

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Романчук Иван Сергеевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 15.11.2024 10:40:07  
Уникальный программный ключ:  
6319edc2b582ffdacea443f01d5779368d0957ac34f5cd074d81181530452479

## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Наименование дисциплины	<i>Профессиональные коммуникации в индустрии гостеприимства</i>
Направление подготовки / Специальность	<i>43.03.02 Туризм</i>
Направленность (профиль) / Специализация	<i>Технологии организации туристской деятельности</i>
Форма обучения	<i>очная</i>
Разработчик(и)	<i>Никитина Д. А., ассистент кафедры туризма и культурного наследия</i> <i>Матиевская Л. С., старший преподаватель</i>

1. Темы дисциплины для самостоятельного освоения обучающимися  
«Отсутствуют».

2. План самостоятельной работы

№ п/п	Учебные встречи	Виды самостоятельной работы	Форма отчетности/ контроля	Количество баллов	Рекомендуемый бюджет времени на выполнение (ак.ч.)*
1	2	3	4	5	6
1	УВ №5, Практическое занятие 4.	Разработка презентации на любую интересующую студента тему, с длительностью выступления не более 5 минут.	Презентация, выступление на паре.	2	20
2	УВ №6, Лекционное занятие 2.	Написание делового письма.	Письмо в формате Word.	1	3
3	УВ №8, Практическое занятие 6.	Просмотр видео-интервью с директором турагентства «Мастерская путешествий Зефир» о правилах коммуникации с клиентами-туристами.	Письменный конспект-отчет.	3	5
4	УВ №11, Лекционное занятие 3.	Подготовка самопрезентации для собеседования на предприятие туристкой индустрии.	Текст самопрезентации. Записанная видео-визитка.	1	3
5	УВ №13, Практическое занятие 10.	Подготовка выступления на туристскую тематику, длительностью 1 и 3 минуты.	Текст выступления в формате Word.	3	10
6	УВ №14, Практическое занятие 11. УВ №15, Практическое занятие 12. УВ №16, Практическое занятие 13.	Разработка плана развития личного бренда – план ведения социальных сетей, создание подходящего гардероба, разработка личной полиграфии.	Презентация.	9	30
7	УВ №26, Практическое занятие 22.	Написание подробного отчета-рефлексии о приобретенных/развитых навыках на дисциплине. План дальнейшего развития коммуникативных	Текст в формате Word.	3	15

		навыков.			
				Всего 22	Всего 86

3. Требования и рекомендации по выполнению самостоятельных работ обучающихся, критерии оценивания

#### **УВ №5, Практическое занятие 4.**

##### **1. Выбор темы.**

- Выберите тему, которая вам интересна и актуальна. Это может быть сфера ваших увлечений, профессиональных интересов или просто то, что кажется важным и значимым.
- Убедитесь, что тема достаточно широкая, чтобы вместить основные идеи и факты, но не настолько обширная, чтобы выступление затянулось.

##### **2. Сбор информации.**

- Найдите надёжные источники информации по вашей теме: книги, научные статьи, официальные сайты, экспертные мнения и т. д.
- Выделите ключевые моменты и факты, которые хотите включить в презентацию.
- Соберите изображения, графики, таблицы и другие визуальные материалы, которые помогут проиллюстрировать основные идеи.

##### **3. Структурирование презентации.**

- Разделите презентацию на три части: введение, основная часть и заключение.
- \* **Введение.** Начните с краткого обзора темы и её значимости. Привлеките внимание аудитории.
- \* **Основная часть.** Изложите основные идеи и факты. Используйте визуальные материалы для наглядности.
- \* **Заключение.** Подведите итоги, сформулируйте выводы и, если возможно, предложите решения или рекомендации.

##### **4. Подготовка текста выступления.**

- Напишите текст выступления, опираясь на структуру презентации.
- Убедитесь, что текст понятен и легко читается.
- Подготовьте ответы на возможные вопросы аудитории.

##### **5. Дизайн презентации.**

- Создайте дизайн презентации, который соответствует вашей теме и стилю выступления.
- Используйте простые и понятные шрифты, цвета и изображения.
- Избегайте перегруженности информацией и лишних элементов.

##### **6. Практика выступления.**

- Несколько раз отрепетируйте своё выступление.
- Следите за временем и старайтесь уложиться в отведённый лимит.
- Поработайте над интонацией, громкостью и скоростью речи.

##### **7. Вопросы и ответы.**

- Будьте готовы ответить на вопросы аудитории после выступления.
- Продумайте возможные вопросы и подготовьте ответы.

##### **8. Уверенность и спокойствие.**

- Выступайте уверенно и спокойно, поддерживайте зрительный контакт с аудиторией.
- Используйте паузы и изменения тональности голоса для удержания внимания.

##### **9. Рефлексия.**

- Проанализируйте своё выступление после практики.
- Определите, что получилось хорошо, а что можно улучшить.

Помните, что главное в презентации — это ваше отношение к теме и способность заинтересовать аудиторию.

**УВ №6, Лекционное занятие 2.****Методические рекомендации по написанию делового письма****1. Определение цели письма:**

- Перед написанием письма чётко сформулируйте его цель и основную идею. Это поможет вам структурировать текст и избежать ненужных отступлений.

**2. Анализ ситуации:**

- Прежде чем приступить к написанию, проанализируйте ситуацию, которая привела к необходимости написания письма. Определите, какие факты и аргументы вы хотите использовать.

**3. Структура письма:**

- Деловое письмо обычно состоит из трёх частей: введение, основная часть и заключение. Во введении вы указываете цель письма, в основной части — излагаете факты и аргументы, а в заключении — подводите итоги и формулируете выводы.

**4. Стиль письма:**

- Деловой стиль письма предполагает точность, ясность и лаконичность изложения. Избегайте сложных конструкций и длинных предложений. Используйте простой и понятный язык.

**5. Структура текста:**

- Текст письма должен быть структурирован и легко читаем. Используйте абзацы для разделения различных идей и аргументов.

**6. Использование деловой лексики:**

- В деловом письме используются специальные термины и выражения, которые помогают точно и ясно выразить мысли. Однако не стоит злоупотреблять ими, чтобы не усложнить понимание текста.

**7. Соблюдение норм делового этикета:**

- В деловом письме важно соблюдать нормы делового этикета. Это означает уважение к адресату, вежливость и тактичность в изложении мыслей.

**8. Проверка на ошибки:**

- Перед отправкой письма обязательно проверьте его на наличие ошибок. Это поможет избежать недоразумений и сохранить репутацию.

**9. Примеры деловых писем:**

- Изучите примеры деловых писем, чтобы понять, как правильно оформлять и структурировать текст.

Помните, что деловое письмо — это важный инструмент делового общения. Оно помогает установить контакт с партнёрами, договориться о сотрудничестве и решить возникающие проблемы. Поэтому важно уделять внимание его написанию и оформлению.

**УВ №8, Практическое занятие 6.****Методические рекомендации по составлению конспекта-отчёта по просмотренному видео о правилах коммуникации с клиентами в туризме.****1. Определение цели конспекта-отчёта:**

- Перед составлением конспекта-отчёта чётко сформулируйте его цель и основные моменты, которые хотите зафиксировать. Это поможет вам сосредоточиться на главном и не упустить важные детали.

**2. Анализ содержания видео:**

- Внимательно просмотрите видео и выделите ключевые моменты, которые касаются правил коммуникации с клиентами в туризме. Запишите их в конспект-отчёт.

**3. Структура конспекта-отчёта:**

- Конспект-отчёт обычно состоит из введения, основной части и заключения. Во введении вы можете указать цель просмотра видео, в основной части — изложить основные моменты, а в заключении — подвести итоги и сформулировать выводы.

**4. Записывайте ключевые моменты:**

- Во время просмотра видео делайте заметки, выделяйте ключевые моменты и записывайте их в конспект-отчёт. Это поможет вам лучше запомнить информацию и быстрее найти нужные сведения в будущем.

**5. Структурируйте информацию:**

- Разбейте информацию на разделы и подразделы. Например, можно выделить разделы «Общие правила», «Правила общения по телефону», «Правила общения в социальных сетях» и т. д.

**6. Не забывайте о деталях:**

- Обратите внимание на детали, которые могут быть важны для понимания правил коммуникации. Например, можно записать информацию о том, как правильно отвечать на вопросы клиентов, какие фразы использовать в разных ситуациях и т. д.

**7. Проверка на ошибки:**

- После составления конспекта-отчёта проверьте его на наличие ошибок. Это поможет вам убедиться, что информация изложена правильно и понятно.

**8. Примеры правил коммуникации:**

- Изучите примеры правил коммуникации, которые могут быть полезны для вашей работы. Например, можно посмотреть, как другие компании общаются с клиентами в туризме.

Помните, что конспект-отчёт по просмотренному видео — это инструмент, который помогает вам систематизировать информацию и лучше запомнить её. Поэтому важно уделять достаточно времени и внимания его составлению.

**УВ №11, Лекционное занятие 3.****Методические рекомендации по подготовке самопрезентации и записи видео-визитки.****1. Определение цели самопрезентации:**

- Сформулируйте, для чего вы готовите самопрезентацию и видео-визитку. Это может быть поиск работы, продвижение своих услуг или личного бренда, участие в конкурсе и т. д. Ясное понимание цели поможет вам сосредоточиться на наиболее важных аспектах.

**2. Анализ своих сильных и слабых сторон:**

- Прежде чем начать подготовку, проанализируйте свои сильные и слабые стороны. Это поможет вам выбрать наиболее эффективный стиль самопрезентации и видео-визитки.

**3. Структура самопрезентации:**

- Самопрезентация обычно состоит из вступления, основной части и заключения. Во вступлении можно рассказать о себе, своих интересах и достижениях. В основной части — подробнее рассказать о своих навыках и опыте. В заключении — поблагодарить за внимание и пригласить к дальнейшему общению.

**4. Подготовка сценария:**

- Напишите сценарий самопрезентации и видео-визитки, определите основные моменты, которые хотите осветить. Сценарий поможет вам не забыть важные детали и сохранить логическую последовательность рассказа.

**5. Визуальный ряд:**

- Подумайте, какой визуальный ряд будет наиболее подходящим для вашей самопрезентации и видео-визитки. Это может быть презентация с ключевыми тезисами, демонстрация своих работ или использование других визуальных элементов.

**6. Работа с голосом и мимикой:**

- Следите за своим голосом и мимикой. Они должны быть уверенными и естественными. Избегайте слишком быстрых или слишком медленных темпов речи.

**7. Репетиция:**

- Репетируйте свою самопрезентацию и видео-визитку перед зеркалом или перед друзьями и коллегами. Это поможет вам выявить слабые места и исправить их.

**8. Запись видео:**

- Запишите видео-визитку, следуя сценарию и сохраняя уверенность и естественность. Используйте хорошее освещение и качественный звук.

**9. Монтаж:**

- Отредактируйте видео-визитку, удалите ненужные фрагменты и добавьте переходы между сценами. Можно добавить музыку или звуковые эффекты, чтобы сделать видео более запоминающимся.

**10. Проверка:**

- Проверьте свою самопрезентацию и видео-визитку на наличие ошибок. Убедитесь, что всё работает корректно и соответствует вашей цели.

**11. Практика:**

- Практикуйтесь в проведении самопрезентации и демонстрации видео-визитки перед разными аудиториями. Это поможет вам преодолеть волнение и чувствовать себя увереннее.

Помните, что самопрезентация и видео-визитка — это инструменты, которые помогают вам продвигать себя и свои услуги. Поэтому важно уделять достаточно времени и внимания их подготовке и совершенствованию.

**УВ №13, Практическое занятие 10.****Методические рекомендации по подготовке выступления на 1 и 3 минуты.**

1. **Выбор темы.** Выберите тему, которая вам интересна и в которой вы разбираетесь или хотите разобраться. Это может быть что-то из области ваших увлечений, профессиональных интересов или просто то, что вам кажется важным и актуальным.
2. **Определение цели выступления.** Решите, какую цель вы хотите достичь своим выступлением. Это может быть информирование слушателей о теме, убеждение их в чём-либо, развлечение или что-то ещё.
3. **Сбор информации.** Найдите источники информации по вашей теме: книги, статьи, интернет-ресурсы, экспертные мнения и т. д. Выделите ключевые моменты и факты, которые вы хотите включить в своё выступление.
4. **Структурирование выступления.** Разделите своё выступление на три части: введение, основную часть и заключение.
  - \* **Введение.** Начните с краткого введения в тему, объясните, почему она важна и актуальна.
  - \* **Основная часть.** Изложите основные идеи и факты, которые вы собрали. Старайтесь не перегружать слушателей информацией, выделяйте главное. Используйте примеры, иллюстрации и аналогии, чтобы сделать своё выступление более наглядным и запоминающимся.
  - \* **Заключение.** Подведите итоги, сформулируйте выводы и рекомендации.
5. **Подготовка текста выступления.** Напишите текст выступления, следуя структуре, которую вы определили. Убедитесь, что текст понятен и легко читается.
6. **Практика выступления.** Попробуйте выступить перед зеркалом или друзьями, чтобы увидеть, как вы выглядите и как звучит ваш голос. Поработайте над интонацией, громкостью и скоростью речи.
7. **Визуальные материалы.** Если ваше выступление предполагает использование визуальных материалов (слайды, плакаты и т. п.), подготовьте их заранее. Убедитесь, что они соответствуют содержанию выступления и хорошо читаемы.
8. **Время выступления.** Тренируйтесь укладываться в отведённое время. Следите за часами и старайтесь не выходить за рамки трёх минут.
9. **Репетиция.** Несколько раз отрепетируйте своё выступление, чтобы чувствовать себя уверенно и свободно.
10. **Вопросы и ответы.** Будьте готовы ответить на вопросы слушателей после выступления. Продумайте возможные вопросы и подготовьте ответы на них.

**11. Уверенность и спокойствие.** Выступайте уверенно и спокойно, поддерживайте зрительный контакт с аудиторией. Помните, что главное в выступлении — это ваше отношение к теме и способность заинтересовать слушателей.

## **УВ №14,15,16, Практическое занятие 11,12,13.**

### **Разработка плана развития личного бренда.**

#### **1. Определение цели и целевой аудитории:**

- \* чётко сформулируйте, чего вы хотите достичь с помощью своего личного бренда;
- \* определите, кто является вашей целевой аудиторией — какие люди могут быть заинтересованы в вас и ваших услугах.

#### **2. Анализ конкурентов и уникального предложения:**

- \* изучите, что делают ваши конкуренты в социальных сетях и других каналах коммуникации;
- \* определите, в чём вы можете быть уникальны и какие преимущества можете предложить своей аудитории.

#### **3. Создание контент-плана:**

- \* решите, какой контент вы будете создавать (тексты, фото, видео, инфографика и т. д.);
- \* составьте план публикаций на неделю, месяц или более длительный период.

#### **4. Взаимодействие с аудиторией:**

- \* отвечайте на комментарии и сообщения от подписчиков;
- \* проводите опросы, конкурсы и другие активности для взаимодействия с аудиторией.

#### **5. Создание визуального стиля:**

- \* разработайте логотип, цветовую гамму и другие элементы визуальной идентификации;
- \* используйте эти элементы в оформлении социальных сетей, личном сайте, визитных карточках и других материалах.

#### **6. Ведение социальных сетей:**

- \* регулярно публикуйте контент в соответствии с контент-планом;
- \* используйте разные форматы публикаций (текст, фото, видео, опросы и т. д.);
- \* взаимодействуйте с аудиторией, отвечайте на комментарии и вопросы.

#### **7. Создание личного бренда в реальном мире:**

- \* используйте элементы визуальной идентификации (логотип, цвета и т. д.) в повседневной жизни;
- \* рассказывайте о себе и своих проектах в разговорах с друзьями, коллегами и знакомыми.

#### **8. Анализ результатов и корректировка стратегии:**

- \* регулярно анализируйте статистику социальных сетей и других каналов коммуникации;
- \* корректируйте контент-план и стратегию развития в зависимости от результатов анализа.

### **Одежда и личная полиграфия.**

#### **1. Создание гардероба, подходящего для личного бренда:**

- определите стиль, который будет соответствовать вашему личному бренду;
- создайте базовый гардероб из одежды, аксессуаров и обуви, которые будут соответствовать вашему стилю.

#### **2. Разработка личной полиграфии:**

- создайте визитные карточки, буклеты и другие печатные материалы, которые будут содержать информацию о вас и вашем личном бренде;
- используйте элементы визуальной идентификации (логотип, цветовая гамма и т. д.) в полиграфии.

Помните, что разработка плана развития личного бренда — это непрерывный процесс, который требует времени и усилий. Регулярно анализируйте результаты и корректируйте стратегию в зависимости от целей и изменений в вашей аудитории.

## **УВ №26, Практическое занятие 22.**

**Методические рекомендации для студентов по написанию отчёта-рефлексии по дисциплине «Профессиональные коммуникации в индустрии гостеприимства».**

Отчёт-рефлексия — это документ, в котором студент анализирует свой опыт изучения дисциплины «Профессиональные коммуникации в индустрии гостеприимства» и оценивает, какие навыки и знания он получил. Этот отчёт помогает студенту осознать, как он может применять полученные знания и навыки в будущей профессиональной деятельности.

### **Структура отчёта-рефлексии**

1. **Введение.** В этой части отчёта студент кратко описывает, о чём будет идти речь в документе.
2. **Приобретённые навыки.** В этой части студент подробно описывает, какие навыки он получил в процессе изучения дисциплины. Это могут быть навыки делового общения, активного слушания, эффективной презентации, управления конфликтами и другие.
3. **План дальнейшего развития.** В этой части студент описывает, как он планирует развивать свои коммуникативные навыки после изучения дисциплины. Это может включать посещение тренингов, чтение профессиональной литературы, анализ успешных кейсов и другое.
4. **Заключение.** В этой части студент подводит итог изучения дисциплины и говорит о том, как полученные знания и навыки помогут ему в будущей профессиональной деятельности.

### **Советы по написанию отчёта-рефлексии**

- **Будьте конкретны.** Старайтесь описывать свои мысли и чувства подробно, чтобы читатель мог лучше понять, что вы имеете в виду.
- **Используйте примеры.** Приведите конкретные примеры ситуаций, когда вы применяли полученные навыки. Это поможет читателю лучше понять, о чём вы говорите.
- **Будьте честны.** Не бойтесь говорить о своих ошибках и неудачах. Это поможет вам осознать, над чем ещё нужно поработать.
- **Будьте кратки.** Старайтесь писать отчёт-рефлексию кратко и ясно. Не нужно включать в него лишнюю информацию.
- **Проверьте отчёт.** Перед сдачей отчёта-рефлексии проверьте его на наличие ошибок и опечаток. Это поможет создать хорошее впечатление о вашей работе.

## 4. Рекомендации по самоподготовке к промежуточной аттестации по дисциплине

### **Виды и характеристика оценочных средств**

#### **Устный опрос.**

Данное оценочное средство используется на каждом практическом занятии. Оцениваются фактические знания студентов, глубина понимания изучаемого материала, способности вычленения и интерпретации целостных смысловых конструкций, а также навыки критической оценки информации, с которой обучающийся работал в процессе подготовки к занятию.

**Устный опрос по контрольным вопросам** также проводится во время дифференцированного зачета.

#### **Оценочные средства.**

##### **Контрольные вопросы к зачету**

1. Понятия этики и профессиональной этики. Этические принципы в профессиональной деятельности.

2. Понятие деловой культуры. Деловая культура и деловая этика. Основные компоненты деловой культуры.

3. Этика бизнеса. Международные этические принципы ведения бизнеса. Корпоративная этика.

4. Этические нормы в деятельности организаций.

5. Этические кодексы. Формы этического контроля в организациях.

6. Этика деятельности руководителя.

7. Национально-культурные традиции и их реализация в деловой сфере.

8. Корпоративная этика.

9. Особенности российской деловой этики.

10. Этика специалиста в сфере социально-культурного сервиса и туризма.

11. Понятие, виды, принципы и задачи этикета.

12. Современные представления об идеальном внешнем облике как части имиджа.

13. Деловой дресс-код мужчины.

14. Деловой дресс-код женщины.

15. Этикет приветствий, представлений, знакомств.

16. Этикет телефонного разговора.

17. Деловые переговоры.

18. Гарвардский метод ведения переговоров.

19. Аргументация в деловой коммуникации. Приемы аргументации.

20. Алгоритм работы с возражениями во время переговоров.

21. Специфика переговоров как формы коммуникации.

**При оценке ответов** студентов на устный опрос по контрольным вопросам дисциплины «Профессиональные коммуникации в туризме» рекомендуется использовать следующие критерии:

1. **Полнота и точность ответа:**

- Студент демонстрирует глубокие знания основных понятий, принципов и методов профессиональных коммуникаций в туризме, а также их практическое применение.

- Ответ содержит конкретные примеры из практики, успешные кейсы и анализ проблемных ситуаций.

2. **Логичность и последовательность изложения:**

- Студент способен структурировать информацию, выделять главное и второстепенное, устанавливать причинно-следственные связи.

- Изложение материала логично, последовательно и понятно.

3. **Использование источников и дополнительной литературы:**

- Студент демонстрирует умение работать с различными источниками информации, включая учебники, статьи, исследования и успешные кейсы.

- В ответе присутствуют ссылки на дополнительные источники, что свидетельствует о самостоятельном изучении материала.

4. **Применение навыков активного слушания:**

- Студент проявляет навыки активного слушания, задавая уточняющие вопросы, перефразируя сказанное собеседником и поддерживая зрительный контакт.

5. **Психологическая готовность:**

- Студент демонстрирует уверенность в своих знаниях и навыках, готовность к обсуждению сложных вопросов и проблемных ситуаций.

6. **Ответы на дополнительные вопросы:**

- Студент способен быстро и точно отвечать на дополнительные вопросы преподавателя, демонстрируя глубокое понимание материала.

**Рекомендации по самоподготовке к промежуточной аттестации по дисциплине «Профессиональные коммуникации в индустрии гостеприимства»**

1. **Повторение теоретического материала.** Перечитайте конспекты лекций, учебники и другие источники, которые вы использовали во время изучения дисциплины:  
Чулкина Н.Л. Основы межкультурной коммуникации, Основы теории коммуникации: Учебное пособие/ О.Я. Гойхман, Т.А. Апарина, Л.М. Гончарова, В.И. Дубинский. Обратите внимание на основные понятия, принципы и методы профессиональных коммуникаций в туризме.
2. **Практика применения знаний.** Попробуйте применить полученные знания на практике. Например, вспомните деловую игру, которую проводили на парах, имитирующую профессиональную коммуникацию в туризме, или проанализируйте реальные ситуации из своей практики.
3. **Самостоятельная работа с источниками.** Изучите дополнительную литературу, статьи и исследования, посвящённые профессиональным коммуникациям в туризме. Это поможет вам расширить свои знания и увидеть новые подходы к решению задач.
4. **Анализ успешных кейсов.** Изучите успешные кейсы в сфере туризма, где профессиональные коммуникации сыграли ключевую роль. Попробуйте выделить общие принципы и методы, которые можно применить в своей работе.
5. **Развитие навыков активного слушания.** Попробуйте применить техники активного слушания в повседневной жизни. Например, задавайте уточняющие вопросы, перефразируйте сказанное собеседником, поддерживайте зрительный контакт.
6. **Повторите** основные понятия и принципы профессиональных коммуникаций в туризме. Попробуйте пройти онлайн-тесты или создать собственные вопросы.
7. **Работа над ошибками.** Проанализируйте свои слабые места и определите, над чем нужно поработать. Например, если вы испытываете трудности с активным слушанием, попробуйте найти дополнительные источники информации или пройти тренинг.
8. **Подготовка к устному ответу.** Промежуточная аттестация включает устный ответ, подготовьте ответы на возможные вопросы преподавателя. Попробуйте представить, какие вопросы могут быть заданы, и подготовьте развёрнутые ответы.
9. **Психологическая подготовка.** Помните, что промежуточная аттестация — это возможность продемонстрировать свои знания и навыки. Подготовьтесь психологически, настройтесь на успех и верьте в свои силы.

Эти рекомендации помогут вам подготовиться к промежуточной аттестации по дисциплине «Профессиональные коммуникации в индустрии гостеприимства» и продемонстрировать свои знания и навыки.