

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт международных отношений
Отделение Высшая школа исторических наук и всемирного культурного наследия



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности КФУ
Проф. Д.А. Таюрский



_____» _____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Технологии профессиональных коммуникаций в управлении сферой туризма

Направление подготовки: 43.04.02 - Туризм

Профиль подготовки: Международный туризм

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2018

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Хабибулина Л.Ф. (Кафедра всемирного культурного наследия, Высшая школа исторических наук и всемирного культурного наследия), Liliya.Habibulina@kpfu.ru

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

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-7	Готовность к использованию информационно-коммуникационных технологий для ведения документации
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- социально-психологические основы деловых коммуникаций;
- понятия 'общение', 'коммуникация', 'деловая коммуникация', 'профессиональная коммуникация';
- виды и функции делового общения;
- формы и виды деловой коммуникации;
- вербальные и невербальные средства коммуникации;
- язык жестов в деловом общении;
- правила и полезные способы взаимодействия для успешной коммуникации.

Должен уметь:

- применять знание основ деловых коммуникаций в практике деловой беседы, публичных выступлений, переговоров, работы с деловыми документами;
- различать вербальные и невербальные средства коммуникации;
- преодолевать речевые барьеры при общении;
- задавать вопросы, правильно отвечать на некорректные вопросы;
- использовать приемы активного слушания;
- владеть технологиями ведения беседы с различными категориями людей;
- применять правила ведения переговоров;
- эффективно взаимодействовать в коллективе по принятию коллегиальных решений.

Должен владеть:

- коммуникативным, интерактивным, перцептивным аспектами делового общения;
- основными методами таких форм деловой коммуникации, как деловая беседа, переговоры, презентации, дискуссии и т.д.;
- владеть методами конструктивной критики;
- правилами критики руководителя и подчиненного;
- владеть навыками профилактики и разрешения конфликтных ситуаций.

Должен демонстрировать способность и готовность:

- к толерантному поведению, к социальному и профессиональному взаимодействию с учетом этнокультурных и конфессиональных различий, к работе в коллективе, кооперации с коллегами, к предупреждению и конструктивному разрешению конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности;
- проявлять психологическую устойчивость в сложных и экстремальных условиях, применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психического состояния;
- логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь;
- к эффективному деловому общению, публичным выступлениям, переговорам, проведению совещаний, деловой переписке, электронным коммуникациям;

- использовать для решения коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии;
- применять коммуникационные технологии в профессиональной деятельности с видением их взаимосвязей и перспектив использования;
- общаться четко, сжато, убедительно, выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание;
- к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению;
- предупреждать и разрешать конфликтные ситуации в коллективе.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ДВ.01.02 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.04.02 "Туризм (Международный туризм)" и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 2 курсе в 4 семестре.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) на 108 часа(ов).

Контактная работа - 20 часа(ов), в том числе лекции - 8 часа(ов), практические занятия - 12 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 84 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 4 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 4 семестре.

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

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Роль деловых коммуникаций в профессиональной деятельности	4	2	4	0	22
2.	Тема 2. Особенности профессиональных коммуникаций в туристической сфере	4	2	2	0	20
3.	Тема 3. Вербальные и невербальные средства общения в деловых коммуникациях	4	2	2	0	20
4.	Тема 4. Критика. Конфликты, способы их разрешения и профилактики в сфере туризма	4	2	4	0	22
	Итого		8	12	0	84

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Роль деловых коммуникаций в профессиональной деятельности

Основные понятия, функции и технологии профессиональных коммуникаций. Основные этапы технологии профессиональных коммуникаций. Языки профессиональной коммуникации. Основные процессы профессиональной коммуникации. Понятие и виды деловых коммуникаций. Психология делового общения. Коммуникативные функции и коммуникационный стиль.

Тема 2. Особенности профессиональных коммуникаций в туристической сфере

Основные категории участников профессиональных коммуникаций. Механизмы и значение восприятия в профессиональных коммуникациях в туристической сфере. Структура информационных ресурсов для профессиональной деятельности. Ассортимент информационно-аналитических продуктов и услуг для участников профессиональных коммуникаций. Организация информационного обслуживания участников профессиональных коммуникаций. Компьютерно-опосредованная профессиональная коммуникация.

Тема 3. Вербальные и невербальные средства общения в деловых коммуникациях

Межличностная коммуникация. Вербальные средства общения в профессиональных коммуникациях сотрудника и руководителя. Невербальные средства общения в профессиональных коммуникациях сотрудника и руководителя. "Барьеры" коммуникаций, их преодоление. Общие правила и принципы построения эффективных коммуникаций.

Тема 4. Критика. Конфликты, способы их разрешения и профилактики в сфере туризма

Понятие критики. Искусство конструктивной критики. Виды эффективной критики. Модели конструктивной критики. Правила принятия критики в свой адрес. Конфликт: понятие и причины. Виды конфликтов. Стадии конфликта. Методы разрешения конфликтов. Профилактика конфликтов. Классификация конфликтов и способы решения конфликтных ситуаций.

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

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

ИНИОН РАН - <http://inion.ru/>

Российская государственная библиотека - <https://www.rsl.ru/>

Электронно-библиотечная система Знаниум - <http://znanium.com/>

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

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Во время лекции обучающиеся должны сосредоточить внимание на её содержании. Основные положения лекции, отдельные важные факты, исторические даты, имена, выводы из рассматриваемых вопросов необходимо записывать. Лекции могут служить необходимым вспомогательным материалом не только в процессе подготовки к зачетам и экзаменам, но и при написании самостоятельных творческих работ обучающихся: сообщений, рефератов, презентаций.
практические занятия	<p>Основным методом подготовки к практическому занятию является его самостоятельная работа. Семинар - активная форма работы обучающихся. Участие в работе группы на семинаре способствует более прочному усвоению материалов лекций. Самостоятельная работа позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на семинаре, выразить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме. Итогом подготовки к семинарским занятиям должны быть их выступления, активное участие в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы. Работа с учебной, научной и популярной литературой. В процессе изучения курса обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебной (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебными пособиями, научной и популярной литературой, материалами периодики и Интернета является наиболее эффективным методом получения знаний по данному предмету, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся своё отношение к конкретной культурологической или общественно-политической проблеме, определяет их гражданскую позицию.</p> <p>Рекомендации по работе с литературой.</p> <p>При изучении рекомендованной литературы следует делать конспект. Правила конспектирования:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Записать название конспектируемого произведения (или его части) и выходные данные. 2. Прочитать текст и осмыслить основное его содержание. 3. Составить план - основу конспекта. 4. Записать вести своими словами, это способствует лучшему осмыслению текста. 5. Применять определенную систему подчеркивания, сокращений, условных обозначений.

Вид работ	Методические рекомендации
самостоятельная работа	<p>Основную часть самостоятельной работы составляет подготовка к семинарским занятиям, выполнение домашнего письменного задания, написание рефератов, составление презентаций, изучение соответствующей литературы, работа с Интернет-ресурсами. Для успешного выполнения самостоятельной работы от обучающегося требуются организованность, предполагающая планирование деятельности, и соблюдение гигиены умственного труда. Подготовка к семинарским занятиям включает чтение рекомендованной литературы, конспектирование, критический анализ и обобщение прочитанного, составление продуманных и логичных ответов вопросы плана занятия. К конспектированию, которое является видом научной деятельности, следует относиться серьезно. При конспектировании необходимо выяснять значения непонятных терминов и прояснять для себя неизвестные факты, справляться о персоналиях, сопоставлять разные точки зрения и пытаться составить собственное аргументированное мнение, стремиться передавать прочитанное 'собственными словами'. Нужно придерживаться правил научного конспектирования (указание выходных данных, страниц конспектируемой работы, соблюдение авторского права). Правилами научного конспектирования следует руководствоваться при написании рефератов, изучении основной и дополнительной литературы.</p>
зачет	<p>Итоговой формой контроля учебным планом предусмотрен зачет, на который выносятся основные вопросы курса. Проведение зачета по дисциплине направлено на комплексную проверку освоения дисциплины. Зачет проводится в устной или письменной форме по билетам или вопросам, в которых содержатся вопросы (задания) по всем темам курса. Обучающемуся даётся время на подготовку. Ответ записывается и сдается после зачета преподавателю. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий. По данной дисциплине зачет проводится в устной форме. В КФУ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся. Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.</p> <p>Для зачёта: 56 баллов и более - 'зачтено'. 55 баллов и менее - 'не зачтено'.</p> <p>Оценка выставляется преподавателем в зачетную книжку студента и зачетную ведомость, если студент допущен к экзаменационной сессии При подготовке к зачету необходимо опираться прежде всего на лекции, а также на источники, которые разбирались на семинарах в течение семестра.</p>

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 43.04.02 "Туризм" и магистерской программе "Международный туризм".

Приложение 2
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.01.02 Технологии профессиональных коммуникаций
в управлении сферой туризма

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 43.04.02 - Туризм

Профиль подготовки: Международный туризм

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2018

Основная литература:

1. Коноплева, Н. А. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. А. Коноплева. ? 2-е изд., стер. ? М.: ФЛИНТА, 2013. - 408 с. - <http://znanium.com/bookread2.php?book=462793>
2. Рызов И. Подготовка к 'Управленческому Поединку' и сложным переговорам [Электронный ресурс] : практ. пособие / И. Рызов, П. Сивожелезов. - М.: Московский финансово-промышленный университет 'Синергия', 2013. - 112 с. - <http://znanium.com/bookread2.php?book=451226>
3. Егидес, А. П. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А. П. Егидес. - М.: Московский финансово-промышленный университет 'Синергия', 2013. <http://znanium.com/bookread2.php?book=451312>

Дополнительная литература:

1. Кошечкина И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. - 304 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390632>
2. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Л.М. Загорская - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2012. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785778220171.html>
3. Оганян К.К. Взаимоотношения типов организационной культуры, стилей управления и типов личности руководителя [Вестник Балтийской Педагогической Академии, Выпуск 98, 2010, стр. -] <http://znanium.com/bookread2.php?book=344125>.

Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.01.02 Технологии профессиональных коммуникаций
в управлении сферой туризма

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 43.04.02 - Туризм

Профиль подготовки: Международный туризм

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2018

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.