

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 02.03.2025 14:25:52
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Донецкий национальный университет экономики и торговли
имени Михаила Туган-Барановского»**

КАФЕДРА ТУРИЗМА

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебно-методической работе
Л.В. Крылова
28.02.2024г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.13 БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ В ТУРИЗМЕ

Укрупнённая группа направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм
Программа высшего образования – программа бакалавриата
Направление подготовки – 43.03.02 Туризм
Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса
Форма обучения, курс:
очная форма обучения 4 курс
заочная форма обучения 5 курс

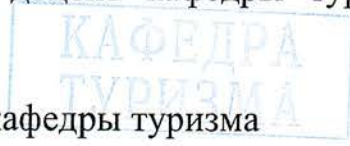
Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Донецк 2024

Рабочая программа «Бизнес-коммуникации в туризме» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, разработанная в соответствии с учебным планом, утверждённым Учёным советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»:

- в 2024 г. для очной формы обучения;
- в 2024 г. для заочной формы обучения.

Разработчик: Китаева Анна Геннадиевна, доцент кафедры туризма, кандидат экономических наук



Рабочая программа утверждена на заседании кафедры туризма
Протокол от 20.02.2024 года № 18

Зав. кафедрой туризма

И.А. Ангелина

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета ресторанно-гостиничного бизнеса

И.В. Кощавка



20.02.2024 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом Университета

Протокол от 28.02.2024 года № 7

Председатель _____ Л.В. Крылова

1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование показателя	Наименование укрупнённой группы направлений подготовки, направление подготовки, профиль, программа высшего образования	Характеристика учебной дисциплины	
		очная форма обучения	заочная форма обучения
Количество зачётных единиц – 2	Укрупнённая группа направлений подготовки <u>43.00.00 Сервис и туризм</u>	Блок 1. Дисциплины (модули) Часть, формируемая участниками образовательных отношений	
	Направление подготовки <u>43.03.02 Туризм</u>		
Модулей – 1	-	Год подготовки	
Смысловых модулей – 2		4-й	5-й
Общее количество часов – 72		Семестр	
		8-й	9-й
		Лекции	
		20 час.	12 час.
		Практические, семинарские занятия	
		18 час.	10 час.
Количество часов в неделю для очной формы обучения: аудиторных – 4,2; самостоятельной работы обучающегося – 3,7		Лабораторные занятия	
		- час.	- час.
	Самостоятельная работа		
	32,75 час.	81,95 час.	
	Индивидуальные задания:		
	2ТМК	2ТМК	
	1,25	4,05	
	Форма промежуточной аттестации:		
Зачёт	Зачёт		

* для очной формы обучения указывается количество проводимых текущих модульных контролей (например, 2ТМК), при наличии – курсовая работа/проект (КР/КП)

для заочной формы обучения указывается, при наличии, аудиторная письменная работа/контрольная работа (АПР), курсовая работа/проект (КР/КП)

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для очной формы обучения – 38 / 34

для заочной формы обучения – 12 / 86

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель учебной дисциплины:

формирование теоретических знаний и практических навыков по основам бизнес - коммуникаций в туризме.

Задачи учебной дисциплины:

ознакомление студентов с существенностью коммуникационной деятельности, овладения основными понятиями и принципами управления коммуникационной деятельностью, формирования у студентов управленческого мышления; изучение вопросов возникновения и эволюции бизнес-коммуникаций, сущности бизнес-коммуникаций, средств коммуникаций и их специфики; обеспечение освоения студентами особенностей планирования, организации и контроля коммуникационной деятельности.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

Учебная дисциплина Б1.В.13 «Бизнес-коммуникации в туризме» относится к блоку 1 «Дисциплины (модули). Часть, формируемая участниками образовательных отношений» ОПОП ВО.

Изучение данной учебной дисциплины базируется на знаниях таких учебных дисциплин: Русский язык и культура речи, Культурология, Профессиональная этика и этикет.

Учебная дисциплина является основополагающей для изучения таких учебных дисциплин: Документационное обеспечение управления в туристической сфере.

4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения изучения учебной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы **компетенции и индикаторы их достижения:**

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Донецкой Народной Республики и иностранном(ых) языке(ах)	ИДК-1 _{УК-4} Выбирает стиль делового общения на государственном языке Донецкой Народной Республики и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнёрства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия. ИДК-2 _{УК-4} Выполняет перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык Донецкой Народной Республики и с государственного языка Донецкой Народной Республики на иностранный. ИДК-3 _{УК-4} Ведет деловую переписку на государственном языке Донецкой Народной Республики и иностранном языке с учётом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции. ИДК-4 _{УК-4} Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях.
ПКО-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности, в том числе с учётом социальной и экономической политики государства	ИДК-1 _{ПКО-1} Определяет цели и задачи деятельности туристской организации, перспективы её развития в соответствии с учётом политики государства и тенденций рынка.

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
	ИДК-2 _{ПКО-1} Осуществляет подбор персонала туристской организации в соответствии с профессиональными задачами деятельности. ИДК-3 _{ПКО-1} Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.
ПК-3. Готовность к реализации проектов, в туристской индустрии, включая проектирование организационной структуры и материально-технического оснащения, распределение полномочий и ответственности в деятельности организаций туристско-рекреационной сферы	ИДК-1 _{ПК-3} Обеспечивает руководство процессом проектирования и реализации проектов в туристской деятельности. ИДК-2 _{ПК-3} Обеспечивает распределение полномочий. ИДК-3 _{ПК-3} Обеспечивает материально-техническое обеспечение деятельности туристской организации

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:

знать: основы речевой, логической культуры делового общения; особенности делового этикета; способы разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

уметь: использовать языковые средства и речевые приёмы в соответствии с целью и ситуацией общения; применять опыт этикетных знаний; разрешать конфликтные ситуации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

владеть: социопсихологическими аспектами развития бизнес - коммуникаций в туризме.

5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Смысловой модуль 1. Бизнес – коммуникации как фактор эффективности туризма

Тема 1. Объект, предмет, содержание дисциплины. Основные определения

Тема 2. Социально-психологические аспекты бизнес - коммуникаций в туризме

Тема 3. Имидж делового человека в туризме

Смысловой модуль 2. Риторика, культура коммуникативного процесса

Тема 4. Умение эффективно говорить и слушать

Тема 5. Деловая переписка в туризме

Тема 6. Телефонное общение в туризме

6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма обучения						заочная форма обучения					
	всего	в том числе					всего	в том числе				
л ¹		п ²	лаб ³	инд ⁴	СРС ⁵	л		п	лаб	инд	СРС	
Модуль 1. Бизнес-коммуникации в туризме												
Смысловой модуль 1. Бизнес-коммуникации как фактор эффективности туризма												
Тема 1. Объект, предмет, содержание дисциплины. Основные определения	8	2	2	-	-	4	15	2	1	-	-	12
Тема 2. Социально-психологические аспекты бизнес-	10	4	2	-	-	4	18	2	2	-	-	14

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма обучения						заочная форма обучения					
	всего	в том числе					всего	в том числе				
л ¹		п ²	лаб ³	инд ⁴	СРС ⁵	л		п	лаб	инд	СРС	
коммуникаций в туризме												
Тема 3. Имидж делового человека в туризме	14	4	4	-	-	6	18	2	2	-	-	14
Итого по смысловому модулю 1	32	10	8	-	-	14	51	6	5	-	-	40
Смысловой модуль 2. Риторика, культура коммуникативного процесса												
Тема 4. Умение эффективно говорить и слушать	10	2	2	-	-	6	15	2	1	-	-	12
Тема 5. Деловая переписка в туризме	14	4	4	-	-	6	18	2	2	-	-	14
Тема 6. Телефонное общение в туризме	14,75	4	4	-	-	6,75	19,95	2	2	-	-	15,95
Итого по смысловому модулю 2	38,75	10	10	-	-	18,75	52,95	6	5	-	-	41,95
Всего по смысловым модулям:	70,75	20	18	-	-	32,75	103,95	12	10	-	-	81,95
<i>Катт</i>	1	-	-	-	1	-	1,8	-	-	-	1,8	-
<i>КЭ</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>ИК</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Контроль</i>	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	-
<i>Каттэк</i>	0,25	-	-	-	0,25	-	0,25	-	-	-	0,25	-
<i>СРкр</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Срэк</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Всего часов:	72	20	18	-	1,25	32,75	108	12	10	-	4,05	81,95

Примечания: 1. л – лекции;
2. п – практические (семинарские) занятия;
3. лаб – лабораторные занятия;
4. инд – индивидуальные занятия;
5. СРС – самостоятельная работа.

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Объект, предмет, содержание дисциплины. Основные определения	2	1
2	Социально-психологические аспекты бизнес-коммуникаций в туризме	2	2
3	Имидж делового человека в туризме	4	2
4	Умение эффективно говорить и слушать	2	1
5	Деловая переписка в туризме	4	2
6	Телефонное общение в туризме	4	2
Всего:		18	10

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ – не предусмотрены

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Объект, предмет, содержание дисциплины. Основные определения	4	12
2	Социально-психологические аспекты бизнес-коммуникаций в туризме	4	14
3	Имидж делового человека в туризме	6	14
4	Умение эффективно говорить и слушать	6	12
5	Деловая переписка в туризме	6	14
6	Телефонное общение в туризме	6,75	15,95
Всего:		32,75	81,95

10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации учебной дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

1) для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа;
- письменные задания заменяются устным ответом;
- для выполнения задания при необходимости возможно использование собственных увеличивающих устройств;

2) для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- экзамен проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования с использованием дистанционной системы Moodle;

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа;
- письменные задания заменяются устным ответом;
- экзамен проводится в устной форме.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

1) для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа.

2) для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Вопросы для текущего модульного контроля (ТМК)

Смысловой модуль 1. Бизнес – коммуникации как фактор эффективности туризма

1. Бизнес - коммуникации как объект управления
2. Модель коммуникационного процесса: формулировка идеи, кодирование информации и формулирование сообщения, выбор канала связи и передача, декодирование и восприятие информации, интерпретация информации и формулирование ответа, передача ответа
3. Характеристики коммуникационных сетей. Роль обратной связи
4. Инновационные бизнес - коммуникации
5. Межличностные коммуникации: сущность, структура, основные задачи и условия делового общения
6. Коммуникативные барьеры и их преодоление
7. Роль и сущность общения
8. Основные элементы коммуникации
9. Модели коммуникации
10. Деловое общение: деловая беседа; деловые переговоры; деловые совещания; публичные выступления
11. Составляющие имиджа делового человека. Удачный имидж. Создание гармоничного образа. Цвет
12. Как произвести благоприятным первое впечатление о себе
13. Факторы, влияющие на создание имиджа: фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения
14. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера
15. Этикет. Визитные карточки

Смысловой модуль 2. Риторика, культура коммуникативного процесса

16. Выбор темы и определение цели выступления. Подготовка к выступлению. Внешний облик оратора и язык выступления. Умение вести диалог
17. Принципы речевого воздействия в деловой риторике: доступность; ассоциативность; сенсорность; экспрессивность; интенсивность
18. Культура делового спора. Подходы к ведению спора. Психологические особенности ведения делового спора
19. Конструктивные приёмы ведения дискуссии. Мастерство презентации
20. Виды деловых писем: письма-просьбы; информационные письма; письма-запросы; сопроводительные письма; письма-заказы; гарантийные письма; письма-приглашения; письма-извинения; письма - выражения отказа или согласия; благодарственные письма; письма-рекламации
21. Стилистика делового письма
22. Структура делового письма
23. Умение эффективно общаться по телефону. Плюсы и минусы телефонных коммуникаций
24. Телефонный стиль. Тон голоса: вялый; безразличный; энергичный; заботливый; холодный
25. Умение дипломатично отвечать на звонки. Как эффективно слушать
26. Правила хорошего тона при разговоре по телефону

12. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. Китаева А. Г. Бизнес - коммуникации в туризме [Текст]: Методические рекомендации для проведения практических занятий и организации самостоятельной работы обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, «бакалавриат» очной и заочной форм обучения / Китаева А. Г. М-во образования и науки ДНР, ГО ВПО «Донецкий нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», Каф. туризма.– Донецк: ДОННУЭТ, 2023. –186 с.

2. Бизнес-коммуникации в туризме. Дистанционный курс в системе Moodle. [Электронный ресурс] / Режим доступа: <https://distant.donnuet.ru/course/view.php?id=1394>.

13. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценочные средства детализируются по видам работ в оценочных материалах по учебной дисциплине, которые утверждаются на заседании кафедры.

Система оценивания по учебной дисциплине по очной форме обучения*

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- собеседование (устный или письменный опрос) (темы 1;4)	10	20
- разноуровневые задачи и задания (темы 2;5)	15	30
- реферат (темы 3,6)	10	20
- текущий модульный контроль	15	30
Промежуточная аттестация	<i>Зачёт</i>	<i>100</i>
Итого за семестр	<i>100</i>	

* в соответствии с утверждёнными оценочными материалами по учебной дисциплине

Система оценивания по учебной дисциплине на заочной форме обучения*

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- собеседование (устный опрос)	10	10
- реферат	10	10
- разноуровневые задачи и задания	20	20
- тест (модульный контроль)	30	60
Промежуточная аттестация	<i>Зачёт</i>	<i>100</i>
Итого за семестр	<i>100</i>	

Вопросы для подготовки к зачёту:

1. Бизнес - коммуникации как объект управления
2. Модель коммуникационного процесса: формулировка идеи, кодирование информации и формулирование сообщения, выбор канала связи и передача, декодирование и восприятие информации, интерпретация информации и формулирование ответа, передача ответа
3. Характеристики коммуникационных сетей. Роль обратной связи
4. Инновационные бизнес - коммуникации
5. Межличностные коммуникации: сущность, структура, основные задачи и условия делового общения
6. Коммуникативные барьеры и их преодоление
7. Роль и сущность общения
8. Основные элементы коммуникации
9. Модели коммуникации
10. Деловое общение: деловая беседа; деловые переговоры; деловые совещания; публичные выступления
11. Составляющие имиджа делового человека. Удачный имидж. Создание гармоничного образа. Цвет
12. Как произвести благоприятным первое впечатление о себе
13. Факторы, влияющие на создание имиджа: фактор преимущества, фактор привлекательности, фактор отношения
14. Самопрезентация как важнейший элемент культуры менеджера
15. Этикет. Визитные карточки
16. Выбор темы и определение цели выступления. Подготовка к выступлению. Внешний облик оратора и язык выступления. Умение вести диалог

17. Принципы речевого воздействия в деловой риторике: доступность; ассоциативность; сенсорность; экспрессивность; интенсивность
18. Культура делового спора. Подходы к ведению спора. Психологические особенности ведения делового спора
19. Конструктивные приёмы ведения дискуссии. Мастерство презентации
20. Виды деловых писем: письма-просьбы; информационные письма; письма-запросы; сопроводительные письма; письма-заказы; гарантийные письма; письма-приглашения; письма-извинения; письма - выражения отказа или согласия; благодарственные письма; письма-рекламации
21. Стилистика делового письма
22. Структура делового письма
23. Умение эффективно общаться по телефону. Плюсы и минусы телефонных коммуникаций
24. Телефонный стиль. Тон голоса: вялый; безразличный; энергичный; заботливый; холодный
25. Умение дипломатично отвечать на звонки. Как эффективно слушать
26. Правила хорошего тона при разговоре по телефону

14. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа						Сумма, балл
Смысловой модуль 1			Смысловой модуль 2			
T1	T2	T3	T4	T5	T6	100
10	15	25	10	15	25	

Примечание. T1, T2, ... T6 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
60-100	Зачёт	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
0-59	Незачёт	неудовлетворительное выполнение или выполнение с большим количеством ошибок

15. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Китаева А. Г. Бизнес - коммуникации в туризме [Текст]: Методические рекомендации для проведения практических занятий и организации самостоятельной работы обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, «бакалавриат» очной и заочной форм обучения / Китаева А. Г. М-во образования и науки ДНР, ГО ВПО «Донецкий нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», Каф. туризма.– Донецк: ДОННУЭТ, 2023. –186 с.

2. Захаров, К. М. Речевая коммуникация в туризме : учебное пособие / К. М. Захаров. — 2-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 211 с. — ISBN 978-5-9765-1703-5. — Текст : электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/119338>

Дополнительная:

1. Китаева А. Г. Бизнес - коммуникации в туризме [Электронный ресурс]: Методические рекомендации для проведения практических занятий и организации самостоятельной работы обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, «бакалавриат» очной и заочной форм обучения / Китаева А. Г. М-во образования и науки ДНР, ГО ВПО «Донецкий нац. ун-т экономики

и торговли им. М. Туган-Барановского», Каф. туризма.– Донецк: ДОННУЭТ, 2023. –186 с. — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

2. Гусак, А. С. Связь с общественностью в туризме: учебное пособие предназначено для студентов образовательного уровня «бакалавр», направления подготовки 43.03.02 «Туризм» очной формы обучения / А. С. Гусак, В. Г. Шепилова. — Донецк: Донецкая академия управления и государственной службы, 2018. — 218 с. Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/123503.html>

3. Прокофьева, М. А. Трансформация конфликтов в индустрии туризма и сфере гостеприимства: учебное пособие / М. А. Прокофьева, Т. В. Имангулова, С. К. Расулова. — Алматы: Казахская академия спорта и туризма, 2017. — 130 с. — ISBN 978-601-7091-45-3 Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/134053.html>

4. Трофимов, Е. Н. Особенности многонациональной России и туризм: учебно-методическое пособие. Курс лекций / Е. Н. Трофимов. — 3-е изд. — Москва: Российская международная академия туризма, Университетская книга, 2023. — 228 с. — ISBN 978-5-98699-402-4. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/138390.html>

Электронные ресурсы:

1. Хрусталева А.С. Теория музейной коммуникации // Международный журнал гуманитарных и особых наук. 2023. №3-3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/teoriya-muzeynou-kommunikatsii>.

2. Язык. Культура. Перевод. Коммуникация: сборник научных трудов. Выпуск 2: сборник, электронное издание сетевого распространения / коллектив авторов. – М.: «КДУ», «Добросвет», 2018. – 978-5-7913-1064-4. URL: <https://bookonlime.ru/node/1923>

3. Левченко К.К. Омникальная модель как инструмент формирования персонализированного туристского предложения // Инновации и инвестиции. 2023. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/omnikanalnaya-model-kak-instrument-formirovaniya-personalizirovannogo-turistskogo-predlozheniya/>

4. Рязанцева И.В., Мороз О.Н. Цифровые маркетинговые коммуникации продвижения индустрии гостеприимства и турбизнеса // Творчество и современность. 2021. №1 (14). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovye-marketingovye-kommunikatsii-prodvizheniya-industrii-gostepriimstva-i-turbiznesa> (дата обращения: 20.05.2023).

5. Винтайкина Е.В., Веткина С.Н. Развитие этнокультурного туризма как способ смязчения межнациональных противоречий // Образование. Наука. Научные кадры. 2021. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-etnokulturnogo-turizma-kak-sposob-smyagcheniya-mezhnatsionalnyh-protivorechiy> (дата обращения: 20.05.2023).

16. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Автоматизированная библиотечная информационная система Unilib UC: версия 2.110 // Научная библиотека Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – [Донецк, 2021–]. – Текст: электронный.

2. Информιο: электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва: Издат. дом «Информιο», [2018?–]. – URL: <https://www.informio.ru> – Текст: электронный.

3. IPR SMART: весь контент ЭБС IPR BOOKS: цифровой образоват. ресурс / ООО «Ай Пи Эр Медиа». – [Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2022]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст. Аудио. Изображения: электронные.

4. Лань: электрон.-библ. система. – Санкт-Петербург: Лань, сор. 2011–2021. – URL: <https://e.lanbook.com/>. – Текст: электронный. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. СЭБ: Консорциум сетевых электрон. б-к / Электрон.-библ. система «Лань» при поддержке Агентства стратег. инициатив. – Санкт-Петербург: Лань, сор. 2011–2021. – URL:

<https://seb.e.lanbook.com/>. – Режим доступа: для пользователей организаций – участников, подписчиков ЭБС «Лань».

6. Polpred: электрон. библиотечная система: деловые статьи и интернет-сервисы / ООО «Полпред Справочники». – Москва: Полпред Справочники, сор. 1997–2022. – URL: <https://polpred.com>. – Текст: электронный.

7. Book on lime: дистанционное образование / изд-во КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. – Москва: КДУ, сор. 2017. – URL: <https://bookonlime.ru> – Текст. Изображение. Устная речь: электронные.

8. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU: информ.-аналит. портал / ООО Научная электронная библиотека. – Москва: ООО Науч. электрон. б-ка, сор. 2000–2022. – URL: <https://elibrary.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.

9. CYBERLENINKA: науч. электрон. б-ка «КиберЛенинка» / [Е. Кисляк, Д. Семячкин, М. Сергеев; ООО «Итеос»]. – Москва: КиберЛенинка, 2012– . – URL: <http://cyberleninka.ru>. – Текст: электронный.

10. Национальная электронная библиотека: НЭБ: федер. гос. информ. система / М-во культуры Рос. Федерации [и др.]. – Москва: Рос. гос. б-ка: ООО ЭЛАР, [2008–]. – URL: <https://rusneb.ru/>. – Текст. Изображение: электронные.

11. Научно-информационный библиотечный центр имени академика Л.И. Абалкина / Рос. экон. ун-т им. В.Г. Плеханова. – Москва: KnowledgeTree Inc., 2008– . – URL: <http://liber.rea.ru/login.php>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст: электронный.

12. Библиотечно-информационный комплекс / Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. – Москва: Финансовый университет, 2019– . – URL: <http://library.fa.ru/> – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст: электронный.

13. Университетская библиотека онлайн: электрон. библиотечная система. – ООО «Директ-Медиа», 2006– . – URL: <https://biblioclub.ru/> – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст: электронный.

14. Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – Донецк: НБ ДОННУЭТ, 1999– . – URL: <http://catalog.donnuet.education>. – Текст: электронный.

17. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Минимально необходимый для реализации ОПП бакалавриата перечень материально-технического обеспечения включает аудиторный фонд в соответствии с утверждённым расписанием с использованием мультимедийного демонстрационного комплекса кафедры туризма (проектор, ноутбук).

18. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Фамилия, имя, отчество	Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/внешнего совместительства; на условиях договора гражданско-правового характера (далее – договор ГПХ)	Должность, учёная степень, учёное звание	Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации	Сведения о дополнительном профессиональном образовании
Китаева Анна Геннадиевна	По основному месту работы	Должность - доцент кафедры туризма, учёная степень - кандидат экономических наук, учёное	Высшее, учёт и аудит, магистр по учёту и аудиту, диплом кандидата экономических наук № 000307,	1. Защита кандидатской диссертации, 08.12.2020 г. Диплом к.э.н. КА №000307 от 12.03.21г., 08.12.2020 ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», Донецк.

Фамилия, имя, отчества	Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/внешнего совместительства; на условиях договора гражданско-правового характера (далее – договор ГПХ)	Должность, учёная степень, учёное звание	Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации	Сведения о дополнительном профессиональном образовании
		звание отсутствует	серия КА	<p>2. Сертификат о повышении квалификации №33 от 29.12.2020 г. по программе «Инструменты бережливого производства», 26.10-29.12.2020 г., ФГБОУВО «Майкопский государственный технологический университет», 72 часа, Майкоп.</p> <p>3. Удостоверение о повышении квалификации №771802829998 от 27.05.2022 г. по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации «Работа в электронной информационно-образовательной среде», 23.05-25.05.2022 г., ФГБОУВО «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова», 16 часов, г. Москва.</p> <p>4. Удостоверение о повышении квалификации ПК №612400026900, от 24.09.2022г. по программе повышения квалификации «Актуальные вопросы преподавания в образовательных учреждениях высшего образования: нормативно-правовое, психолого-педагогическое и методическое сопровождение», 22.09-24.09.2022г., ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет», 24 часа, г. Ростов-на-Дону.</p> <p>5. Удостоверение о повышении квалификации № 3415 от 03.11.2022 г. по программе «Актуальные вопросы экономики, организации и управления АПК», 01.11- 03.11.2022 г., ФГБОУ ВО «Государственный аграрный университет Северного Зауралья», 16 часов, г. Тюмень.</p> <p>6. Удостоверение о повышении квалификации №0807-МН/22 от 14.06.2022 г. по программе «Управление деятельностью туристского информационного центра (региона, муниципалитета)», 23.05-13.06.2022 г., ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса», 72 часа, дп. Черкизово.</p> <p>7. Удостоверение о повышении квалификации №3813-МН/22 от 01.11.2022г. по программе «Цифровая грамотность педагога и технологии современной образовательной среды в туризме и гостеприимстве», 04.10-6.10.2022 г., ФГБОУ ВО «Российский государственный университет</p>

Фамилия, имя, отчества	Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/внешнего совместительства; на условиях договора гражданско-правового характера (далее – договор ГПХ)	Должность, учёная степень, учёное звание	Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации	Сведения о дополнительном профессиональном образовании
				<p>туризма и сервиса», 72 часа, дп. Черкизово.</p> <p>8. Удостоверение о повышении квалификации №0089-ФРЦ/24 от 21.05.2024г. по программе «Инновационные технологии организации экскурсионной работы в туристском пространстве», 16.04-21.05.2024 г., ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса», 72 часа, дп. Черкизово.</p>