

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 21.06.2023 11:41:50  
Уникальный идентификатор ключа:  
c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545

1

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

Факультет менеджмента туризма  
Кафедра иностранных языков и зарубежного страноведения

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

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

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **«Практикум: Ведение международных переговоров. Дипломатический протокол»**

по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент  
Профиль «Международный менеджмент в туризме»  
квалификация (степень) выпускника – бакалавр  
**Б1.УОО.11**

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

Разработчик: Ефремцева Т.Н.,  
к.п.н., доцент, зав.кафедрой

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

Химки 2023

### 1. Цели дисциплины

*Цель дисциплины* – формирование у обучающихся в ходе изучения дисциплины «Практикум: Ведение международных переговоров. Дипломатический протокол» компетенции

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

Практическое владение иностранным языком в рамках данного курса предполагает наличие таких умений в различных видах речевой коммуникации, которые дают возможность:

- читать оригинальную литературу на иностранном языке;
- оформлять извлеченную из иностранных источников информацию в виде перевода, резюме или презентации;
- делать сообщения, доклады и презентации, а также вести беседу на иностранном языке на темы, связанные со специальностью бакалавра;
- вести переговоры с иностранными партнерами в рамках межличностных, групповых и организационных коммуникаций.

### Задачи дисциплины

- 1) способствовать грамотному построению устной и письменной речи на иностранном языке;
- 2) развитие у обучающихся навыков деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке.
- 3) развитие навыков межличностных, групповых и организационных коммуникаций в сфере менеджмента.

Перед данным курсом стоит задача обеспечить подготовку специалиста, владеющего иностранным языком как средством осуществления профессиональной деятельности в иноязычной языковой среде и средством межкультурной коммуникации - специалиста, приобщенного к культуре других стран, понимающего значение адекватного владения иностранным языком для профессиональной деятельности.

Окончившие курс обучения по данной программе должны владеть лингвистической, дискурсной и межкультурной компетенциями в пределах программных требований. Они должны также правильно использовать полученные навыки во всех видах речевой коммуникации, представленных в профессиональной сфере устного и письменного общения.

### 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых 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 ОПОП, и содержанием дисциплины (модуля):

Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Организационно-	ПК-9. Способен к	ПК-9.1. Применяет	<b>Знает:</b>

управленческая	анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций	технологии построения эффективных коммуникаций в управлении организацией как инструмента воздействия на членов межличностных, групповых и организационных коммуникаций, опираясь на знания психологических особенностей людей ПК 9.2. Использует методы управления конфликтными ситуациями при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций	<p>- теоретические основы коммуникаций для осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций в международном менеджменте в туризме;</p> <p>- формы деловых коммуникаций в международном менеджменте в туризме.</p> <p><b>Умеет:</b></p> <p>- применять 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><b>Владеет:</b></p> <p>- навыками использования методов управления конфликтными ситуациями при проектировании коммуникаций;</p> <p>- навыками устной, письменной, интернет-коммуникации, проведения совещаний, собраний, дискуссий и переговоров в процессе межличностных, групповых и организационных коммуникаций в международном менеджменте.</p>
----------------	--	---	---

### 3. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Практикум: Ведение международных переговоров. Дипломатический протокол» относится к дисциплинам части ОПОП, формируемой участниками образовательных отношений. Компетенции, формируемые дисциплиной «Практикум: Ведение международных переговоров. Дипломатический протокол», 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	Семестры
		6
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:</b>	32	32
занятия лекционного типа (ЗЛТ)		
занятия семинарского типа (ЗСТ):	32	32
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))		
практические занятия (ЗСТ ПР)	28	28
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
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>	40	40
СРуз -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам)	38	38
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>72</b>	<b>72</b>
<b>зачетные единицы</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

##### 4.2. Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		7
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:</b>	22	22
занятия лекционного типа (ЗЛТ)		
занятия семинарского типа (ЗСТ):	22	32
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))		
практические занятия (ЗСТ ПР)	18	18
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
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	Семестры
		7
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе</b>	50	50
СРуз -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам)	48	48
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>72</b>	<b>72</b>
<b>зачетные единицы</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

#### 4.3. Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		5 курс
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:</b>	10	10
занятия лекционного типа (ЗЛТ)		
занятия семинарского типа (ЗСТ):	10	10
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))		
практические занятия (ЗСТ ПР)	6	6
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
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>	62	62
СРуз -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам)	58	58
СРпа -самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	4	4
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет)</b>		Зачет
<b>Общая трудоемкость дисциплины: часы</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
<b>зачетные единицы</b>	<b>2</b>	<b>2</b>

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Содержание разделов и тем дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела

1.	Развитие навыков межкультурного общения	<p><i>Темы:</i> Подготовка к работе в международных условиях. Особенности работы в международном пространстве. Регионы мира и культуры. Секреты успешной глобальной коммуникации. Навыки межкультурного общения. Язык коммуникации. Стратегии поддержки гибкого мышления.</p> <p>Технологии устной и письменной коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. Развитие навыков анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций.</p> <p><i>Практика:</i> Case study “Intercultural misunderstanding” DVD “Building relationships” (Introduction)</p>
2.	Международные встречи	<p><i>Темы:</i> Специфика международных встреч. Коммуникационные стратегии. Управление различными стилями ведения беседы. Этикет. Подготовка встреч.</p> <p>Работа в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. Развитие навыков анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций.</p> <p><i>Практика:</i> Case study “Solving the peach-coconut challenge” DVD “Building relationships”</p>
3.	Принятие решений. Работа в международной команде	<p><i>Темы:</i> Различия в стилях коммуникации в международном общении. Умение представить положительные и отрицательные новости в процессе коммуникации. Управление эффективным принятием решений. Трудности работы в международной компании. Ценность обратной связи (<i>feedback</i>).</p> <p>Развитие навыков анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций.</p> <p><i>Практика:</i> Case study “Managing International meetings” DVD “Making Decisions”</p>
4.	Ведение международных переговоров	<p><i>Темы:</i> Стратегия ведения международных переговоров. Структура переговорного процесса.</p> <p>Преимущества и недостатки различных стилей принятия решений. Ведение переговоров с «трудными» партнерами. Причины быть хорошим слушателем на переговорах.</p> <p>Профессиональное общение с зарубежными партнерами. Навыки разрешения конфликтных ситуаций на основе современных технологий управления персоналом.</p> <p>Развитие навыков анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций.</p> <p><i>Практика:</i> Case study “Managing difficult people” DVD “Communicating Clearly”</p>
5.	Дипломатический протокол	<p><i>Темы:</i> Протокол и этикет как отражение норм международного права и традиций международной вежливости. Служба протокольного обеспечения. Протокольное обеспечение визита иностранной</p>

		делегации. Приемы. Этика и практика межкультурного общения. Развитие навыков анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций. <i>Практика:</i> Case study “Positive Atmosphere: How to Create It during Negotiations?” DVD “Influencing People”
6.	Международные презентации. Письменная коммуникация	<i>Темы:</i> Официальный речевой этикет. Универсальные речевые этикетные формулы. Культура официального общения по телефону. Презентация в международных переговорах. Как подготовить эффективную презентацию на английском языке. Законы и секреты презентации. Этикет официальной корреспонденции. Визитная карточка. Особенности национальной психологии и деловой этики. Этика и практика межкультурного общения. Развитие навыков анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций. <i>Практика:</i> Case study “Presenting Across Cultures” DVD “Giving Feedback”
7.	Управление конфликтной ситуацией на переговорах	<i>Темы:</i> Конфликтная ситуация на переговорах. Истоки конфликта. Как избежать потенциальных конфликтов? Стратегии управления конфликтными ситуациями. Навыки разрешения конфликтных ситуаций на основе современных технологий управления персоналом. <i>Практика:</i> Case study “Conflict Across Cultures” DVD “Working as a Team”
8.	Межкультурная компетенция	<i>Темы:</i> Межкультурная компетенция выпускника РМАТ. Индивидуальный план развития межкультурной компетенции. Творчество и культурное разнообразие в международном общении. Техники управления креативным мышлением. Навыки профессионального общения с зарубежными партнерами. Профессиональные компетенции при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций. <i>Практика:</i> Case study “Profile Your Own Intercultural Competence” Зачет по курсу.

### 5.2.1. Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)				СРО
				Итого	в том числе			
					ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)	
1.	Развитие навыков межкультурного общения	ПК-9	8	3		3		5
2.	Международные встречи	ПК-9	8	3		3		5

3.	Принятие решений. Работа в международной команде	ПК-9	9	4			4		5
4.	Ведение международных переговоров	ПК-9	9	4			4		5
5.	Дипломатический протокол	ПК-9	9	4			4		5
6.	Международные презентации. Письменная коммуникация	ПК-9	9	4			4		5
7.	Управление конфликтной ситуацией на переговорах	ПК-9	8	3			3		5
8.	Межкультурная компетенция	ПК-9	8	3			3		5
	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	
	Форма промежуточной аттестации (зачет)	ПК-9	2	2				2	
	Всего часов		<b>72</b>	<b>32</b>			<b>28</b>	<b>4</b>	<b>40</b>

### 5.2.2. Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)				СРО
				Итого	в том числе			
					ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)	
1.	Развитие навыков межкультурного общения	ПК-9	8	2				6
2.	Международные встречи	ПК-9	8	2				6
3.	Принятие решений. Работа в международной команде	ПК-9	9	3				6
4.	Ведение международных переговоров	ПК-9	9	3				6
5.	Дипломатический протокол	ПК-9	9	2				7



6.	Международные презентации. Письменная коммуникация	ПК-9	9	2					7
7.	Управление конфликтной ситуацией на переговорах	ПК-9	8	2					6
8.	Межкультурная компетенция	ПК-9	8	2					6
	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	
	Форма промежуточной аттестации (зачет)	ПК-9	2	2				2	
	Всего часов		<b>72</b>	<b>22</b>			<b>18</b>	<b>4</b>	<b>50</b>

### 5.2.3. Заочная форма обучения

№ п/п	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
1.	Развитие навыков межкультурного общения	ПК-9	8	0,5			0,5		7,5
2.	Международные встречи	ПК-9	8	0,5			0,5		7,5
3.	Принятие решений. Работа в международной команде	ПК-9	9	1			1		8
4.	Ведение международных переговоров	ПК-9	9	1			1		8
5.	Дипломатический протокол	ПК-9	9	1			1		8
6.	Международные презентации. Письменная коммуникация	ПК-9	9	1			1		8
7.	Управление конфликтной ситуацией на переговорах	ПК-9	8	0,5			0,5		7,5
8.	Межкультурная компетенция	ПК-9	8	0,5			0,5		7,5

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	
Форма промежуточной аттестации (зачет)	ПК-9	2	2				2	
Всего часов		<b>72</b>	<b>10</b>			<b>6</b>	<b>4</b>	<b>62</b>

## 6. Контактная и самостоятельная работа обучающихся

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплинам (модулям) включает в себя:

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).

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 (практические занятия)

#### Тема № 1. Развитие навыков межкультурного общения

*Цель занятия:* Развитие навыков анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций. Формирование навыков устной и письменной коммуникации на иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

*Компетенции:*

ПК-9. Способен к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций

*Тип занятия:* практическое занятие

*Форма проведения:* входное тестирование, дискуссия

*Основная тема (либо проблема) для обсуждения:* Подготовка к работе в международных условиях. Навыки межкультурного общения.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Подготовка к работе в международных условиях.
2. Особенности работы в международном пространстве.
3. Регионы мира и культуры.

4. Секреты успешной глобальной коммуникации.
5. Навыки межкультурного общения.
6. Язык коммуникации в международном туризме.
7. Стратегии поддержки гибкого мышления.

**Задание:** Найти/нарисовать структуру международного общения. Составить схематическую таблицу навыков, необходимых в межкультурном общении. Подготовить классификацию стратегий поддержки гибкого мышления. **Дискуссия** «Общение между культурами: это просто и сложно». Найти информацию о крупнейших регионах мира и их культурах (Kwintessential)

**Практика:** Case study “Intercultural misunderstanding” DVD “Building relationships” (Introduction)

## **Тема №2 Международные встречи**

**Цель занятия:** Развитие навыков анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций. Формирование навыков работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

**Компетенции:**

ПК-9. Способен к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций

**Тип занятия:** практическое занятие

**Форма проведения:** Презентация. Case study

**Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** Специфика международных встреч. Различные стили ведения беседы.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Специфика международных встреч.
2. Коммуникационные стратегии.
3. Управление различными стилями ведения беседы.
4. Этикет.
5. Подготовка встреч в сфере международного туризма.

**Задание:** Составить схематическую таблицу специфики международных встреч. Подготовить классификацию коммуникативных стратегий. Найти информацию об этикете крупнейших культур мира. Составить схематическую таблицу этапов подготовки международных встреч. **Презентация** «Международные встречи: с чего начать?» «Встречаем зарубежных бизнес партнеров».

**Практика:** Case study “Solving the peach-coconut challenge” DVD “Building relationships”

## **Тема №3 Принятие решений. Работа в международной команде.**

**Цель занятия:** Развитие навыков анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций. Формирование навыков работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. Развитие навыков разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.

**Компетенции:**

ПК-9. Способен к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций

**Тип занятия:** практическое занятие

**Форма проведения:** Презентация. Дискуссия

*Основная тема (либо проблема) для обсуждения:* Управление эффективным принятием решений. Ценность обратной связи.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Различия в стилях коммуникации в международном общении.
2. Умение представить положительные и отрицательные новости в процессе коммуникации.
3. Управление эффективным принятием решений.
4. Трудности работы в международной туристской компании.
5. Ценность обратной связи (feedback).

**Задание:** Найти/нарисовать сравнительную таблицу различий в стилях коммуникации в разных странах. Составить таблицу трудностей работы в международной компании. Составить feedback анкету для обсуждения в международной компании. Найти информацию об управлении эффективным принятием решений (на примере крупнейших мировых/российских компаний).

**Практика:** Дискуссия на тему: “Managing International meetings.”

**Презентация** «Структура принятия решений», “Managing International meetings” DVD “Making Decisions”

#### **Тема №4 Ведение международных переговоров**

*Цель занятия:* Развитие навыков анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций. Формирование навыков устной и письменной коммуникации на иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

*Компетенции:*

ПК-9. Способен к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций

*Тип занятия:* практическое занятие

*Форма проведения:* Презентация. Дискуссия

*Основная тема (либо проблема) для обсуждения:* Стратегия ведения международных переговоров. Структура переговорного процесса.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Стратегия ведения международных переговоров.
2. Структура переговорного процесса в международном туризме.
3. Преимущества и недостатки различных стилей принятия решений.
4. Ведение переговоров с «трудными» партнерами.
5. Причины быть хорошим слушателем на переговорах.

**Задание:** Составить структуру переговорного процесса. Подготовить классификацию стратегий ведения международных переговоров. Найти примеры успешного ведения переговоров с «трудными» партнерами.

**Практика:** Презентация «Стратегии ведения международных переговоров»

**Дискуссия** «Как быть хорошим слушателем?» “Managing difficult people”

“Managing difficult people” DVD “Communicating Clearly”

#### **Тема №5. Дипломатический протокол**

*Цель занятия:* Развитие навыков анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций. Формирование навыков работы в

коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

*Компетенции:*

ПК-9. Способен к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций

*Тип занятия:* практическое занятие

*Форма проведения:* Презентация. Case study

*Основная тема (либо проблема) для обсуждения:* Служба протокольного обеспечения. Протокольное обеспечение визита иностранной делегации.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Протокол и этикет как отражение норм международного права и традиций международной вежливости.
2. Служба протокольного обеспечения.
3. Протокольное обеспечение визита иностранной делегации.
4. Приемы в сфере международного туризма.

**Задание:** Найти/нарисовать структуру норм международного права и традиций международной вежливости. Подготовить классификационную характеристику работника службы протокольного обеспечения. Найти информацию о приемах в крупнейших мировых/российских компаниях.

**Практика: Презентация** «Дипломатический протокол и этикет» «Организуем прием иностранных гостей»

**Case study** “Positive Atmosphere: How to Create It during Negotiations?”

DVD “Influencing People”

## **Тема №6. Международные презентации. Письменная коммуникация.**

*Цель занятия:* Развитие навыков анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций. Формирование навыков устной и письменной коммуникации на иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, навыков международных презентаций.

*Компетенции:*

ПК-9. Способен к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций

*Тип занятия:* практическое занятие

*Форма проведения:* Презентация. Тестирование.

*Основная тема (либо проблема) для обсуждения:* Официальный речевой этикет. Культура официального общения.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Официальный речевой этикет в сфере международного туризма.
2. Универсальные речевые этикетные формулы.
3. Культура официального общения по телефону.
4. Презентация в международных переговорах.
5. Как подготовить эффективную презентацию на английском языке.
6. Законы и секреты презентации.
7. Этикет официальной корреспонденции.
8. Визитная карточка.
9. Особенности национальной психологии и деловой этики.

**Задание:** Найти/нарисовать структуру официального речевого этикета. Составить схематическую таблицу речевых этикетных формул. Найти информацию о том, как подготовить эффективную презентацию на английском языке.

**Практика: Презентация** «Как подготовить эффективную презентацию на английском языке». “Presenting Across Cultures” DVD “Giving Feedback”. Промежуточное тестирование.

### **Тема №7 Управление конфликтной ситуацией на переговорах**

*Цель занятия:* Развитие навыков анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций. Развитие навыков разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

*Компетенции:*

ПК-9. Способен к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций

*Тип занятия:* практическое занятие

*Форма проведения:* Презентация. Устный ответ

*Основная тема (либо проблема) для обсуждения:* Конфликтные ситуации. Стратегии управления конфликтными ситуациями.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Конфликтная ситуация на переговорах в международном туризме.
2. Истоки конфликта.
3. Как избежать потенциальных конфликтов?
4. Стратегии управления конфликтными ситуациями.

*Задание:* Составить схематическую таблицу разновидностей конфликтных ситуаций, их истоков и путей решения. Найти информацию о примерах того, как избежать конфликтных ситуаций в международных переговорах.

**Практика: Презентация** «Как избежать потенциальных конфликтов?»

**Устный ответ** «Управляем конфликтной ситуацией. Мои действия»

“Conflict Across Cultures” DVD “Working as a Team”

### **Тема №8. Межкультурная компетенция**

*Цель занятия:* Развитие навыков анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций. Формирование навыков работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. Развитие навыков разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.

*Компетенции:*

ПК-9. Способен к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций

*Тип занятия:* практическое занятие

*Форма проведения:* Презентация. Дискуссия

*Основная тема (либо проблема) для обсуждения:* Межкультурная компетенция выпускника РМАТ. Техники управления креативным мышлением.

#### **Вопросы для обсуждения:**

1. Межкультурная компетенция выпускника РМАТ.
2. Индивидуальный план развития межкультурной компетенции.
3. Творчество и культурное разнообразие в международном общении в сфере международного туризма.
4. Техники управления креативным мышлением.

**Практика:** Case study “Profile Your Own Intercultural Competence”

**Задание:** Составить схематическую таблицу межкультурных компетенций, которыми должен обладать выпускник РМАТ. Подготовить индивидуальный план развития межкультурной компетенции и представить в виде **презентации**. **Дискуссия** «Техника управления креативным мышлением» “Profile Your Own Intercultural Competence”

## 6.2. Темы и виды самостоятельной работы студентов

### Тема 1. Развитие навыков межкультурного общения

*Вид работы:* изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к практическому занятию.

*Вопросы для самостоятельной работы:* Найти/нарисовать структуру международного общения. Составить схематическую таблицу навыков, необходимых в межкультурном общении. Подготовить классификацию стратегий поддержки гибкого мышления. Найти информацию о крупнейших регионах мира и их культурах (Kwintessential). Подготовиться к дискуссии на выявление навыков работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в сфере международного туризма.

### Тема 2. Международные встречи

*Вид работы:* изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к практическому занятию.

*Вопросы для самостоятельной работы:* Составить схематическую таблицу специфики международных встреч. Подготовить классификацию коммуникативных стратегий. Найти информацию об этикете крупнейших культур мира. Составить схематическую таблицу этапов подготовки международных встреч. Подготовиться к разработке кейс-ситуации на практику построения делового общения и публичного выступления; на выявление сформированности навыков коммуникации в устной и письменной форме для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

### Тема 3. Принятие решений. Работа в международной команде.

*Вид работы:* изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к практическому занятию.

*Вопросы для самостоятельной работы:* Найти/нарисовать сравнительную таблицу различий в стилях коммуникации в разных странах. Составить таблицу трудностей работы в международной компании. Составить feedback анкету для обсуждения в международной компании. Найти информацию об управлении эффективным принятием решений (на примере крупнейших мировых/российских компаний). Подготовиться к дискуссии на выявление навыков разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде международного туризма.

### Тема 4. Ведение международных переговоров

*Вид работы:* изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к практическому занятию.

*Вопросы для самостоятельной работы:* Составить структуру переговорного процесса. Подготовить классификацию стратегий ведения международных переговоров. Найти примеры успешного ведения переговоров с «трудными» партнерами. Подготовиться к дискуссии на выявление навыков разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде международного туризма.

#### **Тема 5. Дипломатический протокол**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к практическому занятию.

*Вопросы для самостоятельной работы:* Найти/нарисовать структуру норм международного права и традиций международной вежливости. Подготовить классификационную характеристику работника службы протокольного обеспечения. Найти информацию о приемах в крупнейших мировых/российских компаниях. Подготовиться к решению кейс-задачи на выявление навыков работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в сфере международного туризма.

#### **Тема 6. Международные презентации. Письменная коммуникация.**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к практическому занятию.

*Вопросы для самостоятельной работы:* Найти/нарисовать структуру официального речевого этикета. Составить схематическую таблицу речевых этикетных формул. Найти информацию о том, как подготовить эффективную презентацию на английском языке. Подготовиться к тесту на практику построения делового общения и публичного выступления; на выявление сформированности навыков коммуникации в устной и письменной форме для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

#### **Тема 7. Управление конфликтной ситуацией на переговорах**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к практическому занятию.

*Вопросы для самостоятельной работы:* Составить схематическую таблицу разновидностей конфликтных ситуаций, их истоков и путей решения. Найти информацию о примерах того, как избежать конфликтных ситуаций в международных переговорах. Подготовиться к устному ответу на выявление навыков разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде международного туризма.

#### **Тема 8. Межкультурная компетенция**

*Вид работы:* изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к практическому занятию.



*Вопросы для самостоятельной работы:* Составить схематическую таблицу межкультурных компетенций, которыми должен обладать выпускник РМАТ. Подготовить индивидуальный план развития межкультурной компетенции. Подготовиться к дискуссии на выявление навыков работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в сфере международного туризма.

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

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

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:

- изучение учебной и научной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса,
- выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- подготовку к практическим занятиям;
- подготовка к промежуточной аттестации.

В зависимости от выбранных видов самостоятельной работы студенты самостоятельно планируют время на их выполнение. Предлагается равномерно распределить изучение тем 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. Кузнецов, И. Н. Деловая переписка : учебник и практикум для вузов / И. Н. Кузнецов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023 <https://urait.ru/book/delovaya-perepiska-532181>

2. Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров : учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023

<https://urait.ru/book/psihologiya-vedeniya-peregovorov-513586>

3. Родыгина, Н. Ю. Организация и техника внешнеторговых переговоров : учебное пособие для вузов / Н. Ю. Родыгина, В. В. Емельянов, С. В. Молева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023

<https://urait.ru/book/organizaciya-i-tehnika-vneshnetorgovyh-peregovorov-518261>

## **1.2 Дополнительная литература**

1. Макринова, Е. И. Технологии продаж в туризме и гостеприимстве : учебное пособие : [16+] / Е. И. Макринова, Т. Ю. Симонова, Е. О. Святая. — Москва : Директ-Медиа, 2022

[http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=690378](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=690378)

2. Прокушев, Е. Ф. Организация и техника внешнеторговых операций : учебник и практикум для вузов / Е. Ф. Прокушев, А. А. Костин ; под редакцией Е. Ф. Прокушева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023

<https://urait.ru/book/organizaciya-i-tehnika-vneshnetorgovyh-operaciy-532685>

3. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023

<https://urait.ru/book/etika-delovyh-otnosheniy-513673>

## **10. 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 (IATA);
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»;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

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

Изучение дисциплины обеспечивается в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент к материально-техническому обеспечению.

Материально-техническое обеспечение необходимое для реализации дисциплины включает: учебные аудитории для проведения практических занятий (оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном, и имеющие выход в сеть Интернет), для проведения занятий семинарского типа (в т.ч. лингафонный кабинет, лаборатория «Учебный гостиничный номер (стандарт с двумя кроватями)», групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля

успеваемости и промежуточной аттестации, (оборудованные учебной мебелью), а также помещения для самостоятельной работы (оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду РМАТ) и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, библиотеку (имеющую рабочие места для студентов, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет), компьютерные классы.

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» и ЭИОС РМАТ обеспечивают одновременный доступ не менее 25 процентов обучающихся по программе бакалавриата. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к ежегодно обновляемым современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в п.9.

**Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины**

«Практикум: Ведение международных переговоров. Дипломатический протокол»

на 20\_\_/20\_\_ учебный год

Следующие записи относятся к п.п. __
Программу обновил:
Зав. кафедрой