

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



Е.С. Погребова

2022 г.

**ПРОГРАММА  
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ  
«Клиенториентированный сервис в туризме»**

Московская область, 2022

## **1. Аннотация программы**

**1.1. Цель программы** – приобретение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности, связанных с процессом туристского обслуживания в фокусе клиентоориентированности с учетом особенностей современного потребителя. Для последующего применения на практике слушателям предлагаются надежные техники обслуживания, помогающие выстраивать с клиентом турафиса долговременные отношений доверия и взаимной выгоды. Основной акцент в программе сделан на индивидуализации обслуживания; на базе современных знаний в области социальной психологии представлены наиболее продуктивные подходы к формированию эффективной коммуникации с клиентами разных социальных, демографических групп, а также клиентами, имеющими особенности проявления темперамента, конфликтными, с особенностями здоровья и др. Существенная часть программы посвящена практике письменной коммуникации в туризме, на основе реальных кейсов даются рекомендации по работе с жалобами и негативными отзывами клиентов.

### **1.2. Планируемые результаты освоения программы:**

– усовершенствованные и полученные новые знания в области: основных направлений индивидуализация обслуживания в современном туризме; особенностей коммуникации с современным потребителем туристских услуг; основных клиентоориентированных техник и технологий; в туризме; современные подходы к формированию безбарьерной коммуникации, в том числе с конфликтным и особенным клиентом

– умения: анализировать ситуацию делового общения в туризме с позиций клиентоориентированного подхода; находить и применять релевантные приемы и методы повышения клиентоориентированности бизнеса на основе современных социально-психологических знаний;

– практический опыт применения клиентоориентированного подхода в профессиональной деятельности в туризме.

### **1.3. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение.**

К освоению программы допускаются лица, имеющие высшее образование

**1.4. Трудоемкость обучения** Трудоемкость обучения по программе составляет 72 академических часа. Включает контактную работу с преподавателем в формате лекций и семинаров, самостоятельную работу слушателей Программы, работу с материалами онлайн курса и итоговую аттестацию.

**1.5. Форма обучения** – заочная, с применением дистанционных образовательных технологий.

**1.6. Форма итоговой аттестации** – итоговое тестирование.

## 2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Наименование дисциплин	Трудоемкость, час	Всего, контактной работы с преподавателем, ак. час.	Контактная работа с преподавателем, ак. час.		СРС, ак. час
			Лекции, ак. час.	Семинары, ак. час.	
<b>1</b>	<b>2</b>				<b>6</b>
1. Клиентоориентированность как философия турбизнеса	16	4	2	2	12
2. Основные тренды потребительского поведения	16	2		2	14
3. Базовый инструментарий клиентоориентированности в туризме	16	2	2		14
4. Подходы к формированию безбарьерной коммуникации в туризме	12	2		2	10
5. Особенности диалога с конфликтным и особенным клиентом в туризме	14	2		2	12
<b>Итоговая аттестация (зачет по итогам тестирования)</b>					
<b>Итого</b>	<b>72</b>	<b>12</b>			<b>60</b>

## 3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Время (период)	Наименование дисциплин	Лекции, ак. час.	Семинары, ак. час.	СРС
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1-4 день обучения	1. Клиентоориентированность как философия турбизнеса	2	2	12
5-9 день обучения	2. Основные тренды потребительского поведения		2	14
10-14 день обучения	3 Базовый инструментарий клиентоориентированности в туризме	2		14
15-18 день обучения	4. Подходы к формированию безбарьерной коммуникации в туризме		2	10
19-22 день обучения	5. Особенности диалога с конфликтным и особенным клиентом в туризме		2	12
	<b>Всего</b>			<b>60</b>

22 день обучения	Итоговая аттестация
---------------------	---------------------

## 4. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

### 4.1. Тематический план

#### **Дисциплина 1. Клиентоориентированность как философия турбизнеса (16 часов)**

*Раздел 1.1. Клиентоориентированный подход в современном туризме.*  
Современный взгляд на клиентоориентированность в туризме: основные понятия, лучшие практики, характеристика эффектов клиентоориентированной политики, принципы клиентоориентированного бизнеса, основные методы повышения клиентоориентированности, методы управления клиентоориентированностью; контактная зона и коммуникации с клиентами; научные основы выстраивания клиентоориентированной коммуникации; социальная психология; роль теорий, объясняющих психологическую природу поведения человека

*Раздел 1.2. Потребитель туристских услуг как индивидуальность.*  
Психическое отражение мира как основа особенностей личности человека; социальная перцепция; психологические особенности коммуникации с клиентами с различными социодемографическими и поведенческими характеристиками; роль эмоционального интеллекта сотрудников туристского офиса в обеспечении клиентоориентированного подхода; психологическая структура личности

#### **Дисциплина 2. Основные тренды потребительского поведения (16 часов).**

*Раздел 2.1. Особенности коммуникации с разными группами потребителей в туризме.*

Влияние разных групп факторов (биологических, социальных) на поведенческие особенности человека; рекомендации по общению с людьми разных возрастных групп; рекомендации по общению с клиентами – женщинами/мужчинами; общение и его виды; средства общения

*Раздел 2.2. Портрет современного потребителя туристских услуг.*  
Основные характеристики современного российского туриста по данным аналитических агентств.

#### **Дисциплина 3. Базовый инструментальный клиентоориентированности в туризме (16 часов).**

*Раздел 3.1. Комфортный психологический климат как философия туризма.*

Основные понятия: социально-психологический климат, коммуникация, конфликт, психотренинг, модели потребительского поведения; манера и стиль общения; деловая аргументация; техника активного слушания

*Раздел 3.2. Коммуникативные техники в клиентоориентированном обслуживании.*

Коммуникативные техники и технологии при выполнении функций сотрудниками туристских офисов, правила делового общения

#### **Дисциплина 4. Подходы к формированию безбарьерной коммуникации в туризме (12 часов).**

*Раздел 4.1. Причины коммуникативных барьеров с современными потребителями туристских услуг.*

Межкультурная коммуникация и конфликты; факторы понимания конфликта; сигналы конфликта; причины конфликтов в деловой коммуникации;

*Раздел 4.2. Письменная коммуникация по правилам клиенториентированности.*

Ошибки коммуникации в письменной речи; работа с недовольными клиентами в сервисах отзовиков

#### **Дисциплина 5. Особенности диалога с конфликтным и особенным клиентом в туризме (14 часов).**

*Раздел 5.1. Конфликт с клиентом: предупреждение и преодоление.*

Проявления конфликтной ситуации; стратегия управления конфликтами; картография конфликта; этапы преодоления конфликта по Юри; типы конфликтных клиентов

*Раздел 5.2. Особенности клиенты в туризме.*

Адаптивный туризм и его особенности; понимание инвалидности и эмпатия

### **4.2. Организационно-педагогические условия реализации программы с применением частично или в полном объеме дистанционных образовательных технологий**

<b>Наименование разделов (модулей), дисциплин</b>	<b>Организационно-педагогические условия освоения раздела (модуля), дисциплины</b>
1. Клиентоориентированность как философия турбизнеса	Учебный материал по дисциплине
2. Основные тренды потребительского поведения	Учебный материал по дисциплине
3. Базовый инструментарий клиентоориентированности в туризме	Учебный материал по дисциплине
4. Подходы к формированию безбарьерной коммуникации в туризме	Учебный материал по дисциплине
5. Особенности диалога с конфликтным и особенным клиентом в туризме	Учебный материал по дисциплине,

### **4.3. Материально-технические условия**

Материально-технические условия программы формируют информационно-образовательную среду, обеспечивающую освоение обучающимися образовательной программы в дистанционной форме. Необходим доступ педагогических работников и обучающихся платформе обучения на основе Moodle, к ЭВМ с операционной системой (Windows, macOS, Linux и др.) с монитором или интегрированным экраном,

аудиоколонками и (или) наушниками, веб-камерой, микрофоном, доступом в сеть Интернет, офисным пакетом (LibreOffice, Microsoft Office, Google Apps и др.), программами для работы с документами с расширением .pdf (Foxit Reader, Adobe Acrobat Reader и др.), браузером (Яндекс.Браузер, Google Chrome, Mozilla Firefox, Chromium и др.), мультимедийным программным обеспечением, программным обеспечением создания онлайн-конференций.

#### **4.4. Кадровые условия**

Кадровое обеспечение программы формируется из числа профессорско-преподавательского штата и коллектива научных сотрудников ФГБОУ ВО «РГУТИС».

#### **4.5. Оценочные материалы**

Итоговая аттестация (зачет) по программе осуществляется в форме компьютерного тестирования, диагностирующего усовершенствованные и полученные новые знания, умения, опыт и компетенции, повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации по направлению территориальной организации туризма.

Тестовые вопросы составляются на базе дисциплин программы.

Критерии оценивания:

- до 66% правильных ответов на вопросы теста – не зачтено;
- равно и более 66% правильных ответов на вопросы теста – зачтено.

### **5. 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. Андроcова М.И., Готовцева Н.Г., Ковтун Т.Ю. Психология: Учебное пособие [Текст]/М.И. Андроcова, 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 интструментальное 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. Харитоновна, 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: Научные технологии, 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(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)

Руководитель программы — к.э.н., доцент Соколова Антонина Павловна