

Документ подписан простой электронной подписью.
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: проректор
Дата подписания: 03.06.2025 19:00:20
Уникальный программный ключ:
1800f7d89cf4ea7507265ba593fe87537eb15a6c

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ"

Факультет

Менеджмента

Кафедра

Туризма

"УТВЕРЖДАЮ"

Проректор

_____ Л.Н. Костина

27.04.2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.01.01

**"Коммуникационные технологии в
туризме и сфере гостеприимства (на английском языке)"**

Направление подготовки 43.04.02 Туризм

Профиль "Туризм и гостиничная деятельность"

Квалификация

МАГИСТР

Форма обучения

очная

Общая трудоемкость

4 ЗЕТ

Год начала подготовки по учебному плану

2023

Составитель(и):

д-р экон. наук, доцент

_____. Л.А. Овчаренко

, ст.препод.

_____. Н.И. Дубровская

Рецензент(ы):

канд. экон. наук, зав.каф.

_____. В.Г. Шепилова

Рабочая программа дисциплины (модуля) "Коммуникационные технологии в туризме и сфере гостеприимства (на английском языке)" разработана в соответствии с:

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - магистратуры по направлению подготовки 43.04.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 15.06.2017 г. № 556).

Самостоятельно установленным образовательным стандартом по направлению подготовки высшего образования 38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ (приказ ФГБОУ ВО «РАНХиГС» от 07.09.2023 г. № 01-24604).

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена на основании учебного плана Направление подготовки 43.04.02 Туризм

Профиль "Туризм и гостиничная деятельность", утвержденного Ученым советом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС" от 27.04.2023 протокол № 12.

Срок действия программы: 2023-2025

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Туризма

Протокол от 19.04.2023 № 9

Заведующий кафедрой:

канд.экон.наук, доцент, Шепилова В.Г.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Туризма

Протокол от " ____ " _____ 2024 г. №__

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент, Шепилова В.Г.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Туризма

Протокол от " ____ " _____ 2025 г. №__

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент, Шепилова В.Г.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Туризма

Протокол от " ____ " _____ 2026 г. №__

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент, Шепилова В.Г.

(подпись)

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**"УТВЕРЖДАЮ"**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Туризма

Протокол от " ____ " _____ 2027 г. №__

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент, Шепилова В.Г.

(подпись)

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

сформировать у обучающихся навыки применения эффективных коммуникационных методик и технологий в процессе осуществления профессиональной деятельности в туризме и сфере гостеприимства;

1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

выявить эффективные коммуникационные методики и технологии в деятельности туристских предприятий и объектов сферы гостеприимства;
рассмотреть основные направления практической конфликтологии в туризме и сфере гостеприимства;
проанализировать особенности кросс-культурных коммуникаций в туризме и сфере гостеприимства;
обосновать роль профайлинга в системе ведения переговорного процесса в туризме и сфере гостеприимства.

1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОПОП ВО: Б1.В.ДВ.01

1.3.1. Дисциплина "Коммуникационные технологии в туризме и сфере гостеприимства (на английском языке)" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:

Инновации в гостиничной деятельности

Иностранный язык профессиональной направленности

Стратегическое управление в индустрии туризма

Психология межличностных отношений

Теоретические и методологические проблемы развития индустрии туризма

1.3.2. Дисциплина "Коммуникационные технологии в туризме и сфере гостеприимства (на английском языке)" выступает опорой для следующих элементов:

Преддипломная практика

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

УК-5.3: Проводит анализ разнообразия культур и учитывает их особенности в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке

Знать:

Уровень 1	принципы воспроизведения анализа разнообразия культур и учета их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке
Уровень 2	принципы анализа разнообразия культур и учета их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке в знакомой обстановке
Уровень 3	принципы анализа разнообразия культур и учета их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке в незнакомой обстановке

Уметь:

Уровень 1	воспроизводить анализ разнообразия культур и учитывать их особенности в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке
Уровень 2	проводить анализ разнообразия культур и учитывать их особенности в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке в знакомой обстановке
Уровень 3	проводить анализ разнообразия культур и учитывать их особенности в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке в незнакомой обстановке

Владеть:

Уровень 1	навыками воспроизведения разнообразия культур и учета их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке
Уровень 2	навыками анализа разнообразия культур и учета их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке в знакомой обстановке
Уровень 3	навыками анализа разнообразия культур и учета их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке в незнакомой обстановке

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Коммуникационные технологии в туризме и сфере гостеприимства (на английском языке)" видом промежуточной аттестации является Экзамен

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Общая трудоёмкость дисциплины "Коммуникационные технологии в туризме и сфере гостеприимства (на английском языке)" составляет 4 зачётные единицы, 144 часов.

Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.

2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ И КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИЗМЕ						
Тема 1.1.Межкультурная коммуникация в туризме. /Лек/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3 .1	0	
Тема 1.1.Межкультурная коммуникация в туризме. /Сем зан/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3 .1	0	
Тема 1.1.Межкультурная коммуникация в туризме. /Ср/	3	2	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3 .1	0	
Тема 1.2.Коммуникационные технологии: виды и особенности практического применения /Лек/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3 .1	0	
Тема 1.2.Коммуникационные технологии: виды и особенности практического применения /Сем зан/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3 .1	0	
Тема 1.2.Коммуникационные технологии: виды и особенности практического применения /Ср/	3	6	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3 .1	0	

Раздел 2. ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ РАЗНЫХ НАРОДОВ МИРА						
Тема 2.1. Особенности русского коммуникативного поведения /Лек/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3 .1	0	
Тема 2.1. Особенности русского коммуникативного поведения /Сем зан/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3 .1	0	
Тема 2.1. Особенности русского коммуникативного поведения /Ср/	3	2	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3 .1	0	
Тема 2.2. Национальные особенности общения /Лек/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3 .1	0	
Тема 2.2. Национальные особенности общения /Сем зан/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3 .1	0	
Тема 2.2. Национальные особенности общения /Ср/	3	2	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3 .1	0	
Тема 2.3. Нормы общения и коммуникативного поведения разных культурных групп /Лек/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3 .1	0	
Тема 2.3. Нормы общения и коммуникативного поведения разных культурных групп /Сем зан/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3 .1	0	
Тема 2.3. Нормы общения и коммуникативного поведения разных культурных групп /Ср/	3	6	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3 .1	0	
Тема 2.4. Роль невербального общения в межкультурном взаимодействии /Лек/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3 .1	0	
Тема 2.4. Роль невербального общения в межкультурном взаимодействии /Сем зан/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3 .1	0	

Тема 2.4. Роль невербального общения в межкультурном взаимодействии /Ср/	3	6	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3 .1	0	
Раздел 3. ОСОБЕННОСТИ ЭТИКЕТА В РАЗНЫХ КУЛЬТУРАХ МИРА						
Тема 3.1. Особенности этикета разных стран /Лек/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3 .1	0	
Тема 3.1. Особенности этикета разных стран /Сем зан/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3 .1	0	
Тема 3.1. Особенности этикета разных стран /Ср/	3	6	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3 .1	0	
Тема 3.2. Особенности делового этикета /Лек/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3 .1	0	
Тема 3.2. Особенности делового этикета /Сем зан/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3 .1	0	
Тема 3.2. Особенности делового этикета /Ср/	3	6	УК-5.3 УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3 .1	0	
Тема 3.3. Основы туристского этикета /Лек/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3 .1	0	
Тема 3.3. Основы туристского этикета /Сем зан/	3	4	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3 .1	0	
Тема 3.3. Основы туристского этикета /Ср/	3	7	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3 .1	0	
/Конс/	3	2	УК-5.4	Л1.1Л2.1Л3 .1	0	

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе освоения дисциплины "Коммуникационные технологии в туризме и сфере гостеприимства (на английском языке)" используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (ПР), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий. В процессе освоения дисциплины "Коммуникационные технологии в туризме и сфере гостеприимства (на английском языке)" используются следующие интерактивные образовательные технологии: проблемная лекция (ПЛ). Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». Для наглядности используются материалы различных научных и технических экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеофильмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.

При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы.

3.3 Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы студентов, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуального задания в форме реферата, эссе, презентации, эмпирического исследования.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература			
1. Основная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Л. А. Овчаренко, Н.И. Дубровская	Коммуникационные технологии в туризме и сфере гостеприимства (на английском языке) : Учебное пособие (300)	ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2023
2. Дополнительная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Кривоносов, А. Д., Кудрявцева, М. Е., Пряхина, А. В.	Межкультурная коммуникация и международные связи с общественностью: учебное пособие (113 с.)	Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2020
3. Методические разработки			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	О. Р. Чугрина	Этика современного менеджера : методические рекомендации для подготовки к семинарским занятиям (27 с.)	ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2016
4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"			
Э1	Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»		https://cyberleninka.ru/
Э2	ЭБС «ЛАНЬ»		https://e.lanbook.com
Э3	ЭБС «ЗНАНИУМ»		https://znanium.ru
Э4	ЭБС «SOCHUM»		https://sochum.ru
4.3. Перечень программного обеспечения			
Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:			
Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:			

-	Libre Office (лицензия Mozilla Public License v2.0.)
-	7-Zip (лицензия GNU Lesser General Public License)
-	AIMP (лицензия LGPL v.2.1)
-	STDU Viewer (freeware for private non-commercial or educational use)
-	GIMP (лицензия GNU General Public License)
-	Inkscape (лицензия GNU General Public License).

4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Департамент реализации проектов в сфере туристской деятельности
https://www.economy.gov.ru/material/departments/d08/
Департамент развития туризма https://www.economy.gov.ru/material/departments/d29/
База статистических данных «Финансово-экономические показатели РФ» https://www.minfin.ru/ru/statistics/
Единая межведомственная информационно-статистическая система https://www.fedstat.ru
База данных Всемирной туристской организации https://www.unwto.org/tourism-statistics

4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, закреплены аудитории согласно расписанию учебных занятий:
 рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, доска меловая, персональный компьютер с лицензированным программным обеспечением общего назначения, мультимедийный проектор, экран, интерактивная панель.

3. Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации: читальные залы, учебный корпус 1.

Адрес: г. Донецк, ул. Челюскинцев, 163А (ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС").

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС "ДОНАУИГС") и электронно-библиотечную систему (ЭБС "ДОНАУИГС"), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся к ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств.

Сервер: Intel (R) Xeon (R) GPU E3-1240v5/3,5 GHz 3,5 GHz

ОЗУ: 32,0 ГБ

Емкость 1,8 ТБ

15 ПК (терминалы) Intel Pentium III 733 MHz / 520Mb/монитор 15

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы для самоподготовки:

Особенности коммуникаций в телефонном режиме

Особенности коммуникаций в туристском офисе

Особенности коммуникаций через социальные сети и мессенджеры

Особенности коммуникаций в сфере гостеприимства

Коммуникационные технологии в сфере гостеприимства

Кросс-культурный менеджмент в межкультурных коммуникациях

Общекультурные коммуникативные особенности разных культурных групп

Организация эффективного переговорного процесса в туризме

Профайлинг как инструмент обеспечения эффективности коммуникаций в туризме

Весь перечень вопросов приведен в Фонде оценочных средств дисциплины

5.2. Темы письменных работ

Темы рефератов:

1. Общение как восприятие: идентификация, эмпатия, рефлексия.

2. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.

3. Стереотипы и установки при восприятии партнера в общении. 4. Формы межличностного взаимодействия в общении.

5. Учет гендерных и национальных особенностей личности в общении.

6. Человеческий фактор в работе менеджера турфирмы.

7. Психологические предпосылки продаж турпродукта: психологический климат, впечатление о менеджере, доверие у клиента.

8. Психодиагностика клиента туристской фирмы: типы клиентов, внутреннее состояние клиента.

9. Психология влияния в процессе реализации турпродукта: приемы привлечения внимания, фокусировка внимания, способы ускорения продаж.
10. Прием и выявление потребностей туристов: психологический контакт, умение слушать, факторы туристской мотивации, конструирование вопросов.
11. Психология презентации туристского продукта: основные аргументы, техники внушения и методы презентации турпродукта.
12. Преодоление возражений клиента и завершение сделки: способы устранения возражений, продажа и последующий контакт.
14. Деловой этикет в деятельности туристского предприятия.
15. Вербальные основы делового этикета в туризме: приветствия и представления, корректный ответ на вопрос клиента, психологически приемы этикета.
15. Деловой этикет в телефонных разговорах.
16. Психология имиджа сервисной организации на примере туристской фирмы.
17. Сущность и место конфликта в туристском сервисе.
18. Динамика конфликта и его разрешение в сервисе и туризме.
19. Психологические аспекты ораторского искусства в экскурсии.
20. Элементы коммуникативной культуры работника гостиницы.
21. Основные средства коммуникации в туристской организации. Коммуникационные барьеры и обеспечение успешного процесса коммуникации.

Весь перечень тем письменных работ приведен в Фонде оценочных средств дисциплины

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств дисциплины "Коммуникационные технологии в туризме и сфере гостеприимства (на английском языке)" разработан в соответствии с локальным нормативным актом ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств дисциплины "Коммуникационные технологии в туризме и сфере гостеприимства (на английском языке)" в полном объеме представлен в виде приложения к данному РПД.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний и умений), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (письменные домашние задания и расчетные работы, ответы на вопросы, тестовые задания, контрольные задания), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация включает семестровый контроль в период зачетно-экзаменационной сессии – экзамен.

РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

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

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС".

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

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

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

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

РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение курса предполагает, что преподаватель читает лекции, проводит семинарские занятия, организует

самостоятельную работу обучающийся, проводит консультации, руководит подготовкой докладов обучающихся на научно-практических конференциях, осуществляет текущий и промежуточный контроль знаний обучающихся.

С целью качественного освоения обучающимися данной дисциплины на кафедре разработаны методические рекомендации по организации самостоятельной работы - комплекс рекомендаций и разъяснений, позволяющий обучающимся оптимальным образом организовать процесс изучения, как теоретического учебного материала дисциплины, так и подготовки к семинарским занятиям, в том числе проводимым с использованием активных и интерактивных технологий обучения.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»**

**Факультет стратегического управления и международного бизнеса
Кафедра туризма**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине «Коммуникационные технологии в туризме и сфере
гостеприимства (на английском языке)»

Направление подготовки	43.04.02 Туризм
Профиль	Туризм и гостиничная деятельность
Квалификация	магистр
Форма обучения	очная

Донецк
2023

Фонд оценочных средств по дисциплине «Коммуникационные технологии в туризме и сфере гостеприимства (на английском языке)» для обучающихся 2 курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 43.04.02 Туризм (профиль «Туризм и гостиничная деятельность» очной формы обучения

Разработчики: доцент, д-р экономических наук,
доцент

Л.А. Овчаренко

старший преподаватель

Н.И. Дубровская

ФОС рассмотрен на заседании
кафедры

туризма

Протокол заседания кафедры от

19.04.2023 г.

№

9

дата

Заведующий кафедрой

(подпись)

В.Г. Шепилова

(инициалы, фамилия)

РАЗДЕЛ 1.
ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине «Коммуникационные технологии в туризме и сфере гостеприимства
(на английском языке)»

1.1. Основные сведения о дисциплине (модуле)

Таблица 1

Характеристика дисциплины (модуля) (сведения соответствуют разделу РПД)	
Образовательная программа	магистратура
Направление подготовки	43.04.02 Туризм
Профиль	Туризм и гостиничная деятельность
Количество разделов дисциплины	2
Часть образовательной программы	Б1.В.ДВ.01.1
Формы текущего контроля	Устный опрос, тестовые задания, доклады, сообщения, рефераты, контроль знаний по разделам
<i>Показатели</i>	Очная форма обучения
Количество зачетных единиц (кредитов)	4
Семестр	3
Общая трудоемкость (академ. часов)	144
Аудиторная контактная работа:	102
Лекционные занятия	40
Семинарские занятия	60
Самостоятельная работа	15
Контроль	27
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	экзамен

1.2. Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы.

Таблица 2

Перечень компетенций и их элементов

Компетенция	Индикатор компетенции и его формулировка	*Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
УК-5:	УК-5.3: Проводит анализ разнообразия культур и учитывает их особенности в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке	Знать:	
		принципы воспроизведения анализа разнообразия культур и учета их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке	3-1.1
		принципы анализа разнообразия культур и учета их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке в знакомой обстановке	3-1.2
		принципы анализа разнообразия культур и учета их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке в незнакомой обстановке	3-1.3
		Уметь:	
		проводить анализ разнообразия культур и учитывать их особенности в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке	У-1.1
		проводить анализ разнообразия культур и учитывать их особенности в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке в знакомой обстановке	У-1.2
		проводить анализ разнообразия культур и учитывать их особенности в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке в незнакомой обстановке	У-2.3
		Владеть:	
		навыками воспроизведения разнообразия культур и учета их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке	В-1.1.
УК-5	УК-5.4: Использует в профессиональной деятельности знания о разнообразии культур для нивелирования конфликтных ситуаций в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке	Знать	
		принципы воспроизведения в профессиональной деятельности знания о разнообразии культур для нивелирования конфликтных ситуаций в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке	3 2.1.
		принципы использования в профессиональной деятельности знания о разнообразии культур для нивелирования конфликтных ситуаций в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке в знакомой обстановке	3 2.2
		принципы использования в профессиональной деятельности знания о разнообразии культур для нивелирования конфликтных ситуаций в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке в незнакомой обстановке	3 2.3
		Уметь	
		воспроизвести в профессиональной деятельности знания о разнообразии культур для нивелирования конфликтных ситуаций в процессе межкультурного	У 2.1

Компетенция	Индикатор компетенции и его формулировка	*Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
		взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке	
		использовать в профессиональной деятельности знания о разнообразии культур для нивелирования конфликтных ситуаций в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке в знакомой обстановке	У 2.2
		использовать в профессиональной деятельности знания о разнообразии культур для нивелирования конфликтных ситуаций в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке в незнакомой обстановке	У 2.3
		Владеть	
		навыками воспроизведения в профессиональной деятельности знания о разнообразии культур для нивелирования конфликтных ситуаций в процессе взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке	B.2.1
		навыками использования в профессиональной деятельности знания о разнообразии культур для нивелирования конфликтных ситуаций в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке в знакомой обстановке	B.2.2
		навыками использования в профессиональной деятельности знания о разнообразии культур для нивелирования конфликтных ситуаций в процессе межкультурного взаимодействия в туризме и сфере гостеприимства, в том числе на английском языке в незнакомой обстановке	B.2.3

* Должны совпадать с РПД

Таблица 3

Этапы формирования компетенций в процессе освоения основной образовательной программы

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (модуля)	Номер семестра	Код индикатора компетенции	Наименование оценочного средства*
Раздел 1. МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ И КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИЗМЕ				
1.	Тема 1.1. . Межкультурная коммуникация в туризме	3	УК-5.3, УК-5.4	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад
2.	Тема 1.2. . Коммуникационные технологии: виды и особенности практического применения	3	УК-5.3, УК-5.4	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад, Контроль знаний по разделу 1
Раздел 2. ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ РАЗНЫХ НАРОДОВ МИРА				
3.	Тема 2.1. Особенности русского коммуникативного поведения	3	УК-5.3, УК-5.4	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад
4.	Тема 2.2. Национальные особенности общения	3	УК-5.3, УК-5.4	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад
5.	Тема 2.3. Нормы общения и коммуникативного поведения разных культурных групп	3	УК-5.3, УК-5.4	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад

6.	Тема 2.4. Роль невербального общения в межкультурном взаимодействии	3	УК-5.3, УК-5.4	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад, Контроль знаний по разделу 2
РАЗДЕЛ 3. ОСОБЕННОСТИ ЭТИКЕТА В РАЗНЫХ КУЛЬТУРАХ МИРА				
7.	Тема 3.1. Особенности этикета разных стран	3	УК-5.3, УК-5.4	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад
8.	Тема 3.2. Особенности делового этикета	3	УК-5.3, УК-5.4	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад
9.	Тема 3.3. Основы туристского этикета	3	УК-5.3, УК-5.4	Устный ответ, тестовые задания, реферат, доклад, Контроль знаний по разделу 3

** примером оценочного средства могут выступать тестовые задания, ситуационные задания, расчётные задания, вопросы для проведения круглого стола и т.п. (см. приложение 1).*

РАЗДЕЛ 2.
ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«Коммуникационные технологии в туризме и сфере гостеприимства
(на английском языке)»

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной работой) обучающихся.

В условиях балльно-рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания обучающегося используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у обучающегося стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины (модуля).

Таблица 2.1.

Распределение баллов по видам учебной деятельности
(балльно-рейтинговая система)

Наименование Раздела/Темы	Вид задания									
		ПЗ / СЗ			Всего за тему	КЗР	(СР)	ИЗ*		
	ЛЗ	УО*	ТЗ*	РЗ*						
Р.1.Т.1.1	1	1	1	3	6	10	7	3		
Р.1.Т.1.2	1	1	1	3	6					
Р.2.Т.2.1	1	1	1	3	6					
Р.2.Т.2.2	1	1	1	3	6					
Р.2.Т.2.3	1	1	1	3	6	10		7	3	
Р.2.Т.2.4	1	1	1	3	6					
Р.3.Т.3.1	1	1	1	3	6					
Р.3.Т.3.2	1	1	1	3	6	10			7	3
Р.3.Т.3.3	1	1	1	3	6					
Итого: 100б	9	9	9	27	54	30	7			9

ЛЗ – лекционное занятие;

УО – устный опрос;

ТЗ – тестовое задание;

РЗ – разноуровневые задания;

* другие с виды используемых заданий, предложенных в приложении 1

ПЗ – практическое занятие;

СЗ – семинарское занятие;

КЗР – контроль знаний по Разделу;

Р – реферат.

СР – самостоятельная работа обучающегося

ИЗ – индивидуальное задание

2.1. Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся

С целью контроля усвоения пройденного материала и определения уровня подготовленности обучающихся к изучению новой темы в начале каждого семинарского/практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки.

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «хорошо» – ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одна-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «удовлетворительно» – ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Контролируемые разделы (темы) дисциплины (модуля)	Вопросы для подготовки к индивидуальному / фронтальному устному / письменному опросу по темам дисциплины (модуля)
Раздел 1. МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ И КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИЗМЕ	
Тема 1.1. Межкультурная коммуникация в туризме	1. Communication as perception: identification, empathy, reflection. 2. Factors that make it difficult to adequately perceive in communication. 3. Stereotypes and attitudes in the perception of a partner in communication. 4. Forms of interpersonal interaction in communication. 5. Accounting for gender and national characteristics of the individual in communication. 6. The human factor in the work of a travel agency manager.
Тема 1.2. Коммуникационные технологии: виды и особенности практического применения	1. Communication as perception: identification, empathy, reflection. 2. Factors that make it difficult to adequately perceive in communication. 3. Stereotypes and attitudes in the perception of a partner in communication. 4. Forms of interpersonal interaction in communication. 4. Accounting for gender and national characteristics of the individual in communication. 5. The human factor in the work of a travel agency manager.
РАЗДЕЛ 2. . ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ РАЗНЫХ НАРОДОВ МИРА	
Тема 2.1. . Особенности русского коммуникативного поведения	1. Psychology of influence in the process of selling a tourist product: methods of attracting attention, focusing attention, ways to accelerate sales. 2. Receiving and identifying the needs of tourists: psychological contact, listening skills, factors of tourist motivation, designing questions. 3. Psychology of tourist product presentation: main arguments, suggestion techniques and methods of tourist product presentation. 4. Overcoming customer objections and closing the deal: ways to resolve objections, sale and subsequent contact.

Тема 2.2. Национальные особенности общения	1. Business etiquette in the activities of a tourist enterprise. 2. Verbal foundations of business etiquette in tourism: greetings and introductions, the correct answer to a client's question, psychological etiquette techniques. 3. Business etiquette in telephone conversations. 4. Psychology of the image of a service organization on the example of a travel company. 5. The essence and place of the conflict in the tourist service. 6. The dynamics of the conflict and its resolution in the service and tourism. 7. Psychological aspects of oratory in excursions.
Тема 2.3. Нормы общения и коммуникативного поведения разных культурных групп	1. Psychological prerequisites for sales of a tourist product: psychological climate, impression of a manager, client's trust. 2. Psychodiagnostics of a client of a travel company: types of clients, the internal state of the client. 3. Business etiquette in the activities of a tourist enterprise. 4. Verbal foundations of business etiquette in tourism: greetings and introductions, the correct answer to a client's question, psychological etiquette techniques Тема 2.2. Коммуникационные технологии в сфере гостеприимства
Тема 2.4. Роль невербального общения в межкультурном взаимодействии	1. Elements of the communicative culture of a hotel worker. 2. The main means of communication in the tourism organization. 3. Communication barriers and ensuring a successful communication process. 4. Communication barriers and ensuring a successful communication process.
РАЗДЕЛ3 ОСОБЕННОСТИ ЭТИКЕТА В РАЗНЫХ КУЛЬТУРАХ МИРА	
Тема 3.1. Особенности этикета разных стран	1. The structure of social conflict 2. Sources and causes of social conflicts 3. The essence of the function of social conflicts. 4. Fundamentals of Conflict Prevention and Management 5. Ways to resolve conflicts and their features.
Тема 3.2. Особенности делового этикета	1. Historical features of society's attitude to conflict. The subject of conflict management. 2. Conflict as a social phenomenon of public

	life. 3. Actual theoretical, methodological and applied problems of modern conflictology 4. Self-management as prevention and technology for regulating intrapersonal conflicts. 5. The role of conflict in the formation and development of personality. 6. Peculiarities of attitudes towards conflict in Russian science 7. Actual theoretical, methodological and applied problems of modern conflictology
Тема 3.3. Основы туристского этикета	1. The causes and sources of intrapersonal conflicts and the forms of their manifestation 2. What is the essence and concept of interpersonal conflicts, their causes? 3. Name the features of interpersonal conflicts in tourism 4. Self-management as prevention and technology for regulating intrapersonal conflicts. 5. Interpersonal and group conflicts: the diversity of spheres of existence. 6. What are the main approaches to understanding intrapersonal conflict do you know? 7. Name the types of intrapersonal conflicts. 8. The main ways of resolving intrapersonal conflicts. 9. The role of conflict in the formation and development of personality

2.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестовых заданий обучающихся

В завершении изучения каждого раздела дисциплины проводится тестирование (контроль знаний по разделу, рубежный контроль).

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах.

Максимальное количество баллов по тестовым заданиям определяется преподавателям и представлено в таблице 2.1.

Тестовые задания представлены в виде оценочных средств и в полном объеме представлены в банке тестовых заданий в электронном виде. В фонде оценочных средств представлены типовые тестовые задания, разработанные для изучения дисциплины «Коммуникационные технологии в туризме и сфере гостеприимства (на английском языке)»

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

РАЗДЕЛ 1. МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ И КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИЗМЕ

Выбрать один правильный ответ

Тестовое задания:

- 1 Conflictogenes are:
 - a) words, actions (or inaction) that can lead to a conflict;
 - b) manifestations of the conflict;
 - c) the reasons for the conflict due to the social status of the individual;
 - d) personality states that occur after the resolution of the conflict.
2. What type of conflictogens are the following actions: "Order, threat, remark, criticism, accusation, ridicule?"
 - a) condescending attitude
 - b) negative attitude;
 - c) mentoring relationship;
 - d) dishonesty.
3. Naive questions; linking to others when receiving a fair comment; wrangling is a form of manifestation of conflictogens, which are characterized as:
 - a) direct negative attitude;
 - b) regressive behavior.
 - c) dishonesty and insincerity;
 - d) justice.
4. Select all correct answers. The modern attitude to conflicts and the practice of working with them is based on the fact that:
 - a) conflict is one of the forms of normal human interaction;
 - b) the conflict does not always and does not necessarily lead to destruction;
 - c) conflict opens the way for innovation;
 - d) the conflict can be controlled;
5. Check one correct answer The basic message of the concept of Social Darwinism is as follows:
 - a) the development of society is explained by the biological laws of natural selection;
 - b) conflict is a social anomaly that must and can be excluded from the life of society;
 - c) the conflict is a consequence of the aggressiveness of the individual and the crowd;
 - c) the conflict arises as a result of social instincts such as fear, herd, self-affirmation;
 - d) the conflict arises from the impossibility for the individual to realize his personal aspirations and needs in society.
6. Activities aimed at preventing the emergence of a conflict and its destructive impact on one side or another, one or another element of the social system, is:
 - a) understanding communication;
 - b) conflict prevention;
 - c) conflict regulation.
 - d) tolerance in relationships.

7. Skillful and wise attitude towards a partner, aimed at maintaining good, friendly relationships, is called:

- a) compromise;
- b) achieving a constructive result;
- c) diplomacy
- d) consensus.

8. Passive confrontation between social groups with opposing political, environmental, social interests is called:

- a) rivalry;
- b) confrontation;
- c) disagreement;
- d) competition.

9. Purposeful expression of personal or collective aggression with a high degree of organization of collective protest is called:

- a) riot;
- b) turmoil;
- c) revolution;
- d) a strike.

10. Assigning the values or character traits of others to prevent threats from their side is called:

- a) introjection;
- b) compromise;
- c) affiliation;
- d) consensus.

Раздел 2. ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ РАЗНЫХ НАРОДОВ МИРА

Выберите один правильный ответ:

1. Consensus is:

- a) a third party in the conflict, endowed with certain functions for its settlement by the opponents of the conflict;
- b) the duality of experience, expressed in the fact that one object causes a person to simultaneously two opposite feelings;
- c) a kind of conflict, representing a collective termination of participation in any kind of activity;
- d) consent, a way of resolving conflicts, focused on a joint agreed solution to the problem.

2. Confrontation is:

- a) opposition of different opinions, interests, goals;
- b) the initial stage in the dynamics of open conflict;
- c) a philosophical concept that asserts the relativity, convention and subjectivity of human knowledge, that is, the denial of objectivity;
- d) the duality of experience, expressed in the fact that one object causes a person to simultaneously two opposite feelings.

3. Clash of opposing views; discrepancy between separate laws of one state or contradiction of laws, court decisions of different states - this is;

- a) consensus;

- b) confrontation;
- c) collision;
- d) relativism.

4. Conformity is:

- a) a person's compliance to real or imagined group pressure;
- b) a change in the self-consciousness of the individual, which is characterized by the feeling of the "I" itself;
- c) mental distraction from a number of properties of objects and relations between them;
- d) the desire of a person to be in the company of other people.

5. A mediator in a conflict is:

- a) an arbitrator;
- b) an altruist;
- c) a mediator;
- d) opponent.

6. The conflict between desire and duty, between moral principles -
mi and personal affections are:

- a) motivational conflict;
- b) moral conflict;
- c) role conflict;
- d) conflict of inadequate self-esteem.

7. A change in the self-consciousness of a person, which is characterized by a feeling of loss of
his "I" and a painful experience of this, is called:

- a) motivational conflict;
- b) confrontation;
- c) relativism;
- d) depersonalization.

8. Psychological protection in a situation within a personal conflict is expressed in such
protective mechanisms as:

- a) conformity;
- b) consensus;
- c) sublimation;
- d) mediation.

9. Ambivalence is:

- a) a change in the self-consciousness of a person, which is characterized by the feeling of
losing one's "I" and a painful experience of this;
- b) discrepancy between separate laws of one state or contradiction of laws, court
decisions of different states;
- c) a philosophical concept that asserts the relativity, convention and subjectivity of human
cognition, that is, the denial of objectivity;

d) duality of experience, expressed in the fact that one object causes a person to simultaneously two opposite feelings.

10. A collision is:

a) clash of opposing views; discrepancy between separate laws of one state or contradiction of laws, court decisions of different states;

b) the duality of experience, expressed in the fact that one object causes a person to simultaneously two opposite feelings;

c) a kind of conflict, representing a collective termination of participation in any kind of activity;

d) the negative influence exerted by stress on the activity of the individual.

**2.3. Рекомендации по оцениванию вопросов для коллоквиума, собеседования по дисциплине
«Коммуникационные технологии в туризме и сфере гостеприимства
(на английском языке)»**

Максимальное количество баллов*	Критерии
Отлично	Выставляется обучающемуся, если он определяет рассматриваемые понятия раздела или темы дисциплины (модуля) четко и полно, приводя соответствующие примеры.
Хорошо	Выставляется обучающемуся, если он допускает отдельные погрешности в ответе, но в целом демонстрирует знание и владение содержанием раздела (темы) дисциплины (модуля)
Удовлетворительно	Выставляется обучающемуся, если он обнаруживает пробелы в знаниях материала раздела или темы дисциплины (модуля)
Неудовлетворительно	Выставляется обучающемуся, если он обнаруживает существенные пробелы в знаниях основных положений раздела или темы дисциплины (модуля), неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи

* Представлено в таблице 2.1.

**ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ КОЛЛОКВИУМА, СОБЕСЕДОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ
СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ**

ТЕМА 1.1. МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В ТУРИЗМЕ

1. What does the term communication mean and what is its role in intercultural dialogue?
2. What is the role of communication in tourism?
3. What are communication barriers and what is their role in intercultural communication, including in the field of tourism?
4. Describe the participants in tourism communication?
5. How does culture influence communication, including in the field of tourism?
6. What are stereotypes and what role do they play in tourism?
7. What is acculturation and describe the curve of acculturation?
8. What is inculturation in the process of cultural learning?

ТЕМА 1.2. КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ: ВИДЫ И ОСОБЕННОСТИ ПРАКТИЧЕСКОГО ПРИМЕНЕНИЯ

1. What is constructive communication?
2. Describe the principles of communication (on specific examples)?
3. What communication technologies do you know, describe them?
4. What types of listening do you know? Describe and give examples.
5. What are the communication barriers? How can they be overcome?

ТЕМА 2.1. НАЦИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ

1. What is culture shock and how does it manifest itself in a standard stereotyped mental or verbal form?
2. What is communicative shock? Give specific examples of manifestations of communicative shock.
3. What are the dominant features of the communicative behavior of peoples (explain with specific examples)?
4. Describe the features of a woman's speech etiquette on the example of different countries?
5. Give a description of the speech etiquette of communication with the older generation on the example of different countries?
6. Describe the features of the etiquette of the meeting agreement and communication with colleagues on the example of different countries?
7. What is the dispute ritual and what are its features in different countries?
8. What are communicative taboos? Give examples.
9. What differences are observed between cultures and in the field of social symbolism?

ТЕМА 2.2. ОСОБЕННОСТИ РУССКОГО КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ

1. Name the main features of Russian communicative behavior. What generalized features can they be represented by?
2. Describe everyday unsmilingness as one of the most striking and nationally specific features of Russian communication?
3. What are the features of informal communication in the Russian communication tradition?
4. How are disputes represented in Russian communicative behavior?
5. What place do compliments and humor occupy in Russian communicative culture?
6. Explain why the Russian communicative culture belongs to contact cultures?
7. What is meant by the communicative ideal and why is tolerance considered the leading feature of the Russian communicative ideal?

ТЕМА 2.3. НОРМЫ ОБЩЕНИЯ И КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ РАЗНЫХ КУЛЬТУРНЫХ ГРУПП

1. Describe the norms of communication and communicative behavior on the example of different peoples of the world.
2. Describe the features of communicative behavior in Russia in the context of their comparison with those in other cultural traditions.
3. Using specific examples, describe the specifics of humor in different cultures. Give examples of differences in humor.
4. What are the four main cultural differences that should be considered in order to overcome the cultural barrier?
5. Using examples from different countries, justify the main cultural differences between peoples in terms of existing communication traditions.

ТЕМА 2.4. РОЛЬ НЕВЕРБАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ В МЕЖКУЛЬТУРНОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ

1. What are the differences in non-verbal communication among different nations? Give examples of different semantic content of movements and gestures in different peoples of the world.
2. Describe the greeting and farewell gestures of various peoples.
3. Describe the gestures of agreement and denial among different peoples of the world.
4. Describe the acoustic non-verbal means of different peoples of the world.
5. Give examples of the features of non-verbal communication in different countries in the context of tourist trips and trips abroad of citizens of the Russian Federation.
6. Describe the most striking examples of different interpretations of gestures in different cultural traditions.
7. Give a description of the states that characterize different emotional reactions to what is happening (position of the body, hands, movements, facial expression, etc.).
8. Give examples of how involuntary random drawings can be indicators of a person's emotional state.

ТЕМА 3.1. ОСОБЕННОСТИ ЭТИКЕТА РАЗНЫХ СТРАН

1. What is folk etiquette? Give examples of its manifestations in different cultures and traditions.
2. What are the features of gift etiquette in different cultures? Give specific examples and justify the existing differences.
3. Describe the features of gastronomic etiquette in a cross-cultural context. What is the relationship between national food and the type of national mentality (on specific examples)?
4. "Gastronomic etiquette is directly related to the cognitive picture of the world of representatives of a particular socio-cultural reality." Do you think it is possible to know the mentality of other peoples through their culture of eating?

ТЕМА 3.2. ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА

1. What is the specifics of business etiquette? When preparing for a meeting with partners from another country, what should be studied (give examples: communication norms, dress code features, taboo topics in conversation or gestures during negotiations ...)?
2. What are the universal rules of business etiquette? Describe the general principles of international etiquette.
3. What are the general features of business etiquette in Asian countries?
4. Describe the general features of business communication in European countries?
5. Give a detailed description of the features of business etiquette in different countries of the world. Give examples.
6. What is the national business style? Describe the national business style of a particular country.
7. What is the etiquette of informal business communication? Give examples.

ТЕМА 3.3. ОСНОВЫ ТУРИСТСКОГО ЭТИКЕТА

1. What is travel etiquette? What are its features?
2. List 7 rules of tourist etiquette that can make a tourist trip as comfortable as possible.
3. Describe the features of tourist etiquette with specific examples.
4. What recommendations on the behavior of tourists in other countries are given in the Memo on the website of the Russian Consular Department?
5. Using the example of specific countries, explain how tourists from Russia are advised not to do when visiting different countries. Give specific examples.

2.4. Рекомендации по оцениванию дискуссионных тем для круглого стола (дискуссии, диспуты, дебаты).

Максимальное	Критерии
---------------------	-----------------

количество баллов*	
Отлично	- полное раскрытие темы; - указание точных названий обсуждаемых явлений, знание современного состояния проблемы; - правильная формулировка понятий и категорий; - самостоятельность ответа, умение вводить и использовать классификации и квалификации, анализировать и делать собственные выводы по рассматриваемой теме; - использование материалов современной отечественной и зарубежной литературы и иных материалов и др.
Хорошо	- недостаточно полное раскрытие темы; - несущественные ошибки в определении понятий, категорий и т.п., кардинально не меняющих суть изложения; - репродуктивность ответа: отсутствие самостоятельного анализа и оценочных суждений - недостаточное использование материалов современной отечественной и зарубежной литературы и иных материалов и др.
Удовлетворительно	- отражение лишь общего направления темы; - наличие достаточного количества несущественных или одной- двух существенных ошибок в определении понятий и категорий и т.п.; - неспособность осветить современное состояние проблемы
Неудовлетворительно	- содержание темы не раскрыто; - большое количество существенных ошибок; - отсутствие умений и навыков, обозначенных выше в качестве критериев выставления положительных оценок др.

* Представлено в таблице 2.1.

ТЕМЫ ДИСКУССИЙ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Раздел 1 МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ И КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИЗМЕ

ТЕМА 1.1. МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ В ТУРИЗМЕ

1. What does the term communication mean and what is its role in intercultural dialogue?
2. What is the role of communication in tourism?
3. What are communication barriers and what is their role in intercultural communication, including in the field of tourism?
4. Describe the participants in tourism communication?
5. How does culture influence communication, including in the field of tourism?
6. What are stereotypes and what role do they play in tourism?
7. What is acculturation and describe the curve of acculturation?
8. What is inculturation in the process of cultural learning?

ТЕМА 1.2. КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ: ВИДЫ И ОСОБЕННОСТИ ПРАКТИЧЕСКОГО ПРИМЕНЕНИЯ

- 1 What is constructive communication?
2. Describe the principles of communication (on specific examples)?
3. What communication technologies do you know, describe them?
4. What types of listening do you know? Describe and give examples.
5. What are the communication barriers? How can they be overcome?

Раздел 2. ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ РАЗНЫХ НАРОДОВ МИРА

ТЕМА 2.1. НАЦИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ

1. What is culture shock and how does it manifest itself in a standard stereotyped mental or verbal form?
2. What is communicative shock? Give specific examples of manifestations of communicative shock.
3. What are the dominant features of the communicative behavior of peoples (explain with specific examples)?
4. Describe the features of a woman's speech etiquette on the example of different countries?
5. Give a description of the speech etiquette of communication with the older generation on the example of different countries?
6. Describe the features of the etiquette of the meeting agreement and communication with colleagues on the example of different countries?
7. What is the dispute ritual and what are its features in different countries?
8. What are communicative taboos? Give examples.
9. What differences are observed between cultures and in the field of social symbolism?

ТЕМА 2.2. ОСОБЕННОСТИ РУССКОГО КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ

1. Name the main features of Russian communicative behavior. What generalized features can they be represented by?
2. Describe everyday unsmilingness as one of the most striking and nationally specific features of Russian communication?
3. What are the features of informal communication in the Russian communication tradition?
4. How are disputes represented in Russian communicative behavior?
5. What place do compliments and humor occupy in Russian communicative culture?
6. Explain why the Russian communicative culture belongs to contact cultures?
7. What is meant by the communicative ideal and why is tolerance considered the leading feature of the Russian communicative ideal?

ТЕМА 2.3. НОРМЫ ОБЩЕНИЯ И КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ РАЗНЫХ КУЛЬТУРНЫХ ГРУПП

1. Describe the norms of communication and communicative behavior on the example of different peoples of the world.
2. Describe the features of communicative behavior in Russia in the context of their comparison with those in other cultural traditions.
3. Using specific examples, describe the specifics of humor in different cultures. Give examples of differences in humor.
4. What are the four main cultural differences that should be considered in order to overcome the cultural barrier?
5. Using examples from different countries, justify the main cultural differences between peoples in terms of existing communication traditions.

ТЕМА 2.4. РОЛЬ НЕВЕРБАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ В МЕЖКУЛЬТУРНОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ

1. What are the differences in non-verbal communication among different nations? Give examples of different semantic content of movements and gestures in different peoples of the world.
2. Describe the greeting and farewell gestures of various peoples.
3. Describe the gestures of agreement and denial among different peoples of the world.
4. Describe the acoustic non-verbal means of different peoples of the world.

5. Give examples of the features of non-verbal communication in different countries in the context of tourist trips and trips abroad of citizens of the Russian Federation.
6. Describe the most striking examples of different interpretations of gestures in different cultural traditions.
7. Give a description of the states that characterize different emotional reactions to what is happening (position of the body, hands, movements, facial expression, etc.).
8. Give examples of how involuntary random drawings can be indicators of a person's emotional state.

Раздел 3. ОСОБЕННОСТИ ЭТИКЕТА В РАЗНЫХ КУЛЬТУРАХ МИРА

ТЕМА 3.1. ОСОБЕННОСТИ ЭТИКЕТА РАЗНЫХ СТРАН

1. What is folk etiquette? Give examples of its manifestations in different cultures and traditions.
2. What are the features of gift etiquette in different cultures? Give specific examples and justify the existing differences.
3. Describe the features of gastronomic etiquette in a cross-cultural context. What is the relationship between national food and the type of national mentality (on specific examples)?
4. "Gastronomic etiquette is directly related to the cognitive picture of the world of representatives of a particular socio-cultural reality." Do you think it is possible to know the mentality of other peoples through their culture of eating?

ТЕМА 3.2. ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА

1. What is the specifics of business etiquette? When preparing for a meeting with partners from another country, what should be studied (give examples: communication norms, dress code features, taboo topics in conversation or gestures during negotiations ...)?
2. What are the universal rules of business etiquette? Describe the general principles of international etiquette.
3. What are the general features of business etiquette in Asian countries?
4. Describe the general features of business communication in European countries?
5. Give a detailed description of the features of business etiquette in different countries of the world. Give examples.
6. What is the national business style? Describe the national business style of a particular country.
7. What is the etiquette of informal business communication? Give examples.

ТЕМА 3.3. ОСНОВЫ ТУРИСТСКОГО ЭТИКЕТА

1. What is travel etiquette? What are its features?
2. List 7 rules of tourist etiquette that can make a tourist trip as comfortable as possible.
3. Describe the features of tourist etiquette with specific examples.
4. What recommendations on the behavior of tourists in other countries are given in the Memo on the website of the Russian Consular Department?
5. Using the example of specific countries, explain how tourists from Russia are advised not to do when visiting different countries. Give specific examples.

2.5. Рекомендации по оцениванию эссе (рефератов, докладов, сообщений).

Максимальное количество баллов	Критерии
Отлично	Выставляется обучающемуся, если он выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация

	нормативно правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.
Хорошо	Выставляется обучающемуся, если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.
Удовлетворительно	Выставляется обучающемуся, если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.
Неудовлетворительно	Выставляется обучающемуся, если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

**ТЕМЫ ЭССЕ (РЕФЕРАТОВ, ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ) ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ
СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ
ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ ПО РАЗДЕЛАМ**

**Раздел 1. МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ И КОММУНИКАЦИОННЫЕ
ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИЗМЕ**

1. Communication as perception: identification, empathy, reflection.
2. Factors that make it difficult to adequately perceive in communication.
3. Stereotypes and attitudes in the perception of a partner in communication.
4. Forms of interpersonal interaction in communication.
5. Accounting for gender and national characteristics of the individual in communication.
6. The human factor in the work of a travel agency manager.
7. Psychological prerequisites for sales of a tourist product: psychological climate, impression of a manager, client's trust.
8. Psychodiagnostics of a client of a travel company: types of clients, the internal state of the client.

**Раздел 2. ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ
РАЗНЫХ НАРОДОВ МИРА**

1. Psychology of influence in the process of selling a tourist product: methods of attracting attention, focusing attention, ways to accelerate sales.

2. Receiving and identifying the needs of tourists: psychological contact, listening skills, factors of tourist motivation, designing questions.
3. Psychology of tourist product presentation: main arguments, suggestion techniques and methods of tourist product presentation.
4. Overcoming customer objections and closing the deal: ways to resolve objections, sale and subsequent contact.
5. Business etiquette in the activities of a tourist enterprise.
6. Verbal foundations of business etiquette in tourism: greetings and introductions, the correct answer to a client's question, psychological etiquette techniques.
7. Business etiquette in telephone conversations.
8. Psychology of the image of a service organization on the example of a travel company.
9. The essence and place of the conflict in the tourist service.
10. The dynamics of the conflict and its resolution in the service and tourism.
11. Psychological aspects of oratory in excursions.

Раздел 3. ОСОБЕННОСТИ ЭТИКЕТА В РАЗНЫХ КУЛЬТУРАХ МИРА

1. Elements of the communicative culture of a hotel worker.
2. The main means of communication in the tourism organization.
3. Communication barriers and ensuring a successful communication process.
4. Interpersonal conflicts. Socio-psychological and role differences in interpersonal relationships.
5. Causes and sources of conflicts.
6. Ways to resolve conflicts.
7. Causes, typology and structure of conflicts.
8. Functions and consequences of conflicts in the family.
9. The nature of ethno-national conflicts, their causes and participants.
10. Features of ethno-national conflicts, the role of cultural and religious factors.
11. The problem of conflict in the organization.
12. The role and tasks of the leader in the regulation of conflict situations
13. Conflicts in organizations: peculiarities of occurrence and course.
14. Conflicts between managers and subordinates, their prevention, regulation.
15. Labor conflicts and ways to resolve them.
16. Features of innovation conflicts.
17. Causes of occurrence, structure and function of conflicts.
18. Features of pedagogical conflicts.
19. Conflicts between colleagues, their nature, age characteristics.
20. Prevention and regulation of conflicts between potential tourists and tourism organizers.

Студент может выбрать другую тему, но в этом случае обязательно согласование ее с преподавателем.

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ / ЗАЧЕТУ С ОЦЕНКОЙ / ЭКЗАМЕНУ ПО РАЗДЕЛАМ (ТЕМАМ) ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Раздел 1 МЕЖКУЛЬТУРНАЯ КОММУНИКАЦИЯ И КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИЗМЕ

Тема 1.1. Межкультурная коммуникация в туризме

1. Communication as perception: identification, empathy, reflection.
2. Factors that make it difficult to adequately perceive in communication.
3. Stereotypes and attitudes in the perception of a partner in communication.

Тема 1.2. Коммуникационные технологии: виды и особенности практического применения

4. Forms of interpersonal interaction in communication.
5. Accounting for gender and national characteristics of the individual in communication.

Раздел 2. ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ РАЗНЫХ НАРОДОВ МИРА

Тема 2.1. Особенности русского коммуникативного поведения

6. The human factor in the work of a travel agency manager.
7. Psychological prerequisites for sales of a tourist product: psychological climate, impression of a manager, client's trust.
8. Psychodiagnostics of a client of a travel company: types of clients, the internal state of the client

Тема 2.2. Национальные особенности общения

9. Psychology of influence in the process of selling a tourist product: methods of attracting attention, focusing attention, ways to accelerate sales.
10. Receiving and identifying the needs of tourists: psychological contact, listening skills, factors of tourist motivation, designing questions.
11. Psychology of tourist product presentation: main arguments, suggestion techniques and methods of tourist product presentation.

Тема 2.3. Нормы общения и коммуникативного поведения разных культурных групп

12. Overcoming customer objections and closing the deal: ways to resolve objections, sale and subsequent contact.
13. Business etiquette in the activities of a tourist enterprise.
14. Verbal foundations of business etiquette in tourism: greetings and introductions, the correct answer to a client's question, psychological etiquette techniques.

Тема 2.4. Роль невербального общения в межкультурном взаимодействии

15. Business etiquette in telephone conversations.
16. Psychology of the image of a service organization on the example of a travel company.
17. The essence and place of the conflict in the tourist service.
18. The dynamics of the conflict and its resolution in the service and tourism.

Раздел 3. ОСОБЕННОСТИ ЭТИКЕТА В РАЗНЫХ КУЛЬТУРАХ МИРА

Тема 3.1. Особенности этикета разных стран

19. Psychological aspects of oratory in excursions.
20. The influence of the social and psychological maturity of the individual on the level of his conflict.
21. Taking into account the individual characteristics of the subjects

Тема 3.2. Особенности делового этикета

22. Tasks of conflict management in various spheres of human interaction
23. Theoretical prerequisites for the emergence of conflict management in tourism
24. Labor conflicts at the travel company and ways to resolve them.

Тема 3.3. Основы туристского этикета

25. Respect, pragmatism, trust as a necessary component of successful conflict solution in negotiations
26. The causes and sources of intrapersonal conflicts and the forms of their manifestation
27. Actual theoretical, methodological and applied problems of modern conflictology

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ»

Направление подготовки 43.04.02 Туризм
Профиль «Туризм и гостиничная деятельность»
Кафедра туризма
Дисциплина «Коммуникационные технологии в туризме и сфере гостеприимства
(на английском языке)»
Курс 2 Семестр 3 Форма обучения очная

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

Теоретические вопросы.

1. Communication as perception: identification, empathy, reflection.
2. Manifestation of individual psychological characteristics of a person in her strategies of behavior in a conflict

Практическое задание*. Read the given situation. Suggest your ways of behavior.

Экзаменатор: _____ Л.А. Овчаренко

Утверждено на заседании кафедры «__19__» __04__2023__г. (протокол
№ __9__ от «__19__» __04__2023__г.)

Зав. кафедрой: _____