

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность:

Дата подписания: 30.06.2026 21:25:58

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ

Начальник

учебно-методического управления

Т.К. Платонова

«25» мая 2026 г.

Рабочая программа дисциплины

Технологии профессиональных коммуникаций в управлении сферой туризма

Направление подготовки

43.04.02 Туризм

Направленность (профиль) программы магистратуры

43.04.02.01 Проектирование в индустрии туризма

Для набора 2026 года

Квалификация

Магистр

КАФЕДРА Антикризисное и корпоративное управление

Распределение часов дисциплины по семестрам / курсам

| Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>) | 2 (1.2) | | Итого | |
|---|----------------|----|-------|----|
| | 12 4/6 | | | |
| Неделя | уп | рп | уп | рп |
| Вид занятий | | | | |
| Практические | 16 | 16 | 16 | 16 |
| Итого ауд. | 16 | 16 | 16 | 16 |
| Контактная работа | 16 | 16 | 16 | 16 |
| Сам. работа | 56 | 56 | 56 | 56 |
| Итого | 72 | 72 | 72 | 72 |

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом Университета (протокол № 9 от 03.03.2026 г.).

Программу составил(и): к.с.н., доцент , Комарова С.Н.

Зав. кафедрой: к.э.н., доцент Т.Ю. Синюк

Методический совет направления: к.э.н., доцент Т.Ю. Синюк

Директор института магистратуры: д.э.н., профессор Е.А. Иванова

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| | |
|-----|---|
| 1.1 | формирование у магистров целостного представления о профессиональных коммуникациях и современных коммуникативных технологиях, применяемых в управлении туристическим бизнесом |
|-----|---|

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| |
|--|
| ПК-7. Готов к диагностике и анализу запросов потребителей, планированию, координации, контролю оптимального варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя в индустрии гостеприимства |
| УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия |
| УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия |
| УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки |

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

| |
|---|
| Знать: |
| современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации (соотнесено с индикатором УК 4.1) сущность, разнообразие и особенности различных культур, их соотношение и взаимосвязь. (соотнесено с индикатором УК 5.1) основные принципы профессионального и личностного развития, исходя из этапов карьерного роста и требований рынка труда; способы совершенствования своей деятельности на основе самооценки (соотнесено с индикатором УК 6.1) алгоритмы проведения исследований российского и зарубежного опыта внедрения инноваций в сфере туризма с учетом запросов целевой аудитории (соотнесено с индикатором ПК 7.1) |
| Уметь: |
| применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения (соотнесено с индикатором УК 4.2) обеспечивать и поддерживать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур и навыки общения в мире культурного многообразия (соотнесено с индикатором УК 5.2) решать задачи собственного профессионального и личностного развития, включая задачи изменения карьерной траектории; расставлять приоритеты (соотнесено с индикатором УК 6.2) разрабатывать рекомендации по внедрению инновационных клиентоориентированных технологий в сфере туризма (соотнесено с индикатором ПК 7.2) |
| Владеть: |
| владеть методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств (соотнесено с индикатором УК 4.3) владеть способами анализа разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации и их разрешения (соотнесено с индикатором УК 5.3) Владеть способами управления своей познавательной деятельностью и ее совершенствования на основе самооценки и принципов образования в течение всей жизни (соотнесено с индикатором УК 6.3) Владеть навыками диагностики и анализа запросов потребителей в индустрии гостеприимства, методами совершенствования системы клиентских отношений (соотнесено с индикатором ПК 7.3) |

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Основы профессиональной коммуникации в индустрии гостеприимства

| № | Наименование темы, краткое содержание | Вид занятия / работы / форма ПА | Семестр / Курс | Количество часов | Компетенции |
|-----|--|---------------------------------|----------------|------------------|------------------------------|
| 1.1 | Тема 1 Основные понятия и принципы коммуникаций: Цели осуществления профессиональной коммуникации в сфере туризма. Роль коммуникаций в управлении туризмом. | Практические занятия | 2 | 2 | ПК-7 УК-4 УК-5 УК-6 |
| 1.2 | Тема 2. Типы и формы коммуникаций: Вербальные и невербальные коммуникации. Официальные и неофициальные виды общения. | Практические занятия | 2 | 2 | ПК-7 УК-4 УК-5 УК-6 |
| 1.3 | Тема 3: Технические средства коммуникации: Использование информационных технологий в сфере туризма. Социальные сети и их влияние на туристическую индустрию. | Практические занятия | 2 | 2 | ПК-7 УК-4 УК-5 УК-6 |
| 1.4 | Темы для самостоятельной работы: 1.Взаимосвязь национальной | Самостоятельная | 2 | 26 | ПК-7 |

| | ментальности бизнес коммуникаций в сервисе. 2. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, 3. Внутренние и внешние письменные коммуникации в туризме 4. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста. 5. Деловая беседа, этапы, принципы и правила проведения. 6. Деловые переговоры: подготовка и проведение. 7. Использование эффектов восприятия в деловом общении. 8. Коммуникативные барьеры в бизнес-коммуникации, причины и условия возникновения в туризме 10. Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации в туризме Подготовка осуществляется с использованием LibreOffice | работа | | | УК-4 УК-5 УК-6 |
|---|---|---------------------------------|----------------|------------------|------------------------------|
| Раздел 2. Технологии клиентской коммуникации в туризме | | | | | |
| № | Наименование темы, краткое содержание | Вид занятия / работы / форма ПА | Семестр / Курс | Количество часов | Компетенции |
| 2.1 | Тема 4. Клиентская коммуникация: Особенности работы с клиентами в туризме. Техники убеждения и советы по обслуживанию клиентов. | Практические занятия | 2 | 4 | ПК-7 УК-4 УК-5 УК-6 |
| 2.2 | Тема 5 Командная работа и внутренние коммуникации в профессиональном взаимодействии в сфере туризма: Эффективное взаимодействие в команде. Управление конфликтами и кросс-культурная коммуникация | Практические занятия | 2 | 4 | ПК-7 УК-4 УК-5 УК-6 |
| 2.3 | Тема 6 Новые тенденции в профессиональных коммуникациях в туризме: Имидж и PR в туристическом бизнесе. Автоматизация и использование AI в коммуникациях в сфере туризма | Практические занятия | 2 | 2 | ПК-7 УК-4 УК-5 УК-6 |
| 2.4 | Темы для самостоятельной работы: 1. Технологии управления конфликтами 2. Технологии делового общения в рабочей группе 3. Стили руководства на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства 4. Клиент с особыми потребностями в туристских услугах 5. Психологические особенности оказания туристских услуг лицам с ограничениями жизнедеятельности | Самостоятельная работа | 2 | 26 | ПК-7 УК-4 УК-5 УК-6 |
| 2.5 | Подготовка к промежуточной аттестации | Зачет | 2 | 4 | ПК-7 УК-4 УК-5 УК-6 |

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Учебные, научные и методические издания

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Библиотека / Количество |
|---|---|--|--|---|
| 1 | Кислицына И. Г. | Психология делового общения: учебное пособие | Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2017 | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» |
| 2 | Гончарова Т. В., Плеханова Л. П. | Речевая культура личности: практикум: учебное пособие | Москва: ФЛИНТА, 2021 | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» |
| 3 | Петрова, Ю. А. | Психология делового общения и культура речи: учебное пособие | Саратов: Вузовское образование, 2019 | ЭБС «IPR SMART» |
| 4 | Старостина, Е. В., Шаповалова, Н. Г. | Основы теории коммуникации: практикум | Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2024 | ЭБС «IPR SMART» |
| 5 | | Российский экономический журнал: журнал | Москва: Московский финансово-юридический университет (МФЮА), 2023 | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» |
| 6 | | Менеджмент и бизнес-администрирование: журнал | Москва: Академия менеджмента и бизнес-администрирования, 2023 | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» |

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Библиотека / Количество |
|---|---------------------|--|--|-------------------------|
| 7 | | НИР. Современная коммуникативистика, 2024, № 3 (70): Журнал | Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024 | ЭБС «Znanium» |
| 8 | Неренц Д.В. | Новые тренды журналистики и медиакоммуникаций - 2024: сборник научных трудов III Международной научно-практической конференции. Москва, 19 апреля 2024 | Москва: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Российский государственный гуманитарный университет", 2024 | ЭБС «Znanium» |

5.2. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

ИСС КонсультантПлюс

ИСС Гарант

Портал открытых данных РФ <https://data.gov.ru/>

Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru>

База статистических данных Росстата <http://www.gks.ru/>

5.3. Перечень программного обеспечения

Операционная система РЕД ОС

Офисный пакет Libre Office (кроссплатформенное свободно распространяемое программное обеспечение)

5.4. Учебно-методические материалы для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;
- персональный компьютер / ноутбук (переносной);
- проектор;
- экран / интерактивная доска.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

| ЗУН, составляющие компетенцию | Показатели оценивания | Критерии оценивания | Средства оценивания |
|--|---|---|---|
| УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | | | |
| З: современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации | поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов | полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям | <i>ВЗ (вопросы к зачету) Т-тест П- презентации</i> |
| У: применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения | поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов | полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям | <i>П- презентации ДИ-деловая игра СЗ- ситуационные задания ИЗ- индивидуальное задание</i> |

| | | | |
|---|--|--|---|
| <p>В: владеть методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств</p> | <p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p> | <p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям</p> | <p><i>П- презентации</i> <i>ДИ-деловая игра</i> <i>СЗ- ситуационные задания</i> <i>ИЗ- индивидуальное задание</i></p> |
| <p>УК-5: Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p> | | | |
| <p>З: сущность, разнообразие и особенности различных культур, их соотношение и взаимосвязь</p> | <p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p> | <p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям</p> | <p><i>ВЗ (вопросы к зачету)</i> <i>Т-тест</i> <i>П- презентации</i></p> |
| <p>У: обеспечивать и поддерживать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур и навыки общения в мире культурного многообразия</p> | <p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и</p> | <p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при</p> | <p><i>П- презентации</i> <i>ДИ-деловая игра</i> <i>СЗ- ситуационные задания</i> <i>ИЗ- индивидуальное задание</i></p> |

| | | | |
|--|---|---|---|
| | глобальных информационных ресурсов | подготовке к занятиям | |
| В: владеть способами анализа разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации и их разрешения | поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов | полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям | <i>П- презентации</i> <i>ДИ-деловая игра</i> <i>СЗ- ситуационные задания</i> <i>ИЗ- индивидуальное задание</i> |
| УК-6: Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки | | | |
| З: основные принципы профессионального и личностного развития, исходя из этапов карьерного роста и требований рынка труда; способы совершенствования своей деятельности на основе самооценки | поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов | полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям | <i>ВЗ (вопросы к зачету)</i> <i>Т-тест</i> <i>П- презентации</i> |
| У: решать задачи собственного профессионального и личностного развития, включая задачи изменения карьерной траектории; расставлять приоритеты | поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование | полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение | <i>П- презентации</i> <i>ДИ-деловая игра</i> <i>СЗ- ситуационные задания</i> |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов | пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям | <i>ИЗ-индивидуальное задание</i> |
| В: Владеть способами управления своей познавательной деятельностью и ее совершенствования на основе самооценки и принципов образования в течение всей жизни | поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов | полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям | <i>П- презентации ДИ-деловая игра СЗ- ситуационные задания ИЗ- индивидуальное задание</i> |
| ПК-7: Готов к диагностике и анализу запросов потребителей, планированию, координации, контролю оптимального варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя в индустрии гостеприимства | | | |
| З: алгоритмы проведения исследований российского и зарубежного опыта внедрения инноваций в сфере туризма с учетом запросов целевой аудитории | поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов | полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям | <i>ВЗ (вопросы к зачету) Т-тест П- презентации</i> |
| У: разрабатывать рекомендации по внедрению инновационных клиентоориентированных | поиск и сбор необходимой литературы, использование | полнота и содержательность ответа; умение приводить | <i>П- презентации ДИ-деловая игра</i> |

| | | | |
|--|---|---|--|
| технологии в сфере туризма | различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов | примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям | <i>СЗ-ситуационные задания ИЗ-индивидуальное задание</i> |
| В: Владеть навыками диагностики и анализа запросов потребителей в индустрии гостеприимства, методами совершенствования системы клиентских отношений | поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов | полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям | <i>П-презентации ДИ-деловая игра СЗ-ситуационные задания ИЗ-индивидуальное задание</i> |

1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале

Зачет:

50-100 баллов (зачет)

0-49 баллов (незачет)

2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы к зачету

1. Опишите основные функции профессиональных коммуникаций в сфере туризма.
2. Какую роль играют межкультурные коммуникации в управлении туристической индустрией?
3. Какие факторы влияют на успешность коммуникации в международном туризме?
4. Объясните значение невербальной коммуникации в туристическом бизнесе.

5. Как современные технологии влияют на профессиональные коммуникации в туризме?
6. Какие стратегии используются для разрешения межличностных конфликтов в туристическом коллективе?
7. Охарактеризуйте основные барьеры на пути эффективной коммуникации в управлении туризмом.
8. Как социальные сети изменили подходы к коммуникации в туристической сфере?
9. Какие принципы деловой переписки должны соблюдаться в туризме?
10. Как использовать принципы активного слушания в управлении туризмом?
11. Раскройте роль этикета в деловых переговорах с международными партнерами в туризме.
12. Чем отличаются коммуникационные стратегии для различных типов клиентуры в туризме?
13. Как подготовить успешную презентацию для потенциальных инвесторов в туристический проект?
14. Опишите процесс разработки коммуникационной стратегии для нового туристического направления.
15. Какие методы обратной связи наиболее эффективны в туризме?
16. Как кризисные коммуникации используются в управлении репутацией туристической компании?
17. Как формирование корпоративной культуры влияет на коммуникацию внутри туристической организации?
18. Объясните роль публичных выступлений в продвижении туристических услуг.
19. Какие технологии позволяют улучшить внутреннюю коммуникацию в туристической организации?
20. Как анализировать и управлять отзывами клиентов в туризме?
21. Какие основные принципы построения бренда в сфере туризма вы знаете?
22. Как использовать сторителлинг в коммуникациях с клиентами в туризме?
23. Объясните особенности коммуникативных процессов в управлении устойчивым туризмом.
24. Как управлять межгрупповыми коммуникациями в крупной туристической фирме?
25. Какие приемы мотивации сотрудников через коммуникацию важны в туризме?
26. Обоснуйте важность персонализации коммуникации с клиентами в туристическом сервисе.
27. Как визуальная коммуникация используется в туристическом маркетинге?
28. Какие аспекты необходимо учитывать при создании контента для туристических веб-сайтов?
29. Как правильно организовать обратную связь с клиентами после предоставления туристических услуг?
30. Раскройте роль коммуникаций в управлении проектами по развитию новых туристических продуктов.

Критерии оценивания:

50-100 баллов (зачет) – минимальным критерием является наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов;

правильные в целом действия по применению знаний на практике
0-49 баллов (незачет) – ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы».

Комплект контрольных заданий ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ

Выберите для ответа на каждое тестовое задание 1 вариант.

1. Бизнес-коммуникации, имеющее официальный, конкретный характер, как правило предусматривает подписание документов, определяющих взаимные обязательства сторон, называется:

- А) деловые переговоры
- Б) деловое совещание
- В) деловая беседа
- Г) деловая переписка

2. Невербальными средствами общения являются:

- А) устная речь
- Б) телефон
- В) электронная почта
- Г) тембр голоса

3. Часть публичной речи, в которой подводятся итоги, обобщаются высказанные мысли:

- А) заключение
- Б) аргументы
- В) вступление
- Г) тезисы

4. Бизнес-коммуникации – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...

- А) служебной сфере
- Б) сфере общения
- В) процессе взаимодействия
- Г) личном плане

5. Специфической особенностью бизнес-коммуникации является...

- А) неограниченность во времени
- Б) регламентированность
- В) отсутствие норм и правил
- Г) разговор по душам

6. *Переговоры - обсуждение с целью...*

- А) приятного времяпрепровождения
- Б) заключение соглашения по какому-либо вопросу
- В) выяснение отношений
- Г) навязывания своих условий сделки

7. *Важным элементом деловой беседы является умение...*

- А) говорить
- Б) молчать
- В) слушать
- Г) критиковать

8. *Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме... средства общения*

- А) невербального
- Б) вербального
- В) рефлексивного
- Г) нереклексивного

9. *Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания:*

- А) нейтральная
- Б) коммуникативная
- В) интерактивная
- Г) перцептивная

10. *Определите третий этап деловой беседы:*

- А) завершение беседы
- Б) передача информации
- В) обсуждение проблемы
- Г) принятие решения

11. *Деловая беседа...*

- А) характеризуется частым переходом от одной темы к другой
- Б) направлена на достижение определенных производственных задач и проблем
- В) отличается разнообразием обсуждаемых тем

12. *Выделите принцип, на котором не может быть основано Бизнес-коммуникации:*

- А) уважительность
- б) эгоизм
- в) доброжелательность
- г) компетентность

13. *Оценка «языка собеседника»:*

- А) позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации

- Б) дает возможность собеседнику показать уровень знаний, комбинировать различные типы вопросов
- В) позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника

14. *Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека – это...*

- А) эмпатия
- Б) общение
- В) сотрудничество
- Г) рефлексия

15. *Бизнес-коммуникации — это вид общения ...*

- А) направленный на достижение предметной договоренности или определенной цели
- Б) используемый в неформальной обстановке между друзьями
- В) который люди используют в семейных отношениях

16. *Партнер опоздал на переговоры, на 8 минут. Какая должна быть реакция?*

- А) выразить опоздавшему свое недовольство
- Б) выразительно посмотреть в момент его появления на часы
- В) через шутку выразить свое недоумение
- Г) сделать вид, что ничего не произошло, сразу перейду к делу

17. *Бизнес-коммуникации принято разделять на две большие разновидности – это:*

- А) прямое и косвенное
- Б) непосредственное и опосредованное
- В) запланированное и незапланированное

18. *Коммуникативная дистанция, предназначенная для взаимодействия с аудиториями особо крупного масштаба, называется:*

- А) групповой дистанцией
- Б) личной дистанцией
- В) социальной дистанцией
- Г) публичной дистанцией

19. *Общаясь через переводчика, необходимо соблюдать следующие правила...*

- А) сопровождать речь поговорками
- Б) говорить медленно, четко формулируя мысли
- В) говорить большой объем материала
- Г) учитывать реакцию партнеров

20. *Деловые беседы часто проходят...*

- А) на улице
- Б) в формальной обстановке

- В) в общественном транспорте
- Г) в неформальной обстановке

21. Если во время разговора Ваш собеседник, сидящий напротив Вас, откинулся на спинку стула и скрестил руки на груди, значит:

- А) он готов внимательно слушать Вас
- Б) ему приятно с Вами общаться, он заинтересован
- В) ему не интересна тема беседы, он не согласен с Вами
- Г) ему просто некуда девать руки

22. Антикульминационная структура изложения материала:

- а) - выводы делаются в конце выступления
- б) - основная проблема раскрывается в середине выступления
- в) решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется

23. Способность специалиста создавать о себе хорошее впечатление:

- а) не играет роли;
- б) играет совсем малую роль;
- в) один из решающих факторов;
- г) индивидуально для каждого клиента.

24. Что включает в себя понятие «конгруэнтность менеджера»:

- а) показатель его трудолюбия;
- б) показатель его искренности;
- в) показатель внешнего вида менеджера;
- г) умение правильно преподнести клиенту информацию.

25. Работнику сферы сервиса следует:

- а) поддерживать иллюзию знакомства и дружеского общения;
- б) быть энергичным и сразу переходить к делу;
- в) быть лаконичным;
- г) говорить быстро и достаточно громко.

26. Механизмы психологического воздействия при коммуникативном взаимодействии — это:

- а) симпатия;
- б) уважение;
- в) лесть;
- г) давление.

27. Организация заинтересована в удовлетворении потребности клиента, потому что это:

- а) обеспечивает возможность последующего взаимодействия;
- б) способствует установлению психологического контакта;

- в) повышает престиж организации;
- г) внушает клиенту сознание его собственной значимости.

28. *Что включают в себя основные правила саморегуляции в условиях профессионального стресса:*

- а) наблюдение за своим поведением;
- б) применение способа остановки себя;
- в) переключение на другое занятия;
- г) все вышеперечисленное.

29. *Развитые навыки саморегуляции позволяют специалисту сферы сервиса:*

- а) избегать разного рода конфликтов;
- б) быть успешным в реализуемой деятельности;
- в) легко налаживать межличностные отношения;
- г) приходить к согласию с самим собой.

30. *Каковы основные источники стресса, связанные с человеческим фактором:*

- а) стресс-фактор подчинения;
- б) стресс-фактор конкуренции;
- в) стресс-фактор руководства;
- г) стресс-фактор клиента.

Максимальный балл – 15 баллов (по 0,5 балла за каждый правильный ответ теста)

Деловая игра «Поручение задания подчиненному»

Цель задания – провести деловую беседу с подчиненным по поводу поручения бизнес-задания:

- задание традиционное, плановое;
- задание экстремальное, внеплановое.

Подготовка к игре. В игре участвуют **руководитель и подчиненный**. Группа выступает в качестве наблюдателя. Исполняющему роль руководителя необходимо продумать возможное задание и выбрать должностное лицо (например, экономиста, специалиста по пожарной безопасности, инспектор по пожарному надзору и пр.), которому оно будет поручено.

Затем следует подготовиться по содержанию деловой беседы:

- объяснить задание и проинструктировать подчиненного;
- довести задачу до стадии понимания подчиненным ее сути;
- мотивировать подчиненного к добросовестному и качественному выполнению задания.

При доведении задачи до сознания подчиненного руководитель должен добиться, чтобы подчиненный четко себе представлял, что, когда, каким образом, в каких условиях, какими силами и какими средствами, к какому сроку, с какими конечными результатами нужно сделать порученное задание.

В ходе деловой беседы руководитель должен **получить ответы** на следующие **вопросы** (чтобы принять правильное решение):

1. Сможет ли данный подчиненный выполнить предлагаемое задание?
2. Желает ли он выполнять данное задание?
3. В каком инструктировании и в какой степени он нуждается?

Исполняющему роль подчиненного (из числа обучаемых) дается установка на отказ от выполнения задания. В качестве аргументов отказа используется недостаточная профессиональная компетентность. Такая установка позволит исполняющему роль руководителя применить психолого-педагогические и коммуникативные приемы воздействия на подчиненного, формируя у него психологическую готовность к выполнению задания. Кроме того, признание подчиненного в некомпетентности, спровоцирует руководителя на инструктаж.

Организация игрового занятия

Исполняющий роль руководителя проводит деловую беседу с подчиненным в двух вариантах: сначала плановое задание, затем – экстремальное, т. е. внеплановое. Каждая беседа длится от 15 до 20 минут. Роли исполнителей могут разыграть желающие из числа обучаемых.

Остальные участники выступают в роли компетентных судей. Их цель – анализ результатов проведения деловой беседы, инструктажа и использованных коммуникативных приемов. После разыгрывания проводится дискуссия, в которой задействованы все участники.

Предварительная подготовка к деловой беседе – поручение задания

1. Придумайте и сформулируйте в виде управленческого решения задание, а также условия, необходимые для его реализации.
2. Поставьте перед собой цели предстоящего разговора.
3. Заранее составьте план беседы, продумайте время, место и организационные условия ее проведения.
4. Продумайте начало беседы, ввод собеседника в разговор, условия создания атмосферы полного доверия.
5. Подготовьте вопросы к подчиненному, выяснение которых поможет достичь поставленной цели.

Примечание: для выполнения этого задания исполняющему роль руководителя отводится 10 минут.

Ход: пригласите к себе подчиненного и объявите ему причину вызова.

- Объясните смысл работы, которую необходимо выполнить подчиненному, и спросите его, сможет ли он справиться с ней.
- Ответьте на все вопросы подчиненного относительно предстоящей работы; если необходимо, покажите ему, как он это может сделать.
- Объясните требования в отношении сроков выполнения данной работы и информирования вас о ходе ее выполнения.
- Попросите подчиненного повторить задание или спросите, с чего он собирается начать.
- Проявите доверие к способностям подчиненного, используйте прием «авансированная похвала».
- Используйте **коммуникативные приемы** с учетом психотипа подчиненного. В случае отказа подчиненного от выполнения задания выясните причины отказа, попытайтесь их устранить, мотивируйте специалиста с учетом его личных ожиданий, доведите беседу до конца.
- Завершите беседу конкретным решением и действиями.

Критерии оценки:

Максимальный балл -20

15-20 баллов, если принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре

10-14 баллов, если принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре

5-9 баллов, если принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре

0-4 баллов, если не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

Ситуационные задачи

Рекомендуется для работы в микрогруппе

1. В ситуации делового общения вы вынуждены рассказать о рисках, с которыми может встретиться ваш партнер. Вы в данной ситуации подобным рискам не подвержены. Как вы выйдете из данного положения? Что предпримете, чтобы ваш деловой партнер не отказался сотрудничать с вами?

2. Вы представитель туристской фирмы, ваш партнер по переговорам — поставщик услуг. Вам нужно достичь максимальной скидки, и вы пытаетесь произвести максимально позитивное впечатление на партнера.

3. Ваш начальник отличается взрывным характером, часто несдержан, крайне негативно относится к отсутствию сотрудников на работе длительный период, которым он считает любое время, когда он сам на работе, или более недели, в другой период. Вы задумали трехнедельное путешествие в Европу. Как вы будете просить об отпуске?

4. Вы сотрудник службы размещения. Ваши клиенты — супружеская пара, испытывающая трудности в выборе типа размещения. Нерешительность супруга и отстраненность от решения вопроса супруги становится проблемой. Нетерпение начинают проявлять другие гости, собравшиеся у стойки размещения и ожидающие своей очереди

Критерии оценки:

Максимальный балл -20

15-20 баллов, если принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по

рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре

10-14 баллов, если принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре

5-9 баллов, если принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре

0-4 баллов, если не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

Индивидуальное задание

Создание контента для социальных сетей

Цель: Научиться создавать привлекательный контент для целевой аудитории.

Задача:

Выберите тему (например, «Топ-5 направлений для летнего отдыха» или «Лучшие отели для романтического уикенда»).

Подготовьте пост для социальных сетей (VK или Telegram): напишите текст, выберите картинки (или создайте коллаж).

Определите целевую аудиторию и обоснуйте свой выбор.

Форма выполнения: Созданный пост и краткий анализ (1 страница).

Критерии оценки:

Максимальное количество 25 баллов за задание:

– 25 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно, а также максимально широко использует технические возможности программных продуктов и разнородные формы представления информации;

– 24-15 балла если обучающийся раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;

– 14-1 балла если обучающийся обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;

– 0 баллов если обучающийся не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

ТЕМЫ ПРЕЗЕНТАЦИЙ

1. Вербальные средства бизнес-коммуникации в сервисе.
2. Взаимосвязь национальной ментальности бизнес коммуникаций в сервисе.
3. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста,
4. Внутренние и внешние письменные коммуникации в сервисе.
5. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста.
6. Деловая беседа, этапы, принципы и правила проведения.
7. Деловые переговоры: подготовка и проведение.
8. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
9. Коммуникативные барьеры в бизнес-коммуникации, причины и условия возникновения.
10. Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.
11. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
12. Коммуникация как основа деловых отношений.
13. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций.
14. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
15. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
16. Организация и проведение делового совещания.
17. Основные виды официальных деловых писем.
18. Основные требования к оформлению делового письма.
19. Правила и приемы эффективного телефонного общения.
20. Презентация как форма деловой коммуникации.
21. Приемы активного слушания в бизнес-коммуникации.
22. Приемы устранения коммуникативных барьеров.
23. Проблема интерпретации невербальных средств в бизнес-коммуникации.
24. Роль невербальных средств в коммуникации, их классификация.
25. Самопрезентация в деловых контактах.
26. Основные задачи бизнес коммуникации.
27. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.
28. Способы нейтрализации «блокирующих ситуаций в ходе совещания.
29. Способы передачи и приема информации.
30. Стили и виды слушания в деловых коммуникациях.

Критерии оценки:

Максимальный балл -20

15-20 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;

10-14 баллов, если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;

5-9 баллов, если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;

0-4 баллов, если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета. Зачет проводится по расписанию промежуточной аттестации. Зачет проводится в устной форме по вопросам представленных пункте. Результаты аттестации заносятся в ведомость и зачетную книжку студента.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются темы представленных разделов, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания магистров по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, которые позволяют глубже понять технологии профессиональных коммуникаций в контексте сферы туризма. При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить доклад и презентацию по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой курса осуществляется в ходе занятий методом устного опроса. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.