

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 22.10.2023 08:53:11  
Уникальный программный ключ:  
c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545

Образовательное частное учреждение высшего образования  
**«Российская международная академия туризма»**

Факультет менеджмента туризма  
Кафедра менеджмента и экономики

Принято Ученым Советом  
«15» июня 2023 г.  
Протокол № 02-06-03

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор  
В.Ю. Питюков  
14 июня 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Деловые коммуникации»**

по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент  
Профиль «Международный менеджмент в туризме»  
квалификация (степень) выпускника – бакалавр  
**Б1.УО0.14**

Рассмотрено и одобрено  
на заседании кафедры  
Протокол № 10 от 14 июня 2023

Разработчик: Торгашова А.В.,  
к.э.н., доцент

Рецензент: Гагарин А.В.,  
директор по развитию ООО ТФ  
«Вокруг света»

Химки 2023

## 1. Цели и задачи дисциплины

**Цель дисциплины** – формирование у обучающихся компетенций (ПК-9) средствами дисциплины «Деловые коммуникации».

Учебная программа направлена на формирование у студентов навыков деловых коммуникаций и разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.

Для реализации поставленной цели в процессе преподавания дисциплины решаются следующие задачи:

- формирование системы знаний в области деловых коммуникаций;
- формирование у слушателей расширенного представления о сущности и формах деловых коммуникаций в международном туризме, основных правилах современного делового протокола и этикета, организации ведения переговоров и психологических особенностях делового общения;
- формирование навыков разрешения конфликтов в межличностных, групповых и организационных коммуникациях на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в международном туризме;
- развитие коммуникационных навыков.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, представленных в компетентностной карте дисциплины в соответствии с ФГОС ВО, компетентностной моделью выпускника, определенной вузом и представленной в ОП, и содержании дисциплины (модуля):

Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
	<p><b>ПК-9.</b> Способен к анализу проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций</p>	<p>ПК-9.1. Применяет технологии построения эффективных коммуникаций в управлении организацией как инструмента воздействия на членов межличностных, групповых и организационных коммуникаций, опираясь на знания психологических особенностей людей</p> <p>ПК 9.2. Использует методы управления конфликтными ситуациями при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций</p>	<p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- теоретические основы коммуникаций для осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций в международном менеджменте в туризме;</li> <li>- формы деловых коммуникаций в международном менеджменте в туризме.</li> </ul> <p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять технологии построения эффективных коммуникаций в управлении организацией как инструмента воздействия на членов межличностных, групповых и организационных коммуникаций, опираясь на знания психологических особенностей людей.</li> </ul> <p><b>Владеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками использования методов управления конфликтными ситуациями при проектировании коммуникаций;</li> <li>- навыками устной, письменной, интернет-коммуникации, проведения совещаний, собраний, дискуссий и переговоров в процессе межличностных, групповых и организационных коммуникаций в международном менеджменте.</li> </ul>

### 3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина " Деловые коммуникации " относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 ОПОП. Компетенции, формируемые дисциплиной «Деловые коммуникации», также формируются и на других этапах в соответствии с учебным планом.

### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

#### 4.1. Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		4
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:</b>	48	48
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	14	14
занятия семинарского типа (ЗСТ):	30	30
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))		
практические занятия (ЗСТ ПР)		
групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	2	2
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)		
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)	2	2
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе</b>	60	60
СРуз -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам)	58	58
СРпа -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	2	2
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет)</b>		Зачет
<b>Общая трудоемкость дисциплины: часы</b>	108	108
<b>зачетные единицы</b>	3	3

#### 4.2. Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		5
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:</b>	34	34
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	10	10

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		5
занятия семинарского типа (ЗСТ):	20	20
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))		
практические занятия (ЗСТ ПР)		
групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	2	2
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)		
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)	2	2
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе</b>	<b>74</b>	<b>74</b>
СРуз -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам)	72	72
СРпа -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	2	2
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет)</b>	Зачет	
<b>Общая трудоемкость дисциплины: часы</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>зачетные единицы</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

#### 4.3. Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 3	
		ЗС	ЛС
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:</b>	12	8	4
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	4	4	
занятия семинарского типа (ЗСТ):	4	4	
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))			
практические занятия (ЗСТ ПР)			
групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	2	-	2
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)			
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)	2	-	2

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 3	
		ЗС	ЛС
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе</b>	96	64	32
СРуз -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам)	92	64	28
СРпа -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	4		4
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет)</b>	Зачет		
<b>Общая трудоемкость дисциплины: часы</b>	108	108	
<b>зачетные единицы</b>	3	3	

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1.Содержание разделов дисциплины

№ Наименование разделов Дисциплины	Содержание тем
<b>Раздел 1. Основы деловых коммуникаций</b>	<b>Тема 1. Основы деловых коммуникаций.</b> Основные характеристики деловой коммуникации. Определение, структура, функции и виды деловых коммуникаций. Основные коммуникационные навыки. Межличностные, групповые и организационные коммуникации.
	<b>Тема 2. Ситуативные особенности делового общения в международном менеджменте в туризме.</b> Психологические проблемы деловых коммуникаций в международном менеджменте в туризме. Способы разрешения конфликтов. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие партнера в коммуникации. Психологические установки стереотипы при восприятии партнера в коммуникации, в том числе в международной среде. Классификация коммуникационных барьеров. Пути преодоления коммуникационных барьеров в международном туризме.
	<b>Тема 3. Невербальные компоненты делового общения в международном менеджменте в туризме.</b> Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации в международном менеджменте в туризме. Особенности вербальной коммуникации. Структура и функции невербальной коммуникации. Изучение индивидуальности человека по невербальным источникам (мимика, жесты, позы и т.д.), в международном туризме.
<b>Раздел 2. Формы деловых коммуникаций в международном менеджменте в туризме.</b>	<b>Тема 4. Деловая переписка в международном менеджменте в туризме.</b> Документационное обеспечение деловых коммуникаций в международном менеджменте в туризме. Особенности деловой переписки. Характеристика современного делового письма. Виды деловых писем. Общие правила оформления документов в международном менеджменте в туризме.

	<p><b>Тема 5. Национальные особенности делового общения в международном менеджменте в туризме</b>          Организация и ведение переговоров в международном менеджменте в туризме. Понятие переговоров. Виды переговоров. Виды переговоров. Организация переговорного процесса. Протокольные аспекты подготовки и проведения переговоров, в том числе в международной среде. Этапы переговорного процесса. Стратегические и тактические приемы, используемые в переговорном процессе в международном менеджменте в туризме. Проектирование межличностных, групповых и организационных коммуникаций. Переговорный процесс в международном аспекте. Влияние национальных особенностей на деловое общение. Общие правила международного бизнес-этикета. Национальные стили ведения переговоров.</p>
	<p><b>Тема 6. Презентация и публичное выступление в международном менеджменте в туризме.</b>          Современные формы деловых коммуникаций в международном менеджменте в туризме. Деловые совещания и собрания. Деловые беседы и дискуссии, основные методы и техники аргументации. Коммуникации с применением интернет технологий (электронные коммуникации). Публичные выступления.</p>
	<p><b>Тема 7. Конфликты в деловых коммуникациях в международном менеджменте в туризме.</b>          Конфликты в деловых коммуникациях в международном менеджменте в туризме. Причины конфликтов. Виды конфликтов. Типы конфликтных личностей. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией в международном менеджменте в туризме. Конфликтные ситуации при проектировании коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом в международном менеджменте в туризме.</p>

## 5.2. Разделы дисциплины и виды занятий, коды формулируемых компетенций

### 5.2.1. Очная форма обучения

Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)					СРО
			Итого	в том числе				
				ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)	ГК (ПА)	
Разделы (модули) дисциплины и наименование тем								
<b>Раздел 1. Основы деловых коммуникаций</b>	<b>ПК-9</b>	<b>46</b>	<b>18</b>	<b>4</b>		<b>14</b>		<b>28</b>
Тема 1. Основы деловых коммуникаций	ПК-9	13	5	1		4		8

Тема 2. Ситуативные особенности делового общения в международном менеджменте в туризме	ПК-9	17	7	1		6		10
Тема 3. Невербальные компоненты делового общения в международном менеджменте в туризме	ПК-9	16	6	4		4		10
<b>Раздел 2. Формы деловых коммуникаций в международном менеджменте в туризме.</b>	<b>ПК-9</b>	<b>58</b>	<b>22</b>	<b>6</b>		<b>16</b>		<b>36</b>
Тема 4. Деловая переписка в международном менеджменте в туризме	ПК-9	11	5	1		4		6
Тема 5. Национальные особенности делового общения в международном менеджменте в туризме	ПК-9	16	8	4		4		10
Тема 6. Презентация и публичное выступление в международном менеджменте в туризме	ПК-9	16	8	2		4		8
Тема 7. Конфликты в деловых коммуникациях в международном менеджменте в туризме	ПК-9	15	5	1		4		8
Групповые консультации, и (или) индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	ПК-9	2	2				2	
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет)</b>	ПК-9	2	2				2	
Всего часов		108	48	14		30	4	60

### 5.2.2. Очно-заочная форма обучения

Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемые компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)				СРО
			Итого	в том числе			
				ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)	
Разделы (модули) дисциплины и наименование тем							
<b>Раздел 1. Основы деловых коммуникаций</b>	<b>ПК-9</b>	<b>46</b>	<b>18</b>	<b>4</b>		<b>14</b>	<b>28</b>
Тема 1. Основы деловых коммуникаций	ПК-9	13	5	1		4	8

Тема 2. Ситуативные особенности делового общения в международном менеджменте в туризме	ПК-9	17	7	1		6		20
Тема 3. Невербальные компоненты делового общения в международном менеджменте в туризме	ПК-9	16	4	2		4		10
<b>Раздел 2. Формы деловых коммуникаций в международном менеджменте в туризме.</b>	<b>ПК-9</b>	<b>58</b>	<b>22</b>	<b>6</b>		<b>6</b>		<b>36</b>
Тема 4. Деловая переписка в международном менеджменте в туризме	ПК-9	11	5	1		4		6
Тема 5. Национальные особенности делового общения в международном менеджменте в туризме	ПК-9	16	2	2		4		14
Тема 6. Презентация и публичное выступление в международном менеджменте в туризме	ПК-9	16	2	2		4		8
Тема 7. Конфликты в деловых коммуникациях в международном менеджменте в туризме	ПК-9	15	5	1		4		8
Групповые консультации, и (или) индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	ПК-9	2	2				2	
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет)</b>	ПК-9	2	2				2	
Всего часов		108	34	10		20	4	74

### 5.2.3. Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемые компетенции	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)					СРО
			Итого	в том числе				
				ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)	ГК (ПА)	
<b>Раздел 1. Основы деловых коммуникаций</b>	<b>ПК-9</b>	<b>43</b>	<b>2</b>	<b>0,5</b>		<b>0,5</b>		<b>35</b>
Тема 1. Основы деловых коммуникаций	ПК-9	12	1	0,5		0,5		10

Тема 2. Ситуативные особенности делового общения в международном менеджменте в туризме	ПК-9	14	1	0,5		0,5		12
Тема 3. Невербальные компоненты делового общения в международном менеджменте в туризме	ПК-9	17	1	0,5		0,5		13
<b>Раздел 2. Формы деловых коммуникаций в международном менеджменте в туризме.</b>	<b>ПК-9</b>	<b>61</b>	<b>2</b>	<b>0,5</b>		<b>0,5</b>		<b>53</b>
Тема 4. Деловая переписка в международном менеджменте в туризме	ПК-9	16	1	0,5		0,5		14
Тема 5. Национальные особенности делового общения в международном менеджменте в туризме	ПК-9	16	1	0,5		0,5		14
Тема 6. Презентация и публичное выступление в международном менеджменте в туризме	ПК-9	18	1	0,5		0,5		8
Тема 7. Конфликты в деловых коммуникациях в международном менеджменте в туризме	ПК-9	11	1					9
Групповые консультации, и (или) индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	ПК-9	2	1				2	
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет)</b>	ПК-9	2	2				2	
Всего часов		108	12	4		4	4	96

## **6. Контактная и самостоятельная работа обучающихся**

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплинам (модулям) включает в себя: занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся) и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации).

Занятия лекционного типа проводятся в соответствии с объемом и содержанием представленным в таблице раздела 5.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, содержание дисциплины (модуля) составлено на основе результатов научных исследований, проводимых РМАТ, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

### **6.1. Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и др.)**

#### **Тема 1. Основы деловых коммуникаций.**

**Цель занятия:** формирование системы комплексных знаний об основах деловых коммуникаций, межличностных, групповых и организационных коммуникаций и сущности деловых коммуникаций, в том числе в международном менеджменте в туризме. (ПК-9)

**Компетенции:** ПК-9 Способен к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций

**Тип занятия** практическое занятие

**Форма проведения** групповые дискуссии, доклад

#### **1. Дискуссия. Основная тема (либо проблема) для обсуждения:**

Система деловых коммуникаций в международном менеджменте в туризме.

Каналы деловых коммуникаций в международном менеджменте в туризме.

Факторы, влияющие на коммуникационный процесс в международном менеджменте в туризме.

Межличностные, групповые и организационные коммуникации.

#### **2. Обсуждение докладов.**

Темы докладов:

1. Коммуникация, ее значение, виды и функции в международном менеджменте в туризме.
2. Участники деловой коммуникации в международном менеджменте в туризме, ее целевая аудитория.
3. Основные модели и стили деловых коммуникаций в международном менеджменте в туризме.
4. Стратегия и тактика информационного воздействия на участников в процессе коммуникации.
5. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации в международном

менеджменте в туризме.

6. Символы и знаки в процессе в коммуникации, их интерпретация и восприятие.
7. Отражение и восприятие в деловой коммуникации.
8. Этика устного, письменного и виртуального делового общения: сходства и различия в международном менеджменте в туризме.
10. Особенности деловой коммуникации по телефону и Интернету.
11. Межличностные, групповые и организационные коммуникации.
12. Установление контакта и эффект первого впечатления в процессе коммуникации, влияние стереотипов на первое впечатление.

## **Тема 2. Ситуативные особенности делового общения в международном менеджменте в туризме**

**Цель занятия:** формирование системы комплексных знаний о ситуационных особенностях в межличностных, групповых, организационных деловых коммуникациях в международном менеджменте в туризме. (ПК-9)

**Компетенции:** ПК-9 Способен к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций

**Тип занятия** практическое занятие

**Форма проведения** групповые дискуссии, доклад.

### **1. Дискуссия. Основная тема (либо проблема) для обсуждения:**

Коммуникационные барьеры и пути их преодоления в международном менеджменте в туризме.

### **2. Обсуждение докладов.**

Темы докладов:

1. Организационная культура и ее влияние на коммуникационные процессы в организации в индустрии международного туризма.
2. Менеджмент репутации человека и организации («белые» и «черные» технологии, «информационные войны» и т.п.).
3. Влияние конфликтов и организационных изменений на процесс коммуникации в индустрии международного туризма.
4. Деловая коммуникация и власть.
5. Информационное обеспечение деятельности государственной власти (выборы как деловая коммуникация; маркетинговые аспекты в политике и т.п.).
6. Психологические аспекты делового общения в международном менеджменте в туризме.
7. Особенности этических норм при осуществлении делового общения (переговоров и т.п.).
8. Влияние протокольных мероприятий на процесс делового общения в международном менеджменте в туризме.
9. Этические аспекты и практика вручения подарков в деловом общении в международном туризме.
10. Виды и особенности деловых приемов и деловой этикет.
11. Влияние стиля руководства на коммуникативное взаимодействие в международном менеджменте в туризме.
12. Влияние конфликтов на коммуникативное взаимодействие в международном менеджменте в туризме.
13. Роль индивидуальных особенности человека в процессе коммуникации в международном туризме.
14. Ролевое поведение и его влияние на коммуникационный процесс.

15. Отношение личности к работе и его влияние на коммуникационный процесс.

### **Тема 3. Невербальные компоненты делового общения в международном менеджменте в туризме.**

**Цель занятия:** формирование системы комплексных знаний и овладение навыками применения невербальных средств общения для разрешения конфликтных ситуаций в международном менеджменте в туризме (ПК-9)

**Компетенции:** ПК-9 Способен к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций

**Тип занятия** практическое занятие

**Форма проведения** групповые дискуссии, доклад

#### **1. Дискуссия. Основная тема (либо проблема) для обсуждения:**

Невербальные средства общения в деловых коммуникациях.

Особенности невербальных средств общения в разных культурах и их влияние в международном менеджменте в туризме.

#### **2. Обсуждение докладов.**

Темы докладов:

1. Смысловые и эмоциональные аспекты деловой коммуникации влияние в международном менеджменте в туризме.
2. Символы и знаки в процессе в коммуникации, их интерпретация и восприятие.
3. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации влияние в международном менеджменте в туризме.
4. Анализ поведения участников процесса коммуникации (интонаций, выражения лица, жестов, положения тела, походки и т.п.).
5. Отражение и восприятие в деловой коммуникации в международном менеджменте в туризме.
6. Установление контакта и эффект первого впечатления в процессе коммуникации, влияние стереотипов на первое впечатление .
7. Эмоциональный интеллект.
8. Имидж и внешний облик делового человека (политического лидера и т.п.).

### **Тема 4. Деловая переписка в международном менеджменте в туризме**

**Цель занятия:** формирование системы комплексных знаний о правилах и современных способах деловой переписки и навыках написания деловых писем в международном менеджменте в туризме. (ПК-9)

**Компетенции:** ПК-9 Способен к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций

**Тип занятия** практическое занятие

**Форма проведения** групповые дискуссии, практико-ориентированное задание.

#### **1. Дискуссия. Основная тема (либо проблема) для обсуждения:**

Классификация деловых писем.

Правила деловой переписки в международном менеджменте в туризме.

**2. Выполнение практико-ориентированного задания** с целью формирования навыков написания деловых писем, в том числе для разрешения конфликтных ситуаций при проектировании коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом в международном менеджменте в туризме

### **Тема 5. Национальные особенности делового общения в международном менеджменте в туризме**

**Цель занятия:** формирование системы комплексных знаний и навыков выявления и анализа национальных особенностей делового общения для расширения внешних связей, и обмена опытом в индустрии международного туризма. (ПК-9)

**Компетенции:** ПК-9 Способен к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций

**Тип занятия** практическое занятие

**Форма проведения** групповые дискуссии, практико-ориентированное задание

**1. Дискуссия. Основная тема (либо проблема) для обсуждения:**

Национальные особенности проведения деловых переговоров и ведения бизнеса.

**2. Выполнение практико-ориентированного задания** для формирования умений и навыков проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций, выявления и анализа национальных особенностей делового общения для расширения внешних связей, и обмена опытом в индустрии международного туризма.

## **Тема 6. Презентация и публичное выступление в международном менеджменте в туризме**

**Цель занятия:** формирование навыков проектирования групповых коммуникаций, подготовки презентации и публичного выступления в международном менеджменте в туризме. (ПК-2)

**Тип занятия** практическое занятие

**1. Дискуссия. Форма проведения** групповые дискуссии, практико-ориентированное задание

**Основная тема (либо проблема) для обсуждения:**

Классификация деловых писем.

Правила написания деловых писем в международном менеджменте в туризме.

Правила подготовки презентации и публичного выступления в международном менеджменте в туризме.

**2. Выполнение практико-ориентированного задания** для формирования умений и навыков проектирования групповых коммуникаций. подготовки презентации и публичного выступления в международном менеджменте в туризме.

## **Тема 7. Конфликты в деловых коммуникациях в международном менеджменте в туризме**

**Цель занятия:** овладение навыками разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом в международном туризме (ПК-2)

**Тип занятия** практическое занятие

**Форма проведения** групповые дискуссии, кейс-задача

**1. Дискуссия. Основная тема (либо проблема) для обсуждения:**

Виды конфликтов в международном менеджменте в туризме.

Стратегии разрешения конфликтов в международном менеджменте в туризме.

**2. Решение кейс-задачи** с целью формирования умений и навыков разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом в международном туризме.

### **6.2.Самостоятельная работа обучающихся**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды работы	Формы контроля	Часы очно	Часы заочное	Коды компетенций
1	Раздел 1. Основы деловых	Изучение литературы по	Доклад 1	28	35	ПК-9

	<b>коммуникаций.</b> Тема 1. Основы деловых коммуникаций Тема 2. Ситуативные особенности делового общения в международном менеджменте в туризме Тема 3. Невербальные компоненты делового общения в международном менеджменте в туризме	теме Подготовка сообщения или доклада	Доклад 2 Доклад 3			
2	<b>Раздел 2. Формы деловых коммуникаций в том числе в международной среде</b> Тема 4. Деловая переписка в международном менеджменте в туризме Тема 5. Национальные особенности делового общения в международном менеджменте в туризме Тема 6. Презентация и публичное выступление в международном менеджменте в туризме Тема 7. Конфликты в деловых коммуникациях в международном менеджменте в туризме	Изучение литературы по теме Подготовка к практико-ориентированным заданиям, кейс-задаче	Практико-ориентированные задания Кейс-задача	36	53	ПК-9

### 6.3. Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся и подготовке к промежуточной аттестации

Методические рекомендации по самостоятельной работе составлены с целью оптимизации процесса освоения обучающимися учебного материала.

Самостоятельная работа обучающегося направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и контрольных работ, проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе материалов, публикуемых в интернете, а также реальных фактов, личных наблюдений.

Самостоятельная работа обучающегося над усвоением материала по дисциплине может выполняться в читальном зале РМАТ, специально отведенных для самостоятельной работы помещениях, посредством использования электронной библиотеки и ЭИОС РМАТ.

Содержание и количество самостоятельной работы обучающегося определяется учебным планом, методическими материалами и указаниями преподавателя.

Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время включает:

- 1) работу с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций;
- 2) изучение учебной и научной литературы;

3) поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;

4) выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;

5) подготовку к практическим занятиям;

6) подготовка к промежуточной аттестации.

В зависимости от выбранных видов самостоятельной работы студенты самостоятельно планируют время на их выполнение. Предлагается равномерно распределить изучение тем учебной дисциплины.

## 7. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан в соответствии с Методическими рекомендациями и является составной частью ОПОП.

## 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### 8.1. Основная литература:

1. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2022  
<https://urait.ru/book/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika-497799>
2. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023  
<https://urait.ru/book/delovye-kommunikacii-531364>
3. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023  
<https://urait.ru/book/delovye-kommunikacii-510845>
4. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт, 2022  
<https://urait.ru/book/delovye-kommunikacii-509587>

### 8.2. Дополнительная литература:

1. Кольшклина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Кольшклина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023  
<https://urait.ru/book/delovye-kommunikacii-dokumentooborot-i-deloproizvodstvo-513409>
2. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2024  
<https://urait.ru/book/delovoe-obschenie-534431>
3. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2023  
<https://urait.ru/book/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika-511179>

## 9. Ежегодно обновляемые современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

### 9.1. Ежегодно обновляемые современные профессиональные базы данных

1. <https://www.economy.gov.ru> – Официальный сайт Министерства экономического развития;
2. <https://rosstat.gov.ru> - Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики;
3. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения РСТ, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма;
4. <http://www.fas.gov.ru> - Федеральная антимонопольная служба;
5. <http://www.rosreestr.ru> - Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии;
6. <http://www.fedsfm.ru> - Федеральная служба по финансовому мониторингу;
7. <https://russpass.ru> – Цифровая экосистема в туризме (Набор услуг для планирования путешествий по России и участников туристской отрасли);
8. <https://национальныепроекты.рф/projects/turizm> - Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства»;
9. <https://russia.travel> - Информационный портал о туризме в России;
10. <https://www.tourdom.ru> - Профессиональный портал о туризме;
11. <https://profi.travel> - Профессиональный портал о туризме «Profi Travel»;
12. <https://tonkosti.ru> - Портал «Тонкости туризма»;
13. <https://www.tourdom.ru/hotline> - Электронный журнал «Горячая линия. Туризм»;
14. <https://www.atorus.ru> - Официальный сайт Ассоциации туроператоров России;
15. <https://favt.gov.ru> - Официальный сайт Федерального агентства воздушного транспорта (Росавиация);
16. <https://mintrans.gov.ru> - Официальный сайт Министерства транспорта РФ;
17. <https://customs.gov.ru> - Официальный сайт Федеральной таможенной службы;
18. <https://www.rospotrebnadzor.ru> - Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор);
19. <https://www.iata.org> - Официальный сайт Международной ассоциации воздушного транспорта (ИАТА);
20. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;
21. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science;
22. <https://www.sciencealert.com> - Science Alert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. Science Alert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки;

23. <https://sciencepublishinggroup.com> - Science Publishing Group электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

## **9.2. Ежегодно обновляемые информационные справочные системы**

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>;

2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>.

## **10. Комплект лицензионного программного обеспечения**

1. Microsoft Office. Интегрированный пакет прикладных программ;
2. Microsoft Windows;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

## **11. Электронные образовательные ресурсы**

1. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;
2. ЭБС «Юрайт»;

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Изучение дисциплины обеспечивается в соответствии требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент к материально-техническому обеспечению. Материально-техническое обеспечение необходимое для реализации дисциплины включает: учебная аудитория (кабинет экономических дисциплин) для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: оборудование: посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; шкафы, учебная доска, стенды; технические средства обучения: ПК, экран, проектор

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены: персональные компьютеры (10 шт.) с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам. Комплект мебели

РМАТ обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определен в п.10 и подлежит обновлению при необходимости).

При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в п.8, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным

системам, состав которых определяется в п.9 и подлежит обновлению (при необходимости).

**Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины  
«Деловые коммуникации»**

**на 20\_\_/20\_\_ учебный год**

Следующие записи относятся к п.п.
Автор
Зав. кафедрой