

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

**Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский  
Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского»**

**Н.А. Баранова**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ  
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ТУРИЗМЕ»**

Учебно-методическое пособие

Рекомендовано методической комиссией института экономики и  
предпринимательства для студентов ННГУ, обучающихся по  
специальности среднего профессионального образования  
43.02.10 «Туризм»

Нижний Новгород

2017

УДК 159.9

ББК 60.55.57

Методические указания по выполнению самостоятельной работы по дисциплине «Деловые коммуникации в туризме». Автор: Н.А. Баранова: учебно-методическое пособие. - Нижний Новгород: Нижегородский госуниверситет, 2017. - с. 16

Рецензент: Воробьева Ирина Васильевна - Старший специалист ООО «Корал Тревел Регионы».

В настоящем учебно-методическом пособии определены задания для самостоятельной работы и рекомендации по их выполнению. Учебно-методическое пособие предназначено для студентов, обучающихся по специальности 43.02.10 «Туризм»

Ответственный за выпуск:  
председатель методической комиссии ИЭП ННГУ  
к.э.н., доцент Летягина Е.Н.

УДК 159.9

ББК 60.55.57

© **Национальный исследовательский  
Нижегородский государственный  
Университет им. Н.И. Лобачевского, 2017**

## Содержание

Введение	4
1. Пояснительная записка к методическим указаниям по выполнению самостоятельной работы	5
2. Тематика и содержание самостоятельной работы	7
3. Контроль самостоятельной работы	13
Источники литературы, подлежащие изучению	14

## ВВЕДЕНИЕ

Самостоятельная работа студентов — планируемая учебная работа студентов, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа студентов - это вид учебно-познавательной деятельности, состоящей в индивидуальном, распределенном во времени выполнении студентами комплекса заданий при консультационно-координирующей помощи преподавателя, ориентированной на самоорганизацию деятельности обучающихся.

Основная цель самостоятельной работы студентов состоит в овладении знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по специальности.

Задачами организации самостоятельной работы студентов являются:

- развитие способности работать самостоятельно;
- формирование самостоятельности мышления и принятия решений.
- стимулирование самообразования
- развитие способности планировать и распределять свое время

Кроме того, самостоятельная работа направлена на развитие умения обрабатывать и анализировать информацию из разных источников.

Среди функций самостоятельной работы студентов в общей системе обучения выделяют следующие:

- стимулирование к творческим видам деятельности;
- формирование мотивации к самообразованию;

Виды самостоятельной работы студентов в настоящее время разнообразны, к ним относятся:

- работа с книжными источниками;
- работа с информационными базами;
- работа в сети Internet (поиск нужной информации, обработка противоречивой и взаимодополняющей информации; работа со специализированными сайтами)
- решение комплексных заданий; подготовка обзоров по теме занятия.

Самостоятельная работа студентов может быть индивидуальной (решение заданий, работа в библиотеке, в сети Internet и т.д.) или коллективной (коллективный проект).

Общим направлением развития самостоятельной работы является активизация студента, повышение уровня его мотивации и ответственности за качество освоения образовательной программы.

## **1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА К МЕТОДИЧЕСКИМ УКАЗАНИЯМ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

Данные методические рекомендации направлены на реализацию самостоятельной работы по учебной дисциплине ОП.08 "Деловые коммуникации в туризме" для студентов по специальности СПО 43.02.10 «ТУРИЗМ» (базовая подготовка).

Самостоятельная работа студента является одним из основных методов приобретения и углубления знаний, познания общественной практики.

Главной задачей самостоятельной работы является развитие общих и профессиональных компетенций, умений приобретать научные знания путем личных поисков, формирование активного интереса и вкуса к творческому самостоятельному подходу в учебной и практической работе.

Самостоятельная работа складывается из изучения учебной и специальной литературы, как основной, так и дополнительной, нормативного материала, конспектирования источников, подготовки устных и письменных сообщений, докладов, рефератов, выполнения практических ситуационных заданий.

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной внеаудиторной работы разработаны в соответствии с программой ОП.08 "Деловые коммуникации в туризме". ОП.08 "Деловые коммуникации в туризме" относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла.

При реализации программы у студентов формируются компетенции:

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 05.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ПК 1.2.	Информировать потребителя о туристских продуктах.
ПК 1.3.	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

В результате освоения дисциплины ОП.08 "Деловые коммуникации в туризме" обучающийся должен уметь:

- организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;

- проводить инструктаж работников;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;

- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта.

Самостоятельная работа студента должна начинаться с изучения, осмысления изложенной темы в учебной, справочной литературе.

Методические рекомендации имеют определенную структуру.

В первом разделе представлена тематика самостоятельных работ, прописаны задания для самостоятельной работы и формы их представления, время, отведенное на их выполнение.

Во втором разделе содержатся рекомендации по выполнению заданий, в частности, дан алгоритм выполнения задания, сформулированы критерии самооценки выполненной работы, виды контроля качества выполненной работы, рекомендуемые источники информации.

Предлагаемые рекомендации разработаны в помощь студенту, выполняющему внеаудиторную самостоятельную работу, которые помогут быть успешным в этой деятельности.

## **2. ТЕМАТИКА И СОДЕРЖАНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

### **Самостоятельная работа №1**

Тема 1. Понятие коммуникации.

**Цель:** раскрыть основные понятия темы; систематизировать знания

**Задание:** Составление опорного конспекта по теме.

**Форма представления задания:** конспект

**Контроль качества выполненной работы:** просмотр конспекта, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: соответствие конспекта теме; аккуратность и правильность написания опорного конспекта; логичность; правильность использования терминологии.

#### **Требования к выполнению:**

Используя лекционный материал и дополнительные источники информации записать основные понятия темы. Выписать правила поведения групповых практических занятий.

#### **Рекомендуемые источники информации:**

##### **Основная:**

1. Зайцева Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие. 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование) Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518080>

##### **Дополнительная:**

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ). (переплет) ISBN 978-5-98281-068-7 Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>

2. Можяева Н.Г., Рыбачек Г.В. Гостиничный сервис: Учебник. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с.: ил.; 60x90 1/16 + ( Доп. мат. znanium.com). Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415579>

##### **Интернет-ресурсы:**

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму - [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)

2. Портал про гостиничный бизнес - <http://www.prohotel.ru>

3. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - [www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru)

4. Электронная коммуникация в странах Евросоюза <http://www.eulaw.edu.ru/documents/articles/eu12.htm>

5. Портал журнала «Менеджмент в России и за рубежом» <http://www.dis.ni/tm/raanagement/sm.html>

6. Образовательные программы по менеджменту МВА <http://www.topman.aue.ru/management.shtml>

7. Фундаментальная библиотека Нижегородского Государственного Университета им. Н.И. Лобачевского <http://www.lib.unn.ru/http://www.lib.unn.ru/>

8. Система электронного обучения Нижегородского Государственного Университета им. Н.И. Лобачевского <http://e-learning.unn.ru/>

9. Электронная онлайн библиотека. Классификация научных исследований - <http://banauka.ru/3912.html>

## Самостоятельная работа №2

Тема 2. Деловые коммуникации в туризме.

**Цель:** систематизировать знания о деловых коммуникациях.

**Задание:** Заполнение таблицы «Деловые коммуникации в туризме».

**Форма представления задания:** таблица.

**Контроль качества выполненной работы:** проверка таблицы.

Критерии оценки выполненной работы: соответствие заполненной таблицы заданию; аккуратность и правильность заполнения таблицы; логичность; правильность использования терминологии.

**Требования к выполнению:**

Используя лекционный материал и дополнительные источники информации заполнить таблицу «Деловые коммуникации в туризме».

Вид коммуникации	Определение	Сфера применения	Рекомендации к общению

**Рекомендуемые источники информации:**

**Основная:**

1. Зайцева Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие. 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование) Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518080>

**Дополнительная:**

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ). (переплет) ISBN 978-5-98281-068-7 Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>

2. Можяева Н.Г., Рыбачек Г.В. Гостиничный сервис: Учебник. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с.: ил.; 60x90 1/16 + ( Доп. мат. znanium.com). Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415579>

**Интернет-ресурсы:**

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму - [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)

2. Портал про гостиничный бизнес - <http://www.prohotel.ru>

3. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - [www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru)

4. Электронная коммуникация в странах Евросоюза <http://www.eulaw.edu.ru/documents/articles/eu12.htm>

5. Портал журнала «Менеджмент в России и за рубежом» <http://www.dis.ni/tm/raanagement/sm.html>

6. Образовательные программы по менеджменту МВА <http://www.topman.aue.ru/management.shtml>

7. Фундаментальная библиотека Нижегородского Государственного Университета им. Н.И. Лобачевского <http://www.lib.unn.ru/http://www.lib.unn.ru/>

8. Система электронного обучения Нижегородского Государственного Университета им. Н.И. Лобачевского <http://e-learning.unn.ru/>

9. Электронная онлайн библиотека. Классификация научных исследований - <http://banauka.ru/3912.html>

## Самостоятельная работа №3

**Тема 3.** Особенности межкультурной коммуникации в деловой сфере туризма

**Цель:** определение особенностей межкультурной коммуникации в деловой сфере туризма.

**Задание:** Написание сообщения по теме (на выбор студентов).

**Форма представления задания:** письменное сообщение.

**Контроль качества выполненной работы:** Выступление.

**Требования к выполнению.**

Выполнение сообщения должно способствовать углубленному усвоению материалов программы, повышению квалификации и приобретению навыков в области решения практических задач и ситуаций из области психологии делового общения. Его выполнение требует от студента не только теоретических знаний из области психологии делового общения, но и умения анализировать, сопоставлять, делать обобщения, выводы и предложения.

Обучающемуся предоставляется право выбора темы сообщения.

Тема сообщения	ФИ студента
1. Межэтническая коммуникация.	
2. Коммуникация между представителями различных демографических групп: религиозных, половозрастных	
3. Стратегии и модели достижения взаимопонимания в условиях межкультурной коммуникации.	

На качество сообщения существенное влияние оказывает умелое использование практического материала. В зависимости от темы при написании сообщения могут быть использованы разнообразные материалы: монографическая, учебная литература, нормативно-правовые акты различного уровня, статистические данные, данные словарей и энциклопедий.

Подготовка сообщения включает следующие этапы.

1. Выбор темы и изучение необходимой литературы.
2. Определение цели и задач исследования.
3. Составление плана работы.
4. Сбор и обработка фактического материала.
5. Написание текста и оформление сообщения.
6. Защита сообщения.

К сообщению предъявляются следующие требования:

- 1) четкость построения;
- 2) логическая последовательность изложения материала;
- 3) глубина исследования и полнота освещения вопросов;
- 4) убедительность аргументаций;
- 5) краткость и точность формулировок;
- 6) конкретность изложения результатов работы;
- 7) доказательность выводов и обоснованность рекомендаций;
- 8) грамотное оформление.

При оценке работы учитываются содержание работы, ее актуальность, степень самостоятельности, оригинальность выводов и предложений, качество используемого материала, а также уровень грамотности (общий и специальный).

Сообщение в печатном виде проверяется преподавателем, который определяет уровень теоретических знаний и практических навыков студента, соответствие работы предъявляемым к ней требованиям.



Критерии оценивания сообщения:

- соответствие содержания заявленной теме, отсутствие в тексте отступлений от темы – 2 балла;
- соответствие целям и задачам дисциплины – 1 балл;
- способность к анализу и обобщению информационного материала, степень полноты обзора состояния вопроса – 1 балл;
- качество публичного выступления – 1 балл.

**Рекомендуемые источники информации:**

**Основная:**

1. Зайцева Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие. 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование) Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518080>

**Дополнительная:**

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ). (переплет) ISBN 978-5-98281-068-7 Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>

2. Можяева Н.Г., Рыбачек Г.В. Гостиничный сервис: Учебник. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с.: ил.; 60x90 1/16 + ( Доп. мат. znanium.com). Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415579>

**Интернет-ресурсы:**

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму - [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)
2. Портал про гостиничный бизнес - <http://www.prohotel.ru>
3. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - [www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru)
4. Электронная коммуникация в странах Евросоюза <http://www.eulaw.edu.ru/documents/articles/eu12.htm>
5. Портал журнала «Менеджмент в России и за рубежом» <http://www.dis.ni/tm/raanagement/sm.html>
6. Образовательные программы по менеджменту МВА <http://www.topman.ane.ru/management.shtml>
7. Фундаментальная библиотека Нижегородского Государственного Университета им. Н.И. Лобачевского <http://www.lib.unn.ru/http://www.lib.unn.ru/>
8. Система электронного обучения Нижегородского Государственного Университета им. Н.И. Лобачевского <http://e-learning.unn.ru/>
9. Электронная онлайн библиотека. Классификация научных исследований - <http://banauka.ru/3912.html>

**Самостоятельная работа №4**

**Тема 4.** Деловая переписка.

**Цель:** изучить и систематизировать материал о деловой переписке

**Задание:** Написание сообщения по теме (на выбор студентов).

**Форма представления задания:** письменное сообщение.

**Контроль качества выполненной работы:** Выступление.

**Требования к выполнению.**

Выполнение сообщения должно способствовать углубленному усвоению материалов программы, повышению квалификации и приобретению навыков в области решения практических задач и ситуаций из области психологии делового общения. Его выполнение требует от студента не только теоретических знаний из

области психологии делового общения, но и умения анализировать, сопоставлять, делать обобщения, выводы и предложения.

Обучающемуся предоставляется право выбора темы сообщения.

Тема сообщения	ФИ студента
1. Способы установления и поддержания контакта: непосредственные (прямые), опосредованные (дистанционные).	
2. Формы коммуникации: диалог, дискуссия, беседа, переговоры, пресс-конференция, брифинг, презентация, прием по личным вопросам и др.	

На качество сообщения существенное влияние оказывает умелое использование практического материала. В зависимости от темы при написании сообщения могут быть использованы разнообразные материалы: монографическая, учебная литература, нормативно-правовые акты различного уровня, статистические данные, данные словарей и энциклопедий.

Подготовка сообщения включает следующие этапы.

1. Выбор темы и изучение необходимой литературы.
2. Определение цели и задач исследования.
3. Составление плана работы.
4. Сбор и обработка фактического материала.
5. Написание текста и оформление сообщения.
6. Защита сообщения.

К сообщению предъявляются следующие требования:

- 1) четкость построения;
- 2) логическая последовательность изложения материала;
- 3) глубина исследования и полнота освещения вопросов;
- 4) убедительность аргументаций;
- 5) краткость и точность формулировок;
- 6) конкретность изложения результатов работы;
- 7) доказательность выводов и обоснованность рекомендаций;
- 8) грамотное оформление.

При оценке работы учитываются содержание работы, ее актуальность, степень самостоятельности, оригинальность выводов и предложений, качество используемого материала, а также уровень грамотности (общий и специальный).

Сообщение в печатном виде проверяется преподавателем, который определяет уровень теоретических знаний и практических навыков студента, соответствие работы предъявляемым к ней требованиям.

Критерии оценивания сообщения:

- соответствие содержания заявленной теме, отсутствие в тексте отступлений от темы – 2 балла;
- соответствие целям и задачам дисциплины – 1 балл;
- способность к анализу и обобщению информационного материала, степень полноты обзора состояния вопроса – 1 балл;
- качество публичного выступления – 1 балл.

**Задание №2.** Составьте и напишите деловому партнеру.

А. Письмо-просьбу. Ключевой глагол - «просить»; стандартная формула мотивации: «В целях ознакомления с ...».

Б. Письмо-ответ. Ключевая формула: «В ответ на ваше письмо от...».

### **Задание №3**

1. Определите, какой тип письма необходим в каждой из приведенных ситуаций.

А. Какое письмо направит вам деловой партнер, если вы не подтвердили получение его письма?

Б. Вашему предприятию необходимо получить каталог офисной оргтехники. Какое письмо следует направить в соответствующую торговую фирму?

В. В университете планируется проведение научной конференции. Какие письма рассылает оргкомитет?

Г. На вашем предприятии сломался недавно приобретенный деревообрабатывающий станок. Какое письмо нужно отправить на предприятие-изготовитель?

Д. Вы получили письмо от вашего делового партнера. Какое письмо обязательно следует направить партнеру в соответствии с правилами делового этикета?

### **Рекомендуемые источники информации:**

#### **Основная:**

1. Зайцева Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие. 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование) Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518080>

#### **Дополнительная:**

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ). (переплет) ISBN 978-5-98281-068-7 Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>

2. Можяева Н.Г., Рыбачек Г.В. Гостиничный сервис: Учебник. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с.: ил.; 60x90 1/16 + ( Доп. мат. znanium.com). Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415579>

#### **Интернет-ресурсы:**

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму - [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)

2. Портал про гостиничный бизнес - <http://www.prohotel.ru>

3. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - [www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru)

4. Электронная коммуникация в странах Евросоюза <http://www.eulaw.edu.ru/documents/articles/eu12.htm>

5. Портал журнала «Менеджмент в России и за рубежом» <http://www.dis.ni/tm/raanagement/sm.html>

6. Образовательные программы по менеджменту МВА <http://www.topman.ane.ru/management.shtml>

7. Фундаментальная библиотека Нижегородского Государственного Университета им. Н.И. Лобачевского <http://www.lib.unn.ru/http://www.lib.unn.ru/>

8. Система электронного обучения Нижегородского Государственного Университета им. Н.И. Лобачевского <http://e-learning.unn.ru/>

9. Электронная онлайн библиотека. Классификация научных исследований - <http://banauka.ru/3912.html>

## Самостоятельная работа №5

Тема 5. Особенности профессиональной риторики. Проведение переговоров с партнером.

**Цель:** изучить и систематизировать материал о технологиях переговорного процесса

**Задание:** Составить викторину по теме.

**Форма представления задания:** викторина.

**Контроль качества выполненной работы:** выступление.

**Требования к выполнению.**

Составление викторины должно способствовать углубленному усвоению материалов программы, повышению квалификации и приобретению навыков в области решения практических задач и ситуаций из области психологии делового общения. Его выполнение требует от студента не только теоретических знаний из области психологии делового общения, но и умения анализировать, сопоставлять, делать обобщения, выводы и предложения.

**Последовательность выполнения:**

1. Прочитайте материал учебников и интернет-источники.
2. Выпишите понятия темы.
3. Сформулируйте суть каждого термина профессиональным языком, четко и лаконично.
4. К каждому правильному ответу подберите несколько неправильных ответов.

**Критерии оценки:**

1. Соответствие заданной теме.
2. Количество примененных терминов.
3. Корректность при формулировке заданий.
4. Отсутствие ошибок.
5. Эстетичность.

**Рекомендуемые источники информации:**

**Основная:**

1. Зайцева Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие. 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование) Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518080>

**Дополнительная:**

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ). (переплет) ISBN 978-5-98281-068-7 Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>

2. Можяева Н.Г., Рыбачек Г.В. Гостиничный сервис: Учебник. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с.: ил.; 60x90 1/16 + ( Доп. мат. znanium.com). Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415579>

**Интернет-ресурсы:**

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму - [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)
2. Портал про гостиничный бизнес - <http://www.prohotel.ru>
3. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - [www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru)
4. Электронная коммуникация в странах Евросоюза <http://www.eulaw.edu.ru/documents/articles/eu12.htm>
5. Портал журнала «Менеджмент в России и за рубежом» <http://www.dis.ni/tm/raanagement/sm.html>

6. Образовательные программы по менеджменту MBA  
<http://www.topman.aue.ru/management.shtml>
7. Фундаментальная библиотека Нижегородского Государственного Университета им. Н.И. Лобачевского <http://www.lib.unn.ru/http://www.lib.unn.ru/>
8. Система электронного обучения Нижегородского Государственного Университета им. Н.И. Лобачевского <http://e-learning.unn.ru/>
9. Электронная онлайн библиотека. Классификация научных исследований - <http://banauka.ru/3912.html>

### 3. КОНТРОЛЬ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Выполнение самостоятельной работы является обязательным условием для допуска к промежуточной аттестации обучающегося.

Для проверки эффективности самостоятельной работы студента необходим ее контроль. К видам контроля относится:

- устный опрос;
- письменные работы.

Устный опрос позволяет оценить знания и кругозор студента, умение логически построить ответ, проявление коммуникативных навыков. Устный опрос ориентирован на оценку знаний. Устный опрос проводится в форме собеседования.

Письменная работа предназначена для проверки выполнения заданий самостоятельной работы, проводится на практических занятиях направлена на оценку сформированных умений.

По итогам устных опросов и проверки письменных работ выставляется оценка по следующей шкале

Таблица. Шкала оценивания знаний и умений, сформированных по итогам выполнения самостоятельной работы

Индикаторы компетенции	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
Полнота знаний	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.
Наличие умений	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном объеме.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественным недочетами, выполнены все задания в полном объеме.
Уровень сформированности и компетенций	Низкий	Ниже среднего	Средний	Высокий

## ИСТОЧНИКИ ЛИТЕРАТУРЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ИЗУЧЕНИЮ

### Основная:

1. Зайцева Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие. 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование) Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518080>

### Дополнительная:

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ). (переплет) ISBN 978-5-98281-068-7 Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>

2. Можяева Н.Г., Рыбачек Г.В. Гостиничный сервис: Учебник. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с.: ил.; 60x90 1/16 + ( Доп. мат. znanium.com). Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415579>

### Интернет-ресурсы:

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму - [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)

2. Портал про гостиничный бизнес - <http://www.prohotel.ru>

3. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - [www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru)

4. Электронная коммуникация в странах Евросоюза <http://www.eulaw.edu.ru/documents/articles/eu12.htm>

5. Портал журнала «Менеджмент в России и за рубежом» <http://www.dis.ni/tm/raanagement/sm.html>

6. Образовательные программы по менеджменту MBA <http://www.topman.aue.ru/management.shtml>

7. Фундаментальная библиотека Нижегородского Государственного Университета им. Н.И. Лобачевского <http://www.lib.unn.ru/http://www.lib.unn.ru/>

8. Система электронного обучения Нижегородского Государственного Университета им. Н.И. Лобачевского <http://e-learning.unn.ru/>

9. Электронная онлайн библиотека. Классификация научных исследований - <http://banauka.ru/3912.html>

### Специализированные издания:

1. Индустрия туризма: возможности, приоритеты, проблемы и перспективы // Режим доступа: [https://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=53304](https://elibrary.ru/title_about.asp?id=53304)

2. Сервис PLUS // Режим доступа: [https://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=26228](https://elibrary.ru/title_about.asp?id=26228)

3. Современные проблемы сервиса и туризма // Режим доступа: <https://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1514654>

## Объем часов самостоятельной работы по темам

Наименование разделов и тем	Тематика самостоятельной работы	Распределение бюджета времени на выполнение самостоятельной работы	
		2016 год на базе 9 классов очная форма обучения	2017 год на базе 9 классов очная форма обучения
Тема 1. Понятие коммуникации.	Составление опорного конспекта по теме	10	10
Тема 2. Деловые коммуникации в туризме.	Заполнить таблицу "Виды деловых коммуникаций в туризме"	10	10
Тема 3. Особенности межкультурной коммуникации в деловой сфере туризма	Подготовка сообщений по теме	5	5
Тема 4. Деловая переписка.	Подготовка сообщений по теме	5	5
Тема 5. Особенности профессиональной риторики. Проведение переговоров с партнером.	Подготовить викторину по теме	14	14
<b>ИТОГО</b>		<b>44</b>	<b>44</b>

Наталья Александровна Баранова

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ  
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ТУРИЗМЕ»**

*Учебно-методическое пособие*

Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет  
им. Н.И. Лобачевского»  
603950, Нижний Новгород, пр. Гагарина, 23