8. Коммуникации B2B.

Лекционное занятие. Техника общения B2B.

Особенности продаж на рынке B2B: стандартные и современные технологии. Модели привлечения и удержания клиентов.

Практическое занятие. Интерактивные практики общения.

Тема 9. Коммуникации B2C.

Лекционное занятие. Техника общения B2C.

Особенности продаж на рынке B2C: стандартные и современные технологии.
Модели привлечения и удержания клиентов.

Практическое занятие. Интерактивные практики общения.

Тема 10. Коммуникации B2G.

Лекционное занятие. Техника общения B2G.

Особенности продаж на рынке B2G: стандартные и современные технологии.
Модели привлечения и удержания клиентов.

Практическое занятие. Интерактивные практики общения.

Тема 11. Коммуникации C2C.

Лекционное занятие. Техника общения C2C.

Особенности продаж на рынке C2C: стандартные и современные технологии.
Модели привлечения и удержания клиентов.

Практическое занятие. Интерактивные практики общения.

5. Образовательные технологии

Для реализации компетентного подхода при изучении дисциплины (модуля) предусмотрено широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных методов проведения занятий:

6. Формы контроля и виды оценочных материалов по дисциплине (модулю)

Промежуточная аттестация - оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине (модулю).

6.1. Примерный перечень вопросов к зачету

1. Понятие «общение», его формы и виды.
2. Коммуникативная сторона общения в туризме.
3. Перцептивная сторона общения в туризме.
4. Интерактивная сторона общения туризме.
5. Имидж менеджера туризма, администратора отеля и экскурсовода.
6. Методика составления резюме для работы в туристической индустрии.
7. Структура деловой беседы в туризме и особенности ее проведения.
8. Психологические приемы влияния на партнера (ситуация туроператор-турагент).
9. Психологические приемы влияния на партнера (ситуация менеджер – клиент)

10. Техника слушания клиентов в туристической индустрии.

11. Техника и тактика аргументирования (ситуация: выбор программы и продажа тура клиенту)

12. Методика проведения переговорного процесса (ситуация приемы на работу).

13. Методика проведения переговорного процесса (ситуация проектирования нового тура, согласования вопросов с транспортной компанией).

14. Методика проведения переговорного процесса (ситуация переговоров с фирмой конкурентом, предлагающей аналогичные туры по Чувашии и соседним регионам).

15. Национальные стили ведения переговорного процесса.

16. Примеры вербального и невербального приветствия народами мира.

17. Франшиза в туризме, примеры внедрения в России.

18. Невербальные приемы в процессе делового общения с клиентом.

19. Способы управления и предупреждения конфликтов.

20. Особенности публичного выступления.

21. Процедура подготовки к публичному выступлению экскурсовода или сопровождающего гида.

22. Предупреждение и решение конфликта в зоне приема гостей в отеле, в туристском офисе или ТИЦ.

23. Процедура аттестации экскурсовода, согласно новым изменениям, внесенным в Закон о туризме, рассматриваемом в профильном комитете Госудумы.

24. Новый классификатор видов деятельности, формирующих туристическую индустрию (ОКВЭД).

25. Требования к кадровому составу (персоналу) гостиниц и иных средств размещения, предъявляемые при прохождении процедуры классификации и лицензирования.

26. Требования к кадровому составу (персоналу) туроператорских и турагентских фирм (согласно ГОСТ)

27. Подготовка конкурсных документов на получение инвестиций от Ростуризма или частного инвестора для строительства туристского объекта (отеля, лечебницы, базы отдыха, досугового центра и т.д.)

28. Современные Digital-технологии общения в туризме.

29. Документооборот в туристском офисе.

30. Вербальные и невербальные приемы проявления эмпатии к клиенту.

6.2. Примерный перечень вопросов к экзамену

Экзамен не предусмотрен

6.3. Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы не предусмотрены

6.4. Примерная тематика курсовых проектов

Курсовые проекты не предусмотрены

6.5. Примерная тематика расчетно-графических работ

Расчетно-графические работы не предусмотрены

7. Учебно-методическое, информационное и программное обеспечение дисциплины (модуля)

Электронный каталог и электронно-библиотечные системы, предоставляемые научной библиотекой ФГБОУ ВО «Чувашский государственный университет имени И.Н. Ульянова» доступны по ссылке <http://library.chuvsu.ru/>

7.1. Нормативно-правовые документы, стандарты и правила

Конституция Российской Федерации

Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

7.2. Рекомендуемая основная учебно-методическая литература

№ п/п	Наименование
1	Бугорский. Организация туристской индустрии. Правовые основы [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 165 – Режим доступа: https://www.biblio-online.ru/bcode/437565
2	Бугорский. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства [Электронный ресурс]: Учебник и практикум. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 165 – Режим доступа: https://www.biblio-online.ru/bcode/437487
3	Бороздина, Кормнова. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 463 с – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/449705

7.3. Рекомендуемая дополнительная учебно-методическая литература

№ п/п	Наименование
1	Панфилова, Долматов. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 [Электронный ресурс]: Учебник и практикум. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 231 – Режим доступа: https://www.biblio-online.ru/bcode/436558
2	Панфилова, Долматов. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 [Электронный ресурс]: Учебник и практикум. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 258 – Режим доступа: https://www.biblio-online.ru/bcode/434230
3	Митрошенков. Деловое общение: эффективные переговоры [Электронный ресурс]: Практическое пособие. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 315 – Режим доступа: https://www.biblio-online.ru/bcode/431323
4	Скибицкая, Скибицкий. Деловое общение [Электронный ресурс]: Учебник и практикум. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 247 – Режим доступа: https://www.biblio-online.ru/bcode/441920
5	Сущинская. Культурный туризм [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 157 – Режим доступа: https://www.biblio-online.ru/bcode/437441
6	Долженко, Путрик, Черевкова. История туризма [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 227 – Режим доступа: https://www.biblio-online.ru/bcode/428448
7	Березовая. История туризма и гостеприимства [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: Издательство Юрайт, 2019. - 477 – Режим доступа: http://www.biblio-online.ru/book/461AF5DA-632A-4E34-98C2-703354F55FA0
8	Филиппова М. М.. Деловое общение на английском [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова, 2010. - 352 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/13340.html

7.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

№ п/п	Наименование	Ссылка на ресурс
1		

7.5. Программное обеспечение, профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, электронно-образовательные ресурсы и электронно-библиотечные системы

Программное обеспечение, профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, предоставляемые управлением информатизации ФГБОУ ВО «Чувашский государственный университет имени И.Н. Ульянова» доступны для скачивания по ссылке <http://ui.chuvsu.ru/>. Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных, в том числе свободно распространяемых, доступен по ссылке reestr.minsvyaz.ru/reestr/.

7.5.1. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

Операционная система Microsoft Windows и (или) Unix-подобная операционная система и (или) мобильная операционная система;

Пакеты офисных программ:

Microsoft Office и (или) LibreOffice

и (или) OpenOffice и (или) аналоги;

Браузеры, в том числе Яндекс.Браузер.

Перечень программного обеспечения:

ABBY FineReader

OpenOffice 3.3.0

Архиватор 7-zip

Браузеры (Google Chrome, Firefox, Opera)

Научная библиотека ЧувГУ

Электронная библиотечная система «Юрайт»

Справочная система «Гарант»

Справочная система «Консультант Плюс»

Электронно-библиотечная система IPRBooks

Электронно-библиотечная система издательства «Лань»

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для занятий лекционного типа по дисциплине оснащены автоматизированным рабочим местом преподавателя в составе: персональный компьютер/ноутбук, мультимедийное оборудование с экраном и (или) интерактивная доска SMART/телевизор SMART.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде ФГБОУ ВО «Чувашский государственный университет имени И.Н. Ульянова».

№ п/п	Вид занятия	Краткое описание и характеристика состава установок, измерительно-диагностического оборудования, компьютерной техники и средств автоматизации экспериментов
-------	-------------	---

1		Помещение для самостоятельной работы обучающихся. Оборудование: компьютерная техника с подключением к сети Интернет и доступом к электронной информационно-образовательной среде ФГБОУ ВО «Чувашский государственный университет имени И.Н. Ульянова»
2		Учебная аудитория для занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации. Оборудование: учебная доска, учебная мебель, переносное мультимедийное оборудование (проектор, экран, персональный компьютер или ноутбук с необходимым программным обеспечением для тематических иллюстраций и демонстраций, соответствующих программе дисциплины), лабораторные стенды
3		Учебная аудитория для занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации. Оборудование: учебная доска, учебная мебель, мультимедийное оборудование (проектор, экран, персональный компьютер или ноутбук с необходимым программным обеспечением для тематических иллюстраций и демонстраций, соответствующих программе дисциплины)
4	Лек	Учебные аудитории для занятий лекционного типа, семинарского типа. Оборудование: учебная доска, учебная мебель, мультимедийное оборудование (проектор, экран, персональный компьютер или ноутбук с необходимым программным обеспечением для тематических иллюстраций и демонстраций, соответствующих программе дисциплины)

9. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям лиц с ограниченными возможностями здоровья

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- 1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.
- 2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения в соответствии у обучающихся ограничений в здоровье в Центрах обучения для лиц с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья (далее ОВЗ), имеющих в университете.

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

10. Методические указания обучающимся по выполнению самостоятельной работы

Целью самостоятельной работы обучающегося (СР) является закрепление полученных теоретических знаний и приобретение практических навыков применения и исследования алгоритмов и структур данных при проектировании прикладных программ. СР включает в себя самостоятельное изучение учебных вопросов, подготовку к лабораторным занятиям, выполнение расчетно-графической работы, подготовку к зачету и экзамену.

Перечень вопросов и заданий для самостоятельной работы по подготовке к лабораторным занятиям приводится в соответствующих методических указаниях в описании каждой лабораторной работы.

Перечень вопросов и заданий для самостоятельной работы по выполнению расчетно-графической работы приводится в соответствующих методических указаниях.

Самостоятельная работа определяется спецификой дисциплины и методикой ее преподавания, временем, предусмотренным учебным планом, а также ступенью обучения, на которой изучается дисциплина.

Для самостоятельной подготовки можно рекомендовать следующие источники: конспекты лекций и/или практических и лабораторных занятий, учебную литературу соответствующего профиля.

Преподаватель в начале чтения курса информирует обучающихся о формах, видах и содержании самостоятельной работы, разъясняет требования, предъявляемые к результатам самостоятельной работы, а также формы и методы контроля и критерии оценки.

11. Методические указания для обучающихся по изучению дисциплины (модуля)

Тема 1. Основные понятия и содержание курса.

- Тема 2. Общения как социально-психологическая категория. Стороны общения.
- Тема 3. Формы делового общения
- Тема 4. Национальные стили делового общения
- Тема 5. Невербальные приемы делового общения
- Тема 6. Переговоры в деловом общении
- Тема 7. Конфликты в деловом общении
- Тема 8. Коммуникации B2B
- Тема 9. Коммуникации B2C
- Тема 10. Коммуникации B2G
- Тема 11. Коммуникации C2C

11.1. Методические указания для подготовки к занятиям семинарского типа

Семинар – это особая форма учебно-теоретических занятий которая служит дополнением к лекционному курсу. Семинар обычно посвящен детальному изучению отдельной темы.

Этапы подготовки к семинару:

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

11.2. Методические указания для подготовки к экзамену

Экзамен не предусмотрен

11.3. Методические указания для подготовки к зачету

Подготовка студентов к сдаче зачета включает в себя:

- просмотр программы учебного курса;
- определение необходимых для подготовки источников (учебников, дополнительной литературы и т. д.) и их изучение;
- использование конспектов лекций, материалов практических занятий;
- консультирование у преподавателя.

Подготовка к зачету начинается с первого занятия по дисциплине, на котором студенты получают общую установку преподавателя и перечень основных требований к текущей и итоговой отчетности. При этом важно с самого начала планомерно осваивать материал, руководствуясь, прежде всего перечнем вопросов к зачету (экзамену), конспектировать важные для решения учебных задач источники. В течение семестра происходят пополнение, систематизация и корректировка студенческих наработок, освоение нового и закрепление уже изученного материала.

11.4. Методические указания по выполнению расчетно-графической работы

Расчетно-графические работы не предусмотрены

11.5. Методические указания по выполнению контрольной работы

Контрольные работы не предусмотрены

11.6. Методические указания по выполнению курсовой работы (проекта)

Курсовые работы не предусмотрены

Лист дополнений и изменений

Наименование и реквизиты (при наличии), прилагаемого к Рабочей программе дисциплины (модуля) документа, содержащего текст обновления	Решение кафедры		И. О.Фамилия заведующего кафедрой
	Дата	протокол №	