


Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

**УТВЕРЖДЕНО**  
решением Ученого совета факультета ГНиСТ  
от «24» мая 2021 г., протокол № 6

Председатель \_\_\_\_\_ Митин С.Н.

*подпись, расшифровка подписи*

«24» мая 2021 г.

*утверждается в подразделении, реализующем ОПОП ВО*

### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина	Деловые коммуникации в сфере туризма
Факультет	Гуманитарных наук и социальных технологий
Кафедра	Педагогики профессионального образования и социальной деятельности
Курс	3

Направление (специальность) 43.03.02 Туризм

*код направления (специальности), полное наименование*

Направленность (профиль/специализация)

Организация услуг на предприятиях индустрии туризма

*полное наименование*

Форма обучения

очная

*очная, заочная, очно-заочная (указать только те, которые реализуются)*

Дата введения в учебный процесс УлГУ:

«1» сентября 2021 г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № 11 от 02.06.2022 г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № 11 от 26.05.2023 г.

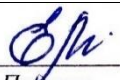
Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Сведения о разработчиках:


ФИО	Кафедра	Должность, ученая степень, звание
Талина И.В.	ППОиСД	Д.п.н., профессор

СОГЛАСОВАНО

Заведующий выпускающей кафедрой  
ППОиСД  
Львова Е.Н.

 /Львова Е.Н./  
*Подпись* *ФИО*

«11» мая 2021 г.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

### 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина имеет **целью** изучение студентами речевых коммуникаций в сфере туризма для обеспечения комфортного взаимодействия между участниками общения.

Залачи курса:

- Дать знания студентам о социальных факторах, обуславливающих основы речевого общения в области сервиса путем совершенствования навыков всех видов речевой деятельности: письма, чтения, слушания и устной речи, составляющих значительную часть общения современного российского общества и имеющим свой специфический характер;
- выработать у студентов цельное научное мировоззрение, основанное на принципах международных и российских нормативно-правовых документов, ориентированных на необходимость раскрытия психологических механизмов эффективного профессионального и делового общения в сфере туризма и особенности поведения работников и клиентов туристских организаций при решении деловых вопросов;
- привить студентам навык и обучить их современным технологиям развития и реализации основных направлений и черт личности-специалиста социально-культурного сервиса: компетентности, профессионализма, умения осуществлять профессиональное и деловое общение в сфере туристского общения;
- раскрыть особенности поведения человека в различных ситуациях общения, показать различные способы влияния на партнеров по общению в сфере туризма;
- дать опыт ведения поисковой работы по подбору социально-педагогической, социально-медицинской и социально-психологической литературы по теме и адекватного применения полученных во время обучения знаний в разработке тактических и стратегических программ по улучшению качества профессионального и делового общения в сфере туризма.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП:

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 430302 Туризм – бакалавр. «Деловые коммуникации в сфере туризма» Б1.В.1.ДВ.02.01 - это дисциплина вариативного цикла Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования.

Дисциплина опирается на знания, умения и компетенции (входные), освоенные при изучении следующих дисциплин и практик: Русский язык и культура речи, Иностранный язык, Психология и педагогика, Сервисная деятельность, Иностранный язык(второй), Конфликтология в туризме.


Дисциплина связана с такими предметами как: Технологии туризма, Иностранный язык в туризме.

Является предшествующей для дисциплин: Документационное обеспечение сферы туризма и гостеприимства, Организация транспортных услуг в туризме, Организация системы гостеприимства, Технологии продаж в туризме, Информационная безопасность в туризме, Преддипломная практика, Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена, Выполнение и защит выпускной квалификационной работы.

### 3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СОТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование реализуемой компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
--------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------


Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

<p>ПК-4 способен к организации процесса обслуживания потребителей и туристов;</p> <p><b>УК-4.</b> Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>Должен демонстрировать способность и готовность:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Способность владеть культурой мышления, целостной системой научных знаний об окружающем мире, ориентироваться в ценностях бытия, жизни, культуры;</li> <li>- Способность к анализу социально значимых процессов и явлений, к ответственному участию в общественно-политической жизни;</li> <li>- Готовность к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания;</li> <li>- Способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими, религиозными традициями;</li> <li>- Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</li> </ul> <p><b>Знать</b> различия между языком и речью; функции языка как средства формирования и трансляции мысли; тенденции развития современного русского языка, функциональные стили и жанры; выразительные средства языка для свободного владения русским языком и культурой речи; правила и нормы современного русского литературного языка</p> <p><b>Уметь;</b> строить свою речь в соответствии с языковыми, коммуникативными и этическими нормами; анализировать речь с точки зрения ее нормативности, уместности и целесообразности; устранять ошибки и недочеты в устной и письменной речи; профессионально и аргументированно излагать в устной и письменной форме гражданскую позицию и творческие идеи, создавать и редактировать профессиональные тексты, применять полученные теоретические знания на практике; общаться, вести диалог и добиваться успеха в процессе коммуникации</p> <p><b>Владеть</b> культурой мышления, свободно владеть деловой письменной и устной речью на русском языке, навыками публичной и научной речи в коммуникационной сфере; лингвистической терминологией; нормами устной и письменной литературной речи; навыками правильного использования терминологии в учебно-профессиональной и официально-деловой сферах общения.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### 4.ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах (всего) 3

4.2. по видам учебной работы (в часах) 108

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		


Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения очная)	
	Всего по плану	В т.ч. по семестрам
		№ семестра 5
1	2	3
Контактная работа обучающихся с преподавателем	54	54/54*
Аудиторные занятия:	54	54/54*
• Лекции	18	18/18*
• практические и семинарские занятия	36	36/36*
• лабораторные работы (лабораторный практикум)		
Самостоятельная работа	54	54
Текущий контроль (количество и вид: конт. работа, коллоквиум, реферат)		
Курсовая работа	-	-
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	зачет	зачет
Всего часов по дисциплине	108	108

\* В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий


#### 4.3. Содержание дисциплины. Распределение часов по темам и видам учебной работы:

Форма обучения очная

Название и разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий					Самостоятельная работа	Форма текущего контроля знаний
		Аудиторные занятия			Занятия в интерактивной форме			
		лекции	практические занятия, семинар	лабораторная работа				
1	2	3	4	5	6	7		

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

<b>Раздел 1. Основные понятия теории речевой коммуникации</b>							
Тема 1. Общение: понятие и сущность	4	2	4			2	Тестирование, решение задач
Тема 2 Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны делового общения	4	2	4			2	Вопросы по теме
Тема 3. Сущностно-содержательная характеристика форм делового общения в аспекте профессиональной деятельности специалиста в сфере туризма	16	2	4			10	Тестирование, решение задач
Тема 4. Основы ораторского искусства и полемического мастерства в деятельности менеджера по туризму	16	2	4			10	Вопросы по теме
Тема 5. Специалист социально-культурного сервиса и туризма, группа и коллектив	10	2	4		Деловая игра	10	Тестирование, решение задач
Тема 6. Совершенствование навыков письменной речи	6	2	4			10	Вопросы по теме
<b>Раздел 3 Этика и психология речевого поведения</b>							
Тема 7. Совершенствование навыков устной речи	10	2	4			10	Тестирование, решение задач
Тема 8. Этика речевой коммуникации		2	4		6 Деловая игра		Вопросы по теме

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

Тема	9.	4	2	4				Тестирование, решение задач
Психология речевой коммуникации								
<b>Итого</b>		108	18	36		12	54	

## 5. СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

### Раздел 1 Основные понятия теории речевой коммуникации

#### Тема 1. Общение: понятие и сущность

Инструментальная и личностная направленность общения. Типы и виды общения. Уровни общения: ритуальный, деловой, интимно- личностный. Особенности делового общения. Функции общения. Общие этапы делового общения. Социальное общение.

#### Тема 2. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны делового общения


Коммуникативная сторона общения. Структура речевой коммуникации. Функции речи в общении. Особенности речи в общении. Характеристики разговорной речи. Правила, стратегии и тактики делового общения. Речь как средство утверждения социального статуса специалиста. Невербальная коммуникация. Различия между вербальной и невербальной коммуникацией. Функции невербальных сообщений. Основные каналы невербальной коммуникации. Особенности «языка телодвижений» в процессе делового общения. Перцептивная сторона общения. Восприятие. Социальная перцепция. Первое впечатление и точность интерпретации. Типичные ошибки первого впечатления. Роль установки в восприятии. Имидж. Каузальная атрибуция. Общая характеристика стереотипов. Понятие межличностной аттракции. Потребности и мотивы в деловом общении. Потребности в доверительном общении, милосердии и поддержке. Интерактивная сторона общения и ее особенности. Подходы к пониманию поведения. Источники поведения. Факты, уровни, типы поведения. Своеобразие поведения. Организационное поведение. Факторы, определяющие организационное поведение: персонал, цели и задачи, организационная структура, технологии, внешняя среда.

#### Тема 3. Сущностно-содержательная характеристика форм делового общения в аспекте профессиональной деятельности специалиста социальной сферы

Деловой разговор. Особенности ведения разговора по телефону. Деловое совещание. Деловые переговоры. Пресс-конференция. Торги. Презентация. Прием иностранных партнеров. Самопрезентация. Собеседование и прием на работу. Особенности этикета в деловом общении. Деловой этикет. Этикет и имидж специалиста. Этикет деловой переписки. Этикет деловых телефонных разговоров.

#### Тема 4. Основы ораторского искусства и полемического мастерства

Ораторское искусство как историческое явление. Методика подготовки к публичному выступлению. Виды подготовки. Композиция речи. Условия, обеспечивающие контакт с аудиторией. Слушание в деловом общении. Правила эффективного слушания. Критика в деловом общении. Правила позитивной критики. Техника нейтрализации замечаний. Приемы снижения негативного воздействия замечаний. Позитивные установки на восприятие критики. Правила комплимента в деловом общении. Основы полемического мастерства. Классификация споров. Культура спора. Убеждение оппонента. Полемические

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

приемы. Классификация вопросов. Виды ответов. Уловки в споре и механизм их нейтрализации в процессе делового общения.

#### **Тема 5. Специалист социальной сферы, группа и коллектив**

Стили руководства. Лидер. Стили лидерства. Авторитет руководителя. Стил ь общения как фактор успешности. Мужской и женский стили общения. Стратегии воздействия на человека (императивная, манипулятивная, развивающая). Установки на взаимодействие в межличностных отношениях: доминирование, манипуляция, соперничество, партнерство, содружество. Активное слушание

Коммуникативные барьеры и пути их преодоления. Трудности межличностного общения. Нарушения общения и коммуникативные барьеры. Трудности общения в разных возрастах.

#### **Тема 6. Совершенствование навыков письменной речи**

Технология продуцирования письменной речи. Особенности составления официально-деловых текстов (протокол, договор, деловое письмо, гарантийное письмо, письмо-приглашение и др.).

### **Раздел 3 Этика и психология речевого поведения**

#### **Тема 7. Совершенствование навыков устной речи**

Монолог. Структура монолога. Мастерство устного выступления.

Диалог. Виды диалогов: бытовая беседа, деловая беседа, переговоры. Пути достижения согласия в речевой коммуникации. Техника речи. Дикция. Голос. Интонация. Стандарты и техника телесных движений оратора.

#### **Тема 8. Этика речевой коммуникации**

Этика и речь. Этика в сфере общения и сервиса. Функции речевого этикета: 1) контактоустанавливающая; 2) коннотативная; 3) регулирующая; 4) эмоционально-модальная; 5) апеллятивная (информационный обмен, установление и поддержание контакта, регулировка межличностных отношений).

#### **Тема 9. Психология речевой коммуникации**

Эго-состояния клиента и их использование в общении. Основные типы коммуникативности людей. Невербальные средства общения.

## **6. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ИЛИ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ.**

### **Раздел 1 Основные понятия теории речевой коммуникации**

#### **Тема 1. Общение: понятие и сущность**

##### **Вопросы.**

Дайте определение понятия «общение».

Каковы отличия «общения» от «коммуникации»?

Назовите основные виды общения.

Каковы основные функции общения?

Какова роль общения в сфере социальной работы?


#### **Тема 2. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны делового общения**

##### **Вопросы**

Охарактеризуйте коммуникативный аспект общения.

Рассмотрите интерактивный аспект общения.



Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

Опишите перцептивный аспект общения.  
Охарактеризуйте особенности невербального общения.  
Какова роль имиджа в общении?

### **Тема 3. Сущностно-содержательная характеристика форм делового общения в аспекте профессиональной деятельности специалиста в социальной сфере**

#### **Вопросы.**

Что такое «деловое общение»?  
Каковы виды делового общения?  
Каковы особенности делового общения в социальной сфере ?  
Охарактеризуйте особенности делового общения по телефону?  
Каковы этапы деловой беседы?  
Что такое «этикет»?  
Рассмотрите историю возникновения этикета.  
Как связаны этикет и имидж специалиста?  
Каковы правила этикета в различных сферах жизнедеятельности?  
Выделите особенности этикета деловой переписки.

### **Тема 4. Основы ораторского искусства и полемического мастерства**


Подготовьте сообщение на тему (на выбор):

1. Основные принципы ораторской речи, сформулированные античными риториками.
2. Развитие различных видов красноречия в России.
3. Функции и средства коммуникативного контакта.
4. Специфика и функции ораторского монолога.
5. Приемы активизации внимания аудитории.

#### **Охарактеризуйте следующие аспекты полемического мастерства.**

1. Требования диалектической логики, предъявляемые к публичному выступлению:
  - всесторонне знание предмета,
  - рассмотрение его в развитии,
  - проверка утверждений практикой,
  - конкретность истины.
2. Основные формально-логические законы
  - закон тождества,
  - закон противоречия/непротиворечия,
  - закон исключения третьего,
  - закон достаточного основания.
3. Логические ошибки.
  - Потеря тезиса,
  - Подмена тезиса,
  - Антиномия
4. Доказательства (демонстрации): их структура и виды.
  - Структура доказательств,
  - Виды доказательств,
  - Доказывание и убеждение.
5. Фактический материал и средства наглядности:
  - Правила цитирования;
  - Средства наглядности (визуальные, аудиальные, аудиовизуальные, графические)



Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

### **Тема 5. Специалист социальной сферы, группа и коллектив**

1. Охарактеризуйте роли и ролевое поведение специалиста социальной сферы.
2. Какова роль общения при взаимодействии в трудовом коллективе?
3. Каковы закономерности поведения, обусловленные численностью группы, коллектива, межличностными коммуникациями, стилем руководства, отношениями членов коллектива?
4. Как оценить психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров?
5. Составьте коммуникативную профиограмму специалиста в сферес оциальной работы.
6. Как связаны понятия «лидер» и «руководитель»?
7. Каковы бывают стили взаимодействия руководителя с подчинёнными?
8. Охарактеризуйте факторы успешного общения.
9. Чем отличаются мужской и женский стили общения?
10. Какие существуют манипуляции в общении?
11. Что такое «коммуникативный барьер в общении»?
12. Перечислите основные виды барьеров в общении?
13. Каковы факторы, влияющие на возникновение барьеров в общении?
14. Каковы меры профилактики возникновения барьеров в общении?
15. Какие барьеры в общении могут возникнуть у специалиста в социальной сфере?

### **Тема 6. Совершенствование навыков письменной речи**

#### **Вопросы к теме 6**

1. Письменная речь: особенности, характеристика.
2. Практика составления официально-деловых текстов.

### **Тема 7. Совершенствование навыков устной речи**

#### **Вопросы к теме 7**

1. Монолог и диалог.
2. Пути достижения согласия в речевой коммуникации. Техника речи.

### **Раздел 3 Этика и психология речевого поведения**

### **Тема 8. Этика речевой коммуникации**

#### **Вопросы к теме 8**

1. Этика и речь.
2. Этика в сфере общения и сервиса.

### **Тема 9. Психология речевой коммуникации**

#### **Вопросы к теме 9**


1. Эго-состояния клиента и их использование в общении.
2. Вербальные и невербальные средства общения

### **Тема 10. Речевые тактики общения при оказании социально-культурных услуг**

#### **Вопросы к теме 10**

1. Практика использования различных речевых тактик общения при оказании социально-культурных услуг.

## **7.ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ, ПРАКТИКУМЫ**

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

*«Данный вид работы не предусмотрен УП».*


## 8. ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ, РЕФЕРАТОВ

*«Данный вид работы не предусмотрен УП».*

## 9. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЭКЗАМЕНУ (ЗАЧЕТУ)


№ задания	Формулировка вопроса
1	Общение: понятие, виды и уровни
2	Особенности делового общения
3	Общие этапы делового общения.
4	Коммуникативная сторона общения
5	Структура речевой коммуникации
6	Речь как средство утверждения социального статуса специалиста социально-культурного сервиса и туризма
7	Невербальная коммуникация
8	Перцептивная сторона общения
9	Роль имиджа в общении
10	Интерактивная сторона общения и ее особенности
11	Сущностно-содержательная характеристика форм делового общения
12	Деловое совещание
13	Деловая беседа
14	Деловые переговоры
15	Самопрезентация личности в общении
16	Особенности этикета в деловом общении
17	Основы ораторского искусства
18	Методика подготовки к публичному выступлению
19	Слушание в деловом общении. Правила эффективного слушания
20	Критика в деловом общении. Правила позитивной критики
21	Правила комплимента в деловом общении
22	Культура спора. Убеждение оппонента
23	Специалист социально-культурного сервиса и туризма и коллектив туристического агентства: характеристики личности, роли и поведение
24	Руководитель туристического агентства: личностные особенности и стили руководства, авторитет
25	Лидер. Стили лидерства
26	Понятие личного влияния. Коммуникативно-личностный потенциал влияния
27	Стиль общения как фактор успешности. Мужской и женский стили общения.
28	Коммуникативные барьеры и пути их преодоления

## 10. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ


Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

Форма обучения очная


Название разделов и тем	Вид самостоятельной работы (проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др.)	Объем в часах	Форма контроля (проверка решения задач, реферата и др.)
1. Общение: понятие и сущность	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к сдаче зачета</li> </ul>	8	Устный опрос, зачет
2. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны делового общения	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к сдаче зачета</li> </ul>	6	Устный опрос, зачет
3. Сущностно-содержательная характеристика форм делового общения в аспекте профессиональной деятельности специалиста в сфере туризма	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к сдаче зачета</li> </ul>	4	Устный опрос, зачет
4. Основы ораторского искусства и полемичес	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к сдаче зачета</li> </ul>	6	Устный опрос, зачет

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		


кого мастерства в деятельнос ти менеджера по туризму			
5. Специалис т социально- культурног о сервиса и туризма, группа и коллектив	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к сдаче зачета</li> </ul>	8	Устный опрос, зачета
бСовершен ствование навыков устной речи	<p><b>Цель самостоятельной работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;</li> <li>- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;</li> <li>- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;</li> <li>- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации.</li> </ul> <p><b>Виды самостоятельной работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- для овладения знаниями: чтение текста (учебника, дополнительной литературы); составление плана текста; конспектирование текста;</li> <li>- для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа; изучение нормативных материалов; ответы на</li> </ul>	4	Тестирование, решение задач Вопросы по теме

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

	<p>контрольные вопросы;</p> <p><b>1. Составить кроссворд, используя основные термины (минимум 20 слов).</b></p> <p><b>2. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</b></p> <p>1. Говорение как вид речевой деятельности. Цели говорения. Мотивы побудительно-мотивационного этапа говорения.</p> <p>2. Монолог. Отличительные черты. Монолог как относительно развернутая часть диалога.</p> <p>3. Структура монолога. Приемы привлечения и удержания внимания слушателей. Основные трудности монологической речи.</p> <p>4. Определение «диалога», отличительные черты. Понятие «диалогического единства».</p> <p>5. Основные трудности диалогической речи.</p> <p>6. Условия возникновения диалогического общения.</p> <p>7. Виды диалогов.</p>		
7Этика речевой коммуникации	<p><b>Цель самостоятельной работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;</li> <li>- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;</li> <li>- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;</li> <li>- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации.</li> </ul> <p><b>Виды самостоятельной работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- для овладения знаниями: чтение текста (учебника, дополнительной литературы);</li> </ul>	4.	<p>Тестирование, решение задач</p> <p><i>Вопросы по теме</i></p>


Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

	<p>составление плана текста; конспектирование текста;</p> <p>- для закрепления и систематизации знаний:</p> <p>работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа; изучение нормативных материалов; ответы на контрольные вопросы;</p> <p><b>1. Составить кроссворд, используя основные термины (минимум 20 слов).</b></p> <p><b>2. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Связь между понятиями «этика», «этикет» и «речевой этикет».</li> <li>2. Почему интерес к этикету проявляется в переломные для общества моменты.</li> <li>3. Функции речевого этикета.</li> <li>4. История речевого этикета в России. Особенности русского речевого этикета.</li> <li>5. Аспекты речевого этикета.</li> <li>6. Единицы речевого этикета.</li> <li>7. Эго-состояние человека. Причины тяготения человека к какому –либо эго-состоянию в языке.</li> <li>8. Правила речевого этикета в новых для человека сферах общения (интернет-чаты, мобильные телефоны).</li> </ol>		
8 Психология речевой коммуникации	<p><b>Цель самостоятельной работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;</li> <li>- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;</li> <li>- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;</li> <li>- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и</li> </ul>	4.	Тестирование, решение задач Вопросы по теме

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

	<p>самореализации.</p> <p><b>Виды самостоятельной работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- для овладения знаниями: чтение текста (учебника, дополнительной литературы); составление плана текста; конспектирование текста;</li> <li>- для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа; изучение нормативных материалов; ответы на контрольные вопросы</li> </ul> <p><b>1.Составить кроссворд, используя основные термины (минимум 20 слов).</b></p> <p><b>2.Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Отличие делового этикета от бытового.</li> <li>2. Считаете ли вы, что этикет поведения в деловой обстановке должен стать обязательным аспектом образования в вузе. Почему?</li> <li>3. Типичные ошибки в деловом общении. Нарушения делового этикета в телефонных переговорах. Какие новые правила этикетного поведения были введены в связи с появлением мобильных телефонов.</li> <li>4. Опишите основные ситуации деятельности специалиста в области туризма, в которых ему следует проявлять знание правил делового этикета.</li> <li>5. Как в процессе слушания проявляются нормы делового этикета..</li> <li>6. Кратко опишите правила пользования визитными карточками.</li> </ol>		
9Совершенствование навыков устной речи	<p><b>Цель самостоятельной работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;</li> <li>- формирование умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;</li> <li>- развитие познавательных</li> </ul>	8.	Тестирование, решение задач Вопросы по теме




Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

	<p>способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;</p> <p>- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации.</p> <p><b>Виды самостоятельной работы:</b></p> <p>- для овладения знаниями: чтение текста (учебника, дополнительной литературы); составление плана текста; конспектирование текста;</p> <p>- для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, дополнительной литературы); составление плана и тезисов ответа; изучение нормативных материалов; ответы на контрольные вопросы</p> <p><b>1. Составить кроссворд, используя основные термины (минимум 20 слов).</b></p> <p><b>2. Написать доклад по одной из тем, сделать презентацию доклада в Power point:</b></p> <p><b>1.</b> Причины конфликтов в сфере туристических услуг.</p> <p><b>2.</b> Между какими категориями людей возможны конфликты в деятельности туристической компании.</p> <p><b>3.</b> Раскройте значение терминов «инцидент», «конфликтная ситуация», «конфликт» и отношения между ними.</p> <p><b>4.</b> Основные источники конфликтных ситуаций.</p> <p><b>5.</b> Рекомендации по профилактике и разрешению конфликтов в сфере туристических</p>		
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

## 11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В СФЕРЕ ТУРИЗМА»

### Список рекомендуемой литературы:

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

#### а) основная литература

1. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 433 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425851>
2. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473473>
3. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474135>

#### б) дополнительная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01527-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468392>
2. Захарова, И. В. Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-0198-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86469.html>
3. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468074>
4. Маслова, Е. Л. Международный культурный обмен и деловые коммуникации: практикум / Маслова Е. Л. - Москва : Дашков и К, 2018. - 127 с. - ISBN 978-5-394-03055-0. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394030550.html>
5. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474722>


#### в) учебно-методическая литература

- Талина И. В. Деловые коммуникации в сфере туризма : методические указания для самостоятельной работы бакалавров направления подготовки «Туризм» / И. В. Талина; УлГУ, ФГНиСТ. - Ульяновск : УлГУ, 2019. - Загл. с экрана; Неопубликованный ресурс. - Электрон. текстовые дан. (1 файл : 560 КБ). - Текст : электронный. - URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/6265>

Согласовано:

З. Биби-рь ООП / Евримова М. А. / Евр / \_\_\_\_\_  
 Должность сотрудника научной библиотеки      ФИО      подпись      дата

2021

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

## б) Программное обеспечение

наименование	договор
СПС Консультант Плюс	
НЭБ РФ	
ЭБС IPRBooks	
АИБС "МераПро"	
Система «Антиплагиат.ВУЗ»	
MicrosoftOffice 2016	
или	
«Мой офис стандартный»	
ОС MicrosoftWindows	
Антивирус Dr.Web	

### в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы 2021

#### 1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. IPRbooks : электронно-библиотечная система : сайт / группа компаний Ай Пи Ар Медиа. - Саратов, [2021]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. ЮРАЙТ : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. – Москва, [2021]. - URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. Консультант студента : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Политехресурс. – Москва, [2021]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Консультант врача : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг. – Москва, [2021]. – URL: <https://www.rosmedlib.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Букап. – Томск, [2021]. – URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.6. Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС Лань. – Санкт-Петербург, [2021]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.7. Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Знаниум. - Москва, [2021]. - URL: <http://znanium.com>. – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.8. Clinical Collection : коллекция для медицинских университетов, клиник, медицинских библиотек // EBSCOhost : [портал]. – URL: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/search/advanced?vid=1&sid=9f57a3e1-1191-414b-8763-e97828f9f7e1%40sessionmgr102>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

1.9. Русский язык как иностранный : электронно-образовательный ресурс для иностранных студентов : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». – Саратов, [2021]. – URL: <https://ros-edu.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

2. **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система. /ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2021].

#### 3. Базы данных периодических изданий:


3.1. База данных периодических изданий : электронные журналы / ООО ИВИС. - Москва, [2021]. – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

3.2. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО Научная Электронная Библиотека. – Москва, [2021]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

3.3. «Grebennikon» : электронная библиотека / ИД Гребенников. – Москва, [2021]. – URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4. **Национальная электронная библиотека** : электронная библиотека : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры РФ ; РГБ. – Москва, [2021]. – URL: <https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

5. [SMART Imagebase](#) // EBSCOhost : [портал]. – URL:

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

<https://ebSCO.smartimagebase.com/?TOKEN=EBSCO-1a2ff8c55aa76d8229047223a7d6dc9c&custid=s6895741>. –

Режим доступа : для авториз. пользователей. – Изображение : электронные.

**6. Федеральные информационно-образовательные порталы:**

6.1. [Единое окно доступа к образовательным ресурсам](http://window.edu.ru/) : федеральный портал / учредитель ФГАОУ ДПО ЦРГОП и ИТ. – URL: <http://window.edu.ru/>. – Текст : электронный.

6.2. [Российское образование](http://www.edu.ru/) : федеральный портал / учредитель ФГАОУ ДПО ЦРГОП и ИТ. – URL: [http://www.edu.ru.](http://www.edu.ru/) – Текст : электронный.

**7. Образовательные ресурсы УлГУ:**

7.1. Электронная библиотека УлГУ : модуль АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

Согласовано:

зам. нач. УИТИ | Ключкова Н.В. | Т.В.  
 Должность сотрудника УИТИ | ФИО | подпись | дата

## 12. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная аудитория №33 для проведения занятий лекционного типа. Площадь ауд. 65,9  
 Помещение укомплектовано комплектом ученической мебели: столы 15, стулья - 18.

Технические средства:

- 1.Компьютер
- 2.Проектор
- 3.Экран настенный
- 4.Доска аудиторная
- 5.WI-FI
- 6.Доступ в Internet
- 7.Акустические колонки
- 8.Рабочее место преподавателя

Учебная аудитория №33 для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (с набором демонстрационного оборудования для обеспечения предоставления иллюстративного материала в соответствии с рабочей программой дисциплины, доступом к ЭБС) . Площадь ауд. 65,9

Помещение укомплектовано комплектом ученической мебели: столы 15, стулья - 18.


Технические средства:

- 1.Компьютер
- 2.Проектор
- 3.Экран настенный
- 4.Доска аудиторная
- 5.WI-FI
- 6.Доступ в Internet
- 7.Акустические колонки
- 8.Рабочее место преподавателя

Учебная аудитория 226 для самостоятельной работы студентов, Wi-Fi с доступом к ЭИОС, ЭБС. Компьютерный класс укомплектованный специализированной мебелью на 15 посадочных мест и техническими средствами обучения (10 персональных компьютеров), копировальными аппаратами, принтерами, сканерами, переплетной машиной, ламинатором, дыроколом, брошюровщиком с доступом к сети «Интернет», ЭИОС, ЭБС. Площадь 80,06 кв.м.

Учебная аудитория 230 для самостоятельной работы студентов, Wi-Fi с доступом к ЭИОС, ЭБС. Компьютерный класс укомплектованный специализированной мебелью на 32 посадочных мест и техническими средствами обучения (16 персональных компьютеров) с доступом к сети «Интернет», ЭИОС, ЭБС. Площадь 93,51 кв.м.

Библиотека, читальный зал научной библиотеки (аудитория 237) с зоной для самостоятельной работы, Wi-Fi с доступом к ЭИОС, ЭБС. Аудитория укомплектована специализированной мебелью на 80 посадочных мест и оснащена компьютерной техникой с доступом к сети «Интернет», ЭИОС, ЭБС, экраном и проектором. Площадь

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

220,39 кв.м.

### 13. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 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:

– для лиц с нарушениями зрения: 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: 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: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий, организация работы ППС с обучающимися с ОВЗ и инвалидами предусматривается в электронной информационно-образовательной среде с учетом их индивидуальных психофизических особенностей

Разработчик

  
\_\_\_\_\_


подпись

д.п.н., профессор



должность

Талина И.В.


ФИО

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

### ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения или ссылка на прилагаемый текст изменения	ФИО заведующего кафедрой, реализующей дисциплину	Подпись	Дата
1	Внесение изменений в п. 11 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» с оформлением приложения 1	Львова Е.Н.		02.06.2022
2	Внесение изменений в п. 11 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» с оформлением приложения 2	Львова Е.Н.		26.05.2023 протокол заседания кафедры № 11



Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

## Приложение 1

4 / 412

### *Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы*

#### **1. Электронно-библиотечные системы:**

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2022]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. - Москва, [2022]. - URL: <https://urait.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Политехресурс. - Москва, [2022]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.4. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС Лань. - Санкт-Петербург, [2022]. - URL: <https://e.lanbook.com>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.5. ЭБС Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Знаниум. - Москва, [2022]. - URL: <http://znanium.com>. - Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.6. База данных «Русский как иностранный» : электронно-образовательный ресурс для иностранных студентов : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2022]. - URL: <https://ros-edu.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

**2. КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система. /ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2022].

#### **3. Базы данных периодических изданий:**

3.1. База данных периодических изданий EastView : электронные журналы / ООО ИВИС. - Москва, [2022]. - URL: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

3.2. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО Научная Электронная Библиотека. - Москва, [2022]. - URL: <http://elibrary.ru>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный

3.3. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» (Grebinnikon) : электронная библиотека / ООО ИД Гребенников. - Москва, [2022]. - URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

**4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека»** : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. - Москва, [2022]. - URL: <https://нэб.рф>. - Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. - Текст : электронный.

**5. SMART Imagebase** : научно-информационная база данных EBSCO // EBSCOhost : [портал]. - URL: <https://ebSCO.smartimagebase.com/?TOKEN=EBSCO-1a2ff8c55aa76d8229047223a7d6dc9c&custid=s6895741>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Изображение : электронные.

#### **6. Федеральные информационно-образовательные порталы:**

6.1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : федеральный портал . - URL: <http://window.edu.ru/>. - Текст : электронный.

6.2. Российское образование : федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». - URL: <http://www.edu.ru>. - Текст : электронный.

#### **7. Образовательные ресурсы УлГУ:**


7.1. Электронная библиотечная система УлГУ : модуль «Электронная библиотека» АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». - URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. - Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. - Текст : электронный. 29.04.2022г.

Зам. начальника УИГТ



А.В. Ключкова



Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

## УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ Деловые коммуникации в сфере туризма

### Список рекомендуемой литературы:

#### а) основная литература

1. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 433 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425851>
2. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/473473>
3. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474135>

#### б) дополнительная литература


1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01527-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468392>
2. Захарова, И. В. Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-0198-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86469.html>
3. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468074>
4. Маслова, Е. Л. Международный культурный обмен и деловые коммуникации: практикум / Маслова Е. Л. - Москва : Дашков и К, 2018. - 127 с. - ISBN 978-5-394-03055-0. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394030550.html>
5. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474722>


#### в) учебно-методическая литература

- Талина И. В. Деловые коммуникации в сфере туризма: методические указания для самостоятельной работы бакалавров направления подготовки «Туризм» / И. В. Талина; УлГУ, ФГНиСТ. - Ульяновск : УлГУ, 2019. - Загл. с экрана; Неопубликованный ресурс. - Электрон. текстовые дан. (1 файл : 560 КБ). - Текст : электронный. - URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/6265>

Ведущий специалист отдела обслуживания  
пользователей  
\_\_\_\_\_  
Должность сотрудника научной библиотеки

/Ефимова М.А. /  
ФИО

  
\_\_\_\_\_  
подпись      \_\_\_\_\_  
дата

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

## Приложение 2

### 11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

#### ДИСЦИПЛИНЫ Деловые коммуникации в сфере туризма

#### Список рекомендуемой литературы:

##### а) основная литература

1. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 433 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497799>
2. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515562>
3. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 239 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16428-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531022>

##### б) дополнительная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16726-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531592>
2. Захарова, И. В. Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-0198-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86469.html>
3. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 145 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14216-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513409>
4. Маслова, Е. Л. Международный культурный обмен и деловые коммуникации: практикум / Маслова Е. Л. - Москва : Дашков и К, 2018. - 127 с. - ISBN 978-5-394-03055-0. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394030550.html>
5. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516820>

##### в) учебно-методическая литература

1. Талина И. В. Деловые коммуникации в сфере туризма: методические указания для самостоятельной работы бакалавров направления подготовки «Туризм» / И. В. Талина; УлГУ, ФГНиСТ. - Ульяновск : УлГУ, 2019. - Загл. с экрана; Неопубликованный ресурс. - Электрон. текстовые дан. (1 файл : 560 КБ). - Текст : электронный. - URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/6265>


Согласовано:

Специалист ведущих НБ УлГУ  
Должность сотрудника научной библиотеки

Боброва Н.А.  
ФИО

  
подпись

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ 2023  
дата

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		

#### б) Программное обеспечение

СПС Консультант Плюс

Система «Антиплагиат.ВУЗ»

Microsoft OfficeStd 2016 RUS или «МойОфис Стандартный»

ОС Microsoft Windows

Антивирус Dr.Web Enterprise Security Suite

#### в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

##### 1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2023]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство «ЮРАЙТ». – Москва, [2023]. - URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс». – Москва, [2023]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Консультант врача. Электронная медицинская библиотека : база данных : сайт / ООО «Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг». – Москва, [2023]. – URL: <https://www.rosmedlib.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Букап». – Томск, [2023]. – URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.6. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, [2023]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.7. ЭБС Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Знаниум». - Москва, [2023]. - URL: <http://znanium.com>. – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

2. **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система. / ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2023].

##### 3. Базы данных периодических изданий:

3.1. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО «Научная Электронная Библиотека». – Москва, [2023]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

3.2. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» (Grebinnikon) : электронная библиотека / ООО ИД «Гребенников». – Москва, [2023]. – URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4. **Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека»** : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. – Москва, [2023]. – URL: <https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

5. **Российское образование** : федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

6. **Электронная библиотечная система УлГУ** : модуль «Электронная библиотека» АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

Согласовано:


Инженер ведущий /  
Должность сотрудника УИИТ

Щуренко Ю.В.  
ФИО

подпись

19.05.2023

дата

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа по дисциплине		