

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет  
им. Н.И. Лобачевского»**

**Институт экономики и предпринимательства**

**УТВЕРЖДЕНО**  
решением ученого совета ННГУ  
протокол от  
«14» декабря 2021 г. №4

**Рабочая программа дисциплины**  
**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ТУРИЗМЕ**

**Специальность среднего профессионального образования**

**43.02.10 Туризм**

**Квалификация выпускника**

**Специалист по туризму**

**Форма обучения**

**очная**

**2022**

Программа разработана с учетом требований ФГОС по специальности (специальностям) среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.10 «Туризм»

Автор:

к.пол.н., доцент кафедры сервиса и туризма

\_\_\_\_\_ Н.А. Баранова

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>5</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>8</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>10</b>

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ТУРИЗМЕ»**

## **1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловые коммуникации в туризме» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 «Туризм» (базовая подготовка).

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована при профессиональной подготовке по специальности «Туризм» и в дополнительном профессиональном образовании на курсах переподготовки и повышения квалификации.

## **1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:**

Учебная дисциплина «Деловые коммуникации в туризме» входит в Профессиональный цикл, Общепрофессиональные дисциплины. Дисциплина «Деловые коммуникации в туризме» базируется на знаниях, полученных при изучении дисциплины «Деловая этика».

## **1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

Цель дисциплины – формирование у студентов знаний об основах деловых коммуникациях предприятий туризма.

Достижению поставленной цели способствует решение следующих задач:

- сформировать знания в области требований к оформлению деловой документации и правила ведения профессиональной коммуникации;
- изучить особенности деловой коммуникации в туризме.

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:**

- организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;
- проводить инструктаж работников;

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:**

- методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;
- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта.

**Полученные знания и умения направлены на формирование общих и профессиональных компетенций:**

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

## **1.4. Трудоемкость дисциплины:**

Общая трудоемкость учебной нагрузки обучающегося 138 часов, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 68 часа; самостоятельной работы обучающегося 58 часов; консультирования обучающихся 12 часов.

# **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

## 2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Общая трудоемкость учебной нагрузки (всего)	138
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	68
в том числе:	
теоретические занятия	34
практические занятия	32
лабораторные занятия	2
контрольные работы	-
курсовая работа (проект)	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	58
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	-
внеаудиторная самостоятельная работа	58
<i>Промежуточная аттестация в форме итоговой оценки</i>	

## 2.2. Тематический план и содержание дисциплины «Деловые коммуникации в туризме»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Тема 1. Понятие коммуникации.</b>	Содержание учебного материала		
	Понятие коммуникации. Функции общения. Модель речевой коммуникации. Виды коммуникаций. Формы и типы речевой коммуникации. Виды речевой деятельности. Специфика вербальной и невербальной коммуникации.	6	
	Практические занятия Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них	6	
	Самостоятельная работа обучающегося. Составление опорного конспекта по теме.	13	
<b>Тема 2. Деловые коммуникации в туризме.</b>	Содержание учебного материала	6	
	Формы коммуникации: диалог, дискуссия, беседа, переговоры, пресс-конференция, брифинг, презентация, прием по личным вопросам и др. Модели коммуникации: линейная модель, нелинейная модель, циркулярная, интерактивная, объемные модели, гомогенные модели и др. Деловая презентация. Требования и структура презентации.		
	Практические занятия . Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них	6	
	Самостоятельная работа обучающегося. Заполнение таблицы "Виды деловых коммуникаций в туризме"	13	
<b>Тема 3. Особенности межкультурной коммуникации в деловой сфере туризма</b>	Содержание учебного материала	6	
	Социокультурные взаимодействия. Понятие, виды и влияние межкультурной коммуникации на бизнес-среду. Межэтническая коммуникация. Коммуникация между представителями различных демографических групп: религиозных, половозрастных. Региональная коммуникация. Стратегии и модели достижения взаимопонимания в условиях межкультурной коммуникации.		
	Практические занятия Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них	6	
	Самостоятельная работа обучающегося. Подготовка сообщений по теме	9	
<b>Тема 4. Деловая переписка.</b>	Содержание учебного материала	6	
	Виды деловых документов в туризме. Особенности составления официально-деловых текстов. Официально-деловой стиль русского литературного языка. Сфера его функционирования, жанровое разнообразие. Языковые формулы официальных документов. Документы для внутреннего пользования. Документы для внешнего пользования. Сопутствующие обстоятельства.		
	Практические занятия Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них	10	
	Самостоятельная работа обучающихся работа с основной и дополнительной литературой, подготовка сообщений на тему: Формы коммуникации: диалог, дискуссия, беседа, переговоры, пресс- конференция, брифинг, презентация, прием по личным вопросам и др.	9	
<b>Тема 5. Особенности профессиональной риторики. Проведение переговоров с партнером.</b>	Содержание учебного материала	10	
	Особенности профессиональной риторики. Модели переговоров как формы делового общения в сфере туризма. Тактический шаг. Мягкий, жесткий и принципиальный подходы. Спекулятивные приемы тактики уловок: «Хороший партнер — плохой партнер», «дискредитация партнера», «Анекдот», «Стрессовая ситуация», «Рассчитанная отсрочка», «Вопросы-капканы», «Отказ от переговоров», «Растущие требования». Приемы ускорения принятия соглашений: прямой и косвенный. Конфликты в деловом общении. Стили разрешения конфликтных ситуаций.		

Консультации	Практические занятия Обсуждение презентаций и проблем, поднятых на них	4	
	Самостоятельная работа обучающегося. Подготовка к викторине.	14	
		10	
<b>Всего:</b>		138	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Гуманитарных и социальных дисциплин» с посадочными местами по количеству обучающихся и оборудованным рабочим местом преподавателя.

Оборудование учебного кабинета: экран

Технические средства обучения: ПК, мультимедиапроектор, Microsoft Office, Windows

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

#### 3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

##### Основная литература

1. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2021. - 304 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. // Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=360749>
2. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 192 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4 // Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=3612202>.

##### Дополнительная литература

2. Бороздина Г.В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. – 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2020. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-5679-5. // Режим доступа : <https://znanium.com/read?id=363030>
2. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с - ISBN 978-5-98281-095-3. // Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=535092>



### Справочно-библиографическая литература

1. Справочно-правовая система «Консультант-Плюс» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

### Периодические издания

1. Индустрия туризма: возможности, приоритеты, проблемы и перспективы // Режим доступа: [https://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=53304](https://elibrary.ru/title_about.asp?id=53304)

2. Сервис PLUS // Режим доступа: [https://elibrary.ru/title\\_about.asp?id=26228](https://elibrary.ru/title_about.asp?id=26228)

3. Современные проблемы сервиса и туризма // Режим доступа: <https://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1514654>

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов.

Результаты обучения (практический опыт, освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Практический опыт:	
сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений; проведения презентаций;	Практические задания, доклады
Умения:	
организовать деловые коммуникации для решения поставленных задач	Практические задания, собеседования
организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;	Практические задания, собеседования
проводить инструктаж работников;	Практические задания, собеседования
Организовывать взаимодействие с клиентами и партнерами, определение стратегии переговорного процесса	Практические задания, собеседования
Знания:	
Требования к оформлению деловой документации и правила ведения профессиональной коммуникации. Принципы и методы организации деловых коммуникаций	Тестирование, устный опрос
проведения и организации деловых переговоров	Тестирование, Практические задания, собеседования
специфика делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта.	Тестирование, Практические задания, собеседования
методики эффективной организации деловых встреч и совещаний	Тестирование, Практические задания, собеседования

### Описание шкалы оценивания

Итоговый контроль качества усвоения студентами содержания дисциплины проводится в виде итоговой оценки.

Итоговая оценка будет выставлена экзаменатором без опроса обучающегося – по результатам работы в течение семестра и текущего контроля успеваемости.

Итоговая оценка формируется по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра по следующим видам работ: тестирование, практические задания, ответы на семинарских занятиях (виды работ преподаватель определяет самостоятельно).