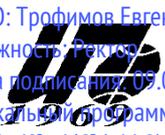


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 09.01.2022 06:52:00
Уникальный программный ключ:
c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545



Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»

Факультет менеджмента туризма
Кафедра менеджмента и экономики

Принято Ученым Советом
«15» июня 2022 г.
Протокол № 02-06-03

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор
В.Ю. Питюков
14 июня 2022 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 19 мая 2022

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

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

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 содержания дисциплины (модуля):

Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
	ПК-9. Способен к анализу и проектированию межличностных, групповых и организационных коммуникаций	<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>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - теоретические основы коммуникаций для осуществления межличностных, групповых и организационных коммуникаций в международном менеджменте в туризме; - формы деловых коммуникаций в международном менеджменте в туризме. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками использования методов управления конфликтными ситуациями при проектировании коммуникаций; - навыками устной, письменной, интернет- коммуникации, проведения совещаний, собраний, дискуссий и переговоров в процессе межличностных, групповых и организационных коммуникаций в международном менеджменте.

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
		8
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:	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
Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе	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
Форма промежуточной аттестации (зачет)		Зачет
Общая трудоемкость дисциплины: часы	108	108
зачетные единицы	3	3

4.2. Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		8
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:	34	34
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	10	10

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		8
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
Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе	74	74
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
Форма промежуточной аттестации (зачет)	Зачет	
Общая трудоемкость дисциплины: часы	108	108
зачетные единицы	3	3

4.3. Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 3	
		ЗС	ЛС
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:	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
Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе	96	64	32
СРuz -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
Форма промежуточной аттестации (зачет)		Зачет	
Общая трудоемкость дисциплины: часы	108	108	
зачетные единицы	3	3	

5. Содержание дисциплины

5.1.Содержание разделов дисциплины

№ Наименование разделов Дисциплины	Содержание тем
Раздел 1. Основы деловых коммуникаций	Тема 1. Основы деловых коммуникаций. Основные характеристики деловой коммуникации. Определение, структура, функции и виды деловых коммуникаций. Основные коммуникационные навыки. Межличностные, групповые и организационные коммуникации.
	Тема 2. Ситуативные особенности делового общения в международном менеджменте в туризме. 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.
	Тема 3. Невербальные компоненты делового общения в международном менеджменте в туризме. 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.
Раздел 2. Формы деловых коммуникаций в международном менеджменте в туризме.	Тема 4. Деловая переписка в международном менеджменте в туризме. 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.
	Тема 5. Национальные особенности делового общения в

	<p>международном менеджменте в туризме 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>Тема 6. Презентация и публичное выступление в международном менеджменте в туризме. 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>Тема 7. Конфликты в деловых коммуникациях в международном менеджменте в туризме. 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								
Раздел 1. Основы деловых коммуникаций	ПК-9	46	18	4		14	28	
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
Раздел 2. Формы деловых коммуникаций в международном менеджменте в туризме.	ПК-9	58	22	6		16		36
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	
Форма промежуточной аттестации (зачет)	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	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								
Раздел 1. Основы деловых коммуникаций	ПК-9	46	18	4		14	28	
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
Раздел 2. Формы деловых коммуникаций в международном менеджменте в туризме.	ПК-9	58	22	6		6		36
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	
Форма промежуточной аттестации (зачет)	ПК-9	2	2				2	
Всего часов		108	34	10		20	4	74

5.2.3. Заочная 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)	
Раздел 1. Основы деловых коммуникаций	ПК-9	43	2	0,5		0,5	35
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
Раздел 2. Формы деловых коммуникаций в международном менеджменте в туризме.	ПК-9	61	2	0,5		0,5		53
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	
Форма промежуточной аттестации (зачет)	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 очное	Часы заочное	Коды компетенций
1	Раздел 1. Основы деловых коммуникаций. 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	Изучение литературы по теме Подготовка сообщения или доклада	Доклад 1 Доклад 2 Доклад 3	28	35	ПК-9
2	Раздел 2. Формы деловых коммуникаций в том числе в меж-	Изучение литературы по теме	Практико-ориентиров	36	53	ПК-9

	<p>дународной среде 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</p>	<p>Подготовка к практико-ориентированным заданиям, кейс-задаче</p>	<p>анные задания Кейс-задача</p>			
--	--	--	---	--	--	--

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. Двиганинова, Е.Н. Психология массовых коммуникаций: учебное пособие / Е.Н. Двиганинова. - Йошкар-Ола: ПГТУ, 2018. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494306>
2. Фатюшина, Е.Ю. Основы теории межкультурной коммуникации: учебно-методическое пособие / Е.Ю. Фатюшина. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2017. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480142>
3. Круглова, С. А. Деловая коммуникация: уч. пос./ С. А. Круглова, И. В. Щербакова. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2021. <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=618860>

8.2. Дополнительная литература:

1. Семенов, А. К. Организационное поведение: учебник / А. К. Семенов, В. И. Набоков. – 3-е изд. – Москва: Дашков и К°, 2021. <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621937>
2. Згонник, Л. В. Организационное поведение: учебник / Л. В. Згонник. – 4-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2022 <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684510>
3. Звягинцева, О. С. Технологии деловых и научных коммуникаций: уч. пос./ О. С. Звягинцева, Д. С. Кенина, О. Н. Бабкина. – Ставрополь: СтГАУ, 2019.
4. Теория и практика профессиональной коммуникации на русском языке: практикум / сост. Е.П. Попова, И.В. Кострулёва. – Ставрополь: СКФУ, 2018. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562678>

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

1. **9.1. Обновляемые современные профессиональные базы данных** <http://www.russiatourism.ru> - официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства экономического развития;
2. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма;
3. <http://www2.unwto.org/ru> - официальный сайт Всемирной туристской организации;
4. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;
5. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science;
6. 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;
7. 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. 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. Обновляемый комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

1. Microsoft Office. Интегрированный пакет прикладных программ;
2. Microsoft Windows;
3. Корпоративная информационная система «КИС».
4. Антиплагиат ВУЗ. Система обнаружения текстовых заимствований.
5. Kaspersky Endpoint Security

11. Электронные образовательные ресурсы

1. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;
2. Корпоративная информационная система «КИС».

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