

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной

деятельности

В.Г. Шубаева

20 23 г.

Деловые коммуникации в туризме

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки/
Специальность

43.04.02 Туризм

Направленность (профиль) программы/
Специализация

Управление бизнес-процессами в индустрии туризма

Уровень высшего образования

Магистратура

Форма обучения

заочная

Год набора

2023

Составитель(и):

д.э.н, Боголюбов Валерий Сергеевич

Часов по учебному плану	108	Виды контроля в семестрах: Зачет: семестр 3
в том числе:		
контактная работа	8	
самостоятельная работа	96	
практическая подготовка	0	
часов на контроль	4	

Распределение часов дисциплины:

Семестр:	3
Вид занятий	Часы
Лекционные занятия	4
Практические занятия	4
Лабораторные работы	
Итого аудиторных часов	8
Самостоятельная работа	96
Часы на контроль	4
Итого академических часов	108
Общая трудоемкость в зачетных единицах	3

Санкт-Петербург
2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	3
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*	4
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
5.1 Рекомендуемая литература	6
5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства	7
5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД).....	7
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	8
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	8
8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	9
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	11
1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации	11
1.2 Темы письменных работ.....	11
1.3 Контрольные точки	11
1.4 Другие объекты оценивания	11
1.5 Самостоятельная работа обучающегося	11
1.6 Шкала оценивания результата	11

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель:	Овладение теоретическими знаниями и практическими навыками эффективных деловых коммуникаций для успешного применения в профессиональной деятельности в сфере туризма
--------------	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.О Деловые коммуникации в туризме относится к обязательной части Блока 1.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-7 - Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	ОПК-7.2 - Осуществляет педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам на государственном языке и иностранном (-ых) языках	<p>Знать: сущность эффективной коммуникации при осуществлении педагогической деятельности по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам.</p> <p>Уметь: применять современные методики деловой коммуникации и оценивать результативность использования коммуникативных средств при осуществлении педагогической деятельности по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам на государственном языке и иностранном (-ых) языках..</p> <p>Владеть: способностью и навыками эффективного взаимодействия для достижения педагогических целей и реализации задач основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ..</p>
ПК-5 - Способен осуществлять научно-аналитическое и коммуникативное обоснование туристской деятельности	ПК-5.1 - Применяет межкультурные коммуникации в подготовке туристских кадров на основе инновационных технологий	<p>Знать: сущностные характеристики и требования к межкультурной коммуникации специалистов в сфере туризма, ключевые культурные особенности и традиции различных социальных групп.</p> <p>Уметь: применять новейшие формы и методы межкультурной коммуникации в подготовке туристских кадров..</p> <p>Владеть: навыками аналитического и коммуникативного обоснования туристской</p>

		деятельности, способностью толерантно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления.
УК-4 - Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.2 - Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на государственных и (или) иностранном(ых) языке(ах), в том числе с использованием информационных технологий	<p>Знать: сущность современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия, достижения целей деловой коммуникации и осуществления управления бизнес-процессами на предприятиях туризма.</p> <p>Уметь: использовать современные коммуникативные технологии для оптимального восприятия, анализа и критической оценки устной и письменной деловой информации на государственных и (или) иностранном(ых) языке(ах), в том числе с использованием информационных технологий..</p> <p>Владеть: навыками и приемами применения коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия, достижения целей деловой коммуникации и осуществления управления бизнес-процессами на предприятиях туризма..</p>
УК-5 - Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.2 - Конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	<p>Знать: культурные особенности и традиции различных социальных групп, ключевые методологии сравнения культур.</p> <p>Уметь: грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции..</p> <p>Владеть: способностью толерантно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции..</p>

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Содержание дисциплины	Объем дисциплины (академические часы)			
		Контактная работа			СРО
		ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
Тема 1. Деловые коммуникации в бизнес-процессах: сущность,	Предмет и объект, специфика, задачи учебной дисциплины. План изучения дисциплины. Общение как социально-психологический феномен. Функции общения. Этапы общения. Структура и средства	2			18

структура, характеристики.мы	коммуникационного процесса. Функции и стороны общения. Коммуникация, интеракция, перцепция. Понятие «деловая коммуникация», ее структура и характеристики. Ключевые принципы деловой коммуникации. Специфика делового общения. Профессиональные навыки и качества сотрудников сферы туризма и навыки делового общения. Коммуникативно-речевые компетенции специалиста сферы туризма. Средства русского языка при устном и письменном деловом общении. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении.				
Тема 2. Технологии формирования эффективных деловых коммуникаций на предприятиях туризма.	Принципы и правила деловой коммуникации. Понятие субординации. Отношения с коллегами. Отношения с подчинёнными. Технологии формирования эффективных командных деловых коммуникаций на предприятиях туризма. Нормы и правила работы в команде на основе этических норм поведения и общения. Методы работы по налаживанию и поддержанию деловых контактов. Особенности деловых отношений в сфере туризма на основе этических норм независимо от социально-культурных, национально-религиозных различий с клиентами, коллегами, руководством и подчинёнными.		2		20
Тема 3. Инструменты и техники эффективной деловой коммуникации в туризме	Эффективная устная деловая коммуникация. Речевая культура и нормы поведения и общения в работе в коллективе. Требования к деловой речи. Речи для особых случаев. Слова благодарности и признательности. Объявления о собраниях и других мероприятиях. Поздравления. Критика и комплимент в деловой жизни. Эффективная письменная деловая коммуникация. Правила деловой переписки. Особенности письменной деловой коммуникации. Этика письменной деловой коммуникации. Особенности официально – делового стиля. Эффективные техники формирования имиджа. Явление самоподачи. Понятие имиджа, его функции в общении, средства создания. Главные составляющие имиджа. Имидж организации. Эффект первого впечатления. Одежда деловой женщины. Одежда делового мужчины. Резюме и визитная карточка как составные первого впечатления.		1		20
Тема 4. Стратегии личностной эффективности в деловой коммуникации	Рольное поведение в процессе выстраивания деловых коммуникаций. Личностные особенности. Индивидуальный уровень организационного поведения. Исследование коммуникативной компетентности. Особенности коммуникативной стороны делового общения Слушание в деловой коммуникации (трудности эффективного слушания, виды слушания, правила слушания). Пути преодоления коммуникативных барьеров. Перцептивная сторона делового общения. Факторы, обуславливающие ошибки восприятия партнера при первом знакомстве. Механизмы и эффекты межличностного восприятия. Фундаментальная		1		18

	ошибка каузальной атрибуции. Интерактивная сторона деловой коммуникации. Основные позиции партнеров в деловом общении согласно теории Э.Берна. Способы изменения поведения и деятельности других людей в деловой коммуникации. Характеристика манипуляций и пути их нейтрализации. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения. Эффективная самопрезентация в ходе деловой коммуникации. Психологические механизмы заражения, внушения, убеждения, подражания. Составление устной и письменной форм самопрезентации. Эффективная речевая самопрезентация. Подготовка публичной речи и грамотное оформление сопровождающей ее презентации. Риторические приемы. Культура деловой дискуссии.				
Тема 5. Межкультурные особенности деловой коммуникации в туризме.	Теория и практика межкультурной коммуникации. Культурные особенности делового общения представителей различных стран, правила делового этикета. Модели анализа культуры. Организация переговоров с представителями различных культур. Правила и нормы этикета в процессе межкультурных взаимоотношений. Оптимальные приемы межкультурной коммуникации. Коммуникативная компетентность специалиста сферы туризма в процессе межкультурной деловой коммуникации. Национальные особенности делового общения и организации переговорного процесса в контексте межкультурной коммуникации. Особенности ведения международных переговоров и бизнес-протокола.	2			20
Контроль:					0
Всего по дисциплине:		4	4	0	96

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Рекомендуемая литература

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Электронные ресурсы
Архипова О.В. Кросс-культурный менеджмент предприятий индустрии гостеприимства. Культурный ассимилятор : учебно-методическое пособие / О.В. Архипова. – СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2022. – 95 с.	https://opac.unecon.ru/elibrar ... D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82_22.pdf
Матолыгина Н.В. Этика деловых отношений : практикум / Н.В. Матолыгина, О.В. Архипова, Л.В. Руглова. – СПб. :	https://opac.unecon.ru/elibrar ... BB%D0%BE%D0%B2%D1%8B%D1%85.pdf

Изд-во СПбГЭУ, 2019. – 147 с.	
Архипова О.В. Кросс-культурный менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства : учебное пособие / О.В. Архипова. – СПб. : Изд-во СПбГЭУ, 2018. – 163 с.	https://opac.unecon.ru/elibrar ... B6%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82.pdf
Матолыгина Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Текст] : учебное пособие / Н.В. Матолыгина Н.В., Л.В. Руглова. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2013. — 160 с. — Сведения доступны также по Интернету.	https://ibooks.ru/products/338162

5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства

- 7-Zip
- LibreOffice
- ОС Альт образование 10

5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД/ ИСС
1.	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY – www.elibrary.ru
3.	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4.	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5.	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary www.oecd-ilibrary.org
6.	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
7.	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
8.	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
9.	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
10.	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
11.	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
12.	Электронная библиотека СПбГЭУ – opac.unecon.ru

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование учебных аудиторий, перечень	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
Ауд. 406 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 36 посадочных мест; доска меловая - 1 шт.; тумба - 1 шт.; Компьютер Athlon 64 x2 4400 2.3/4Gb./150Gb - 1 шт., Проектор цифровой Acer X1240 - 1 шт., Колонки Hi-Fi PRO MASK6T-W (2 шт.) - 1 шт., Экран Projecta Compact Electrol 153x200 см Matte White S - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д. 103, лит. А, пом. 1Н, 2Н
Ауд. 404 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 36 посадочных мест; доска меловая 1 шт.; тумба; Компьютер Athlon 64 x2 4400 2.3/4Gb./150Gb - 1 шт., Мультимедийный проектор Optoma EX-632 - 1 шт., Экран с электроприводом, DRAPER 120 185x244 - 1 шт., Колонки Hi-Fi PRO MASK6T-W (2 шт.) - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д. 103, лит. А, пом. 1Н, 2Н

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

- учебно-методической документацией;
- локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной

деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;

– графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

- фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
- базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
- профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
- индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
- метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.2 Темы письменных работ

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.3 Контрольные точки

Номер контрольной точки	Тип контрольной точки	Способ проведения	Номера тем
1	Проектно-аналитическая работа	с помощью технических средств и информационных систем	1-3
2	Кейс-задание	письменно	4-5
3	Текущий контроль	с помощью технических средств и информационных систем	1-5

1.4 Другие объекты оценивания

Рабочей программой дисциплины не предусмотрено.

1.5 Самостоятельная работа обучающегося

Наименования самостоятельной работы	Номера тем
Подготовка к лекционным и практическим занятиям	1-5
Разработка индивидуальных/ групповых проектов	1-2
Написание эссе	1

1.6 Шкала оценивания результата

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является зачет, итоговый результат формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
<55	Незачет
>=55	Зачет

Шкала оценивания результата

2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продemonстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.