

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный университет туризма и сервиса»  
(ФГБОУ ВО «РГУТИС»)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор



Е. С. Погребова

2022 г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ  
ПРОГРАММЫ  
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Клиенториентированный сервис в туризме»

Московская область, 2022

## МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

В число методических материалов программы включены: рабочая тетрадь для слушателей, содержащая учебные материалы для самостоятельной работы, рабочая тетрадь, содержащая учебные материалы лекционных и семинарских занятий, список рекомендуемой литературы и перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Список рекомендуемой литературы:

1. Адашова Т.А., Духовная Л.Л., Косарева Н.В., Лапочкина В.В., Холодцова И.И. Инновации в туризме и гостиничном бизнесе: Монография [Текст]/Т.А. Адашова, Л.Л. Духовная, Н.В. Косарева, В.В. Лапочкина, И.И. Холодцова. – М.: Перо, 2019. – 149 с.
2. Акимова Ю.Н. Психология управления: учебник и практикум [Текст]/ Ю.Н. Акимова. — М.: Юрайт, 2018. 320 с.
3. Андреев А.С. Смыслы личностного роста в контексте актуальных проблем человечества [Текст]/А.С. Андреев// Гуманитарные науки. — 2019. — №3(47). — с. 142-148.
4. Андреева, Г.М. Социальная психология: учеб. Для высш. учеб. заведений [Текст]/ Г.М. Андреева. – М.: Аспект Пресс, 2007. – 363 с.
5. Андросова М.И., Готовцева Н.Г., Ковтун Т.Ю. Психология: Учебное пособие [Текст]/М.И. Анросова, Н.Г. Готовцева, Т.Ю. Ковтун.— Киров, 2018.
6. Артамонова М.О., Афонькина Е.О. Корпоративная культура как рыночный инструмент повышения конкурентоспособности организации индустрии туризма [Текст]/М.О. Артамонова, Е.О. Афонькина//Современные научные исследования и разработки.— 2018.— Том 1.— №12 (29).— С. 63—67.
7. Белоусова Н.В. Зарубежный опыт популяризации инклюзивного реабилитационно-социального туризма [Текст]/ Н.В. Белоусова//Туризм и гостеприимство.-2019.- №1.- С.36-45.
8. Большой психологический словарь [Электронный ресурс] .— <https://psychological.slovaronline.com> (дата обращения: 01.02.2020)
9. Большой психологический словарь [Электронный ресурс]. – URL: <https://psychological.slovaronline.com> (дата обращения: 01.02.2020).
10. Бюлер А.В. Вербальные и невербальные коммуникации в сфере гостиничного сервиса [Текст]/А.В. Бюлер//Современные подходы к повышению качества сервиса в индустрии туризма и гостеприимства в условиях межкультурной коммуникации: материалы IX Международной научно—практической конференции.— Екатеринбург: Уральский государственный экономический университет, 2019.— С. 78—81.
11. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация: Учебник [Текст]/О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина.— Москва, 2018. Сер. Высшее образование: Бакалавриат (Изд. 3-е, перераб. и доп.).— 286 с.

12. Голубев Д.А., Жильцова Т.Н. Английский язык в сфере экономики и бизнеса: стилистика, грамматика, лексика, деловая коммуникация: учебное пособие [Текст]/ Д.А. Голубев, Т.Н. Жильцова. — Ярославль: Издательство «Канцлер», 2019. — 116 с.
13. Гришаева Л.И. Теория межкультурной коммуникации: Проблемы, подходы, анализ: монография [Текст]/ Л.И. Гришаева, Л.В. Цурикова ; Воронежский государственный университет. – Воронеж: Издательский дом ВГУ, 2018. – 505 с.
14. Губина Е.В., Махмутова Е.Н. Социально-психологический феномен атрибуции в межличностной и межкультурной коммуникации [Текст]/Е.В. Губина, Е.Н. Махмутова// Вестник экспериментального образования. – 2019. – № 4 (21) . – С. 58-69.
15. Данилин Д.А., Рассказов Н.С., Кузьмин К.М. Разработка дизайна информационного веб—сервиса [Текст]/ Д.А. Данилин, Н.С. Рассказов, К.М. Кузьмин// В сборнике «Проблемы информатики в образовании, управлении, экономике и технике: сборник статей XIX Международной научно—технической конференции. Пензенский государственный университет. – Пенза, 2019. – С. 75-81.
16. Евтюгина А.А. Русский язык и культура речи: курс лекций, учебное пособие [Электронный ресурс]/А.А. Евтюгина. — Екатеринбург: Российский государственный профессионально-педагогический университет, 2019. — 269 с.
17. Елфимова М.М. Шутка как нарративный текст и инструментальное средство развития межличностного взаимопонимания [Текст]/ М.М. Елфимова// Культурно-историческая психология.— М.: Московский государственный психолого-педагогический университет, 2018.— Том 14.— №1.— С. 23-29.
18. Зайцева Н.А., Шуравина Д.Б. Безбарьерный туризм: учебное пособие [Текст]/ Н.А. Зайцева, Д.Б. Шуравина.- М.: КноРус, 2018.- 176 с.
19. Захарова И.В. Социальная психология [Текст]/ И.В. Захарова.— Ульяновск: Ульяновский государственный технический университет, 2018.— 127 с.
20. Злоказов К.В., Леонов Н.И. Субъективный образ социального пространства [Текст]/К.В. Злоказов// Вестник Костромского государственного университета. Серия: Педагогика. Психология. Социокинетика. — 2019. — Т. 25. — № 3. — С. 45-50.
21. Игнатенко К.А. Стиль общения как индикатор культуры организации [Текст]/К.А. Игнатенко//Плехановский барометр.— 2018.— Номер: 3 (15).— С. 57-59.
22. Ильяхов М. Новые правила деловой переписки / Максим Ильяхов, Людмила Сарычева. — М.: Альпина Паблишер, 2018. — 256 с.
23. Каменская В.Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивация в структуре конфликта: учебное пособие для бакалавриата, специалитета и магистратуры [Текст]/В.Г. Каменская. — М., 2019. 150 с.

24. Клецина И.С. Социальная психология: учебник и практикум для академического бакалавриата [Текст]/ И. С. Клецина [и др.]. — Москва: Издательство Юрайт, 2018. — 348 с.
25. Коваленко Л.А. Социально-психологические процессы: конфликты: учебное пособие [Текст]/Л.А. Коваленко. —Новосибирск: Издательство Сибпринт, 2018. —126 с.
26. Козлов В.В., Власов Н.А. Психология внушения и внушаемости [Текст]/В.В. Козлов, Н.А. Власов.— М.: МАПН, Институт консультирования и системных решений, 2018.— 276 с.
27. Колесова Ю.А., Шпенглер А.В. Особенности проектирования туристского продукта для лиц с ограниченными возможностями здоровья [Текст]/ Ю.А. Колесова, А.В. Шпенглер//В сборнике «Проблемы, опыт и перспективы развития туризма, сервиса и социокультурной деятельности в России и за рубежом: материалы V Международной научно-практической интернет-конференции.- 2018.- С.179-184.
28. Краткий психологический словарь [Текст]/Составитель Свенцицкий А.Л. . —М.: Проспект, 2019 . — 512 с.
29. Кудрявцева Е.А. Особенности разработки и предоставления туристских услуг для людей с ограниченными возможностями [Текст]/Е.А. Кудрявцева //Вестник Российского нового университета. Серия: Человек и общество.- 2019.-№4.-С. 90-95.
30. Куцевол Н.Г. Конформизм в управлении: источники и практика будущего [Текст]/Н.Г. Куцевол// Вестник Московского гуманитарно-экономического института. — 2019. — № 3. — С. 76-80.
31. Лукьянова Е.Л., Меткин М.В. Психология конфликта: учебное пособие [Текст]/Е.Л. Лукьянова, М.В. Меткин. — СПб.: СПб УГПС МЧС России, 2017. —184 с.
32. Медведева О.С. Основные модели потребительского поведения в современных условиях [Текст]/О.С. Медведева// Вестник Алтайской академии экономики и права. — 2019. — № 5-3. — С. 88-93.
33. Молодежные практики в современном обществе: междисциплинарный диалог: монография [Текст]/Под ред. С.Б. Кожевникова.— М.: Московский городской педагогический университет, 2018.— 192 с.
34. Морозов М.А., Морозов М.М. Цифровые коммуникации как инструмент формирования единого информационного пространства в туризме [Текст]/ М.А. Морозов, М.М. Морозов// Вестник Российского нового университета. Серия: Человек и общество. — 2019. — № 2. — С. 69-72.
35. Нарциссова С.Э. Психология труда: Учебное пособие [Текст]/С.Э. Нарциссова.- М.: Академия МНЭПУ, 2017.- 139 с.
36. Национальный проект ФП «Молодые профессионалы» [Электронный ресурс]  
<https://new.avо.ru/documents/33446/1306658/Молодые+профессионалы.pdf> (дата обращения: 01.02.2020)

37. Пашковская И.Н. Психология делового общения [Текст]/И.Н. Пашковская, Т.С. Харитонова, Ю.М. Якимов.— С-Пб: Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2019.— 114 с.
38. Перечень поручений Президента РФ по итогам заседания президиума Государственного совета, состоявшегося 17 августа 2015 года [Электронный ресурс].— <http://www.kremlin.ru/acts/assignments/orders/50341>(дата обращения: 01.02.2020)
39. Перечень поручений Президента РФ по итогам телемоста с участниками движения «Ворлдскиллс» от 23 ноября 2019 года [Электронный ресурс].— <http://www.kremlin.ru/acts/assignments/orders> (дата обращения: 01.02.2020)
40. Пехова М.М., Ханагян Т.А. Этика и психология деловых отношений.— С-Пб: Научное издательство «Лань», 2018.— 105 с.
41. Пилюгина Е.В. Коррекционные возможности психологической защиты для повышения адаптации личности [Текст]/ Е.В. Пилюгина//Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология.— 2019.— №3.— С.345-355.
42. Подело Й. Смайлики, улыбка и смех как социальный сигнал и индикатор эмоционального состояния в процессе коммуникации (сопоставительный анализ) [Текст]/Й. Подело// Вестник Новосибирского государственного университета. Серия: Лингвистика и межкультурная коммуникация. . — 2016. — Т. 14. — № 2. — С. 80—90.
43. Прозоровская К.А. Управление персоналом. Поведение людей и групп в организации: Учебное пособие [Текст]/К.А. Прозоровская.- СПб: Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2019.- 311 с.
44. Профессиональные стандарты [Электронный ресурс].— <https://www.kadryfrio.ru/spk/profession-standards/develop>(дата обращения: 01.02.2020)
45. Психология личности: хрестоматия//Ананьев Б.Г., Божович Л.И., Выготский Л.С., Леонтьев А.Н., Мясищев В.Н., Рубинштейн С.Л., Узнадзе Д.Н., Абульханова К.А., Анцыферова Л.И., Асмолов А.Г., Братусь Б.С., Петровский В.А., Слободчиков В.И., Орлов А.Б. Редактор—составитель Райгородский Д.Я. . – Самара, 2006. – Том II. Отечественная психология.
46. Рамендик Д.М., Одинцова О.В. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие [Текст]/Д.М. Рамендик, О.В. Одинцова.— Москва, 2019. – 212 с.
47. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р <Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года [Электронный ресурс].—

- [www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_333756](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_333756) (дата обращения: 01.02.2020)
48. Рогозина Т.И., Тюменцева И.В. Психология управления впечатлением о себе// В сборнике: Человек и общество в нестабильном мире: материалы международной научно—практической конференции. Ответственный редактор ГИ. Тюменцева. – 2019. – С. 160-165.
  49. Савельева И.Ю. Бизнес-этикет и протокол: учебное пособие / И.Ю. Савельева.– СПб. : Изд-во СПбГЭУ, 2018. –148с.
  50. Сайт Национального совета при президенте Российской Федерации по профессиональным квалификациям [Электронный ресурс].— <http://nspkrf.ru/soveti> (дата обращения: 01.02.2020)
  51. Сахарчук Е.С. Обоснование разработки и применения модели компетенции культурного минимума во въездном иностранном туризме//Культура и образование. 2019. № 2 (33). С. 32-45.
  52. Сахарчук Е.С. Проблемы формирования компетенции социального взаимодействия в профессиональном туристском образовании// Вестник современных исследований. – 2018. – № 12.8 (27). С. 355-358.
  53. Семенова В.В., Лясникова Ю.В., Мазур В.В. Управление персоналом: Учебное пособие [Текст]/ В.В. Семенова, Ю.В. Лясникова, В.В. Мазур.- М.: РУСАЙНС, 2019.- 146 с.
  54. Середина Н.М. Психологические особенности развития эмоционального интеллекта от А.Маслоу до современности [Текст]/Н.М. Середина//Вестник института мировых цивилизаций.- 2019.- Том 10.- Номер 2(23).- С.118-126.
  55. Социальная коммуникация в современном мире: учебное пособие для студентов—бакалавров, обучающихся по направлению 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью»/Под ред. Е.В. Кузьминой.— Ульяновск, 2019.— 88 с.
  56. Сушко Н.Г., Абашева А.А. Классификация факторов, определяющих состояние социально—психологического климата в коллективе// Ученые записки ТОГУ.— Хабаровск: Тихоокеанский государственный университет, 2019.— Том 2.— №10.— С. 445-450.
  57. Тернер, Дж. Социальное влияние [Текст]/Дж. Тернер. - СПб.: Питер, 2003.
  58. Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2018 года N 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года»// [base.garant.ru/71937200/](http://base.garant.ru/71937200/)
  59. Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в редакции от 02.12.2019 №419-ФЗ) [Электронный ресурс].— [Consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462](http://Consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462)(дата обращения: 01.02.2020)
  60. Федюковская М.Г. Психология делового общения: электронный курс.— Санкт-Петербургский университет технологий управления и

- экономики, Институт гуманитарных и социальных наук. – Санкт-Петербург, 2018.— 129 с.
61. Фромм Э. Бегство от свободы. Пер. с англ. А. Лактионова. М.: АСТ, 2009. 284 с.
  62. Хайнс Э. Как подготовиться к «безработному» будущему// Форсайт. – 2019. – Т. 13. – № 1. – С. 19-30.
  63. Хансейкер Ф., Алессандра Э. Искусство управления людьми [Текст] / Пер. с англ. В. Калашников/Ф. Хансейке, Э. Алессандра.- М.: ФАИР-ПРЕСС, 2004.
  64. Хмелькова М.А. Психология эффективного общения. Практикум.— М.: ООО «Издательство «Спутник+»», 2019.— 351
  65. Черевичко Т.В., Темякова Т.В. Цифровизация туризма: формы проявления [Текст]// Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Экономика. Управление. Право. 2019. Т. 19. № 1. С. 59-64.
  66. Шабышева Ю.Е. Социальные нормы и отклонения как категория социально значимого поведения личности// Научно—практические исследование.—№8—5(23).— 2019.— С.188-193
  67. Шерматова Б.К., Черникова В.Е. Особенности межкультурной коммуникации в сфере туризма// Наука и образование сегодня. — 2019.— № 6—2 (41).— С. 31-32.
  68. Щербаков С.В. Конфликтные ситуации и фреймы//Вестник науки и образования.— Иваново: Олимп, 2019.— №20. —1(74).— С.89-91
  69. Deepak Malhotra Negotiating the Impossible: How to Break Deadlocks and Resolve Ugly Conflicts (without Money or Muscle) (2018), Berrett—Koehler Publishers; ISBN 9781523095483
  70. Sharipov S., Begmatov Sh., Sa'dullayeva S., Ismailova N. Information technology system: solution for effective business communication in operation, management and decision making. Theoretical & Applied Science. 2019. № 6 (74). С. 551-558.
  71. World Skills Russia [Электронный ресурс].—worldskills.ru (дата обращения: 01.02.2020)