

*Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Российский университет дружбы народов»*

Институт гостиничного бизнеса и туризма

Рекомендовано МССН

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины **Технологии межкультурных и бизнес-коммуникаций в сфере туризма и гостеприимства**

Рекомендуется для направления подготовки

43.04.02 «Туризм»

(указываются код и наименование направления подготовки/специальности)

Направленность программы (профиль)

Бизнес-процессы в сфере туризма и гостеприимства

(наименование образовательной программы в соответствии с направленностью (профилем))

Москва
2021

1. Цели и задачи дисциплины:

Цель дисциплины - формирование межкультурной компетентности и формирование коммуникаций в сфере туристского и гостиничного бизнеса.

Основные задачи, решаемые в ходе преподавания дисциплины:

- научиться ориентироваться в системе общечеловеческих ценностей и учитывать ценностно-смысловые ориентации различных национальных групп;
- научиться руководствоваться принципами культурного релятивизма и этическими нормами общества, уважать своеобразие иноязычной культуры и ценностных ориентаций иноязычного социума;
- овладеть навыками социокультурной и межкультурной коммуникации, обеспечивающими адекватность социальных и профессиональных контактов;
- научиться преодолению влияния стереотипов и осуществлению межкультурного диалога в общей и профессиональной сферах общения;
- развивать навыки бизнес-коммуникаций в профессиональной сфере.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Технологии межкультурных и бизнес-коммуникаций в сфере туризма и гостеприимства» относится к базовой компоненте обязательной части дисциплин Блока1 учебного плана.

В таблице № 1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП ВО.

Таблица № 1

Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
Универсальные компетенции			
1	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели УК-3	нет	<ul style="list-style-type: none">• Организация образовательной деятельности и методика преподавания профильных дисциплин• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы
2	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного	нет	<ul style="list-style-type: none">• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы

взаимодействия УК-5		
---------------------	--	--

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели УК-3;
- способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия УК-5.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

ЗНАТЬ:

- процесс многообразия культур и цивилизаций в истории обществ;
- основы межкультурных коммуникаций и взаимовлияния культур;
- направления межэтнического и межконфессионального диалога, этнические стереотипы, их характеристики и значения для коммуникации;
- особенности коммуницирования в сфере бизнеса.

УМЕТЬ:

- проявлять расовую, национальную, религиозную терпимость;
- уважительно относиться к историческому наследию и культурным традициям;
- формировать и совершенствовать свои взгляды и убеждения, анализировать гражданскую и мировоззренческую позицию людей, переносить философское мировоззрение в область материально-практической деятельности;
- осуществлять межкультурную коммуникацию в социально-бытовой, социально-культурной, социально-политической, официально-бытовой и профессиональной сферах.

ВЛАДЕТЬ:

- навыками общения в полиэтническом обществе;
- принципами культурного релятивизма и этическими нормами, предполагающими отказ от этноцентризма и уважение иноязычной культуры и ценностных ориентаций иноязычного социума;
- способностью осознавать ответственность перед страной и нацией за свою социальную, нравственную и профессиональную позицию.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы.

Вид учебной работы	Семестр
---------------------------	----------------

	Всего часов	Очная форма обучения
	1	
Аудиторные занятия (всего)	18	18
В том числе:	-	-
Лекции (Л)	9	9
Практические занятия (ПЗ)	9	9
В том числе в интерактивной форме	2	2
Самостоятельная работа (всего)	54	54
Контроль (зачет)		
Общая трудоемкость	час	72
	зач. ед.	2

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)
1.	Основы, эффективность, средства коммуникации	Основные категории, виды коммуникаций в туризме и гостеприимстве. Коммуникативная среда профессиональной организации. Роль и особенности межкультурных и бизнес-коммуникации в деятельности организаций. Модели коммуникаций. Формы, методы, способы формирования каналов коммуникаций. Особенности межкультурных деловых коммуникаций в сфере туризма и гостеприимства. Понятие эффективных коммуникационных технологий. Формирование эффективных коммуникаций в профессиональной организации. Методы анализа эффективности каналов коммуникации. Роль обратной связи в бизнес-коммуникации. Коммуникативные барьеры и их преодоление. Язык - как основное средство коммуникации. Особенности языковой коммуникации в условиях личного и дистанционного контакта. Особенности письменной деловой и бизнес-коммуникации. Невербальные средства коммуникации. Технические средства коммуникации. Особенности кросс- культурного контакта в аспекте использования различных средств коммуникации.
2.	Внутренние и внешние коммуникации	Понятие и виды внутренних коммуникаций. Принципы организации эффективного коммуникационного процесса на туристском и гостиничном предприятии, толерантность к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям. Устные и документальные каналы внутренней коммуникации: особенности использования в работе с персоналом. Особенности влияния организационной структуры и корпоративной культуры на

		коммуникационные процессы. Роль коммуникаций в формировании и поддержании корпоративной культуры профессиональной организации. Методы оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской и гостиничной индустрии. Организация контроля эффективности коммуникаций. Направления внешних коммуникаций, их особенности в организации профессиональной сферы. Взаимодействие бизнеса и власти в вопросах занятости населения, налогообложения, установления тарифов, соучастие в управлении деятельностью хозяйственных субъектов, информационное обеспечение. Лоббизм. Взаимодействие с потребителями. Основные подходы к управлению отношениями с клиентами. Коммуникации с деловыми партнерами, особенности кросс-культурных коммуникаций. Межличностные коммуникации менеджера в туризме и гостеприимстве.
3.	Маркетинговые коммуникации. PR как функция менеджмента	Понятие маркетинговых коммуникаций, основные направления маркетинговых коммуникаций, инструменты маркетинговых коммуникаций. Социальный, управленческий, маркетинговый подходы к PR. Цель, задачи и основные направления PR в менеджменте. Имидж организации: понятие, элементы, основные подходы к созданию. Формирование положительного общественного мнения об организации. Массовая коммуникация, ее позитивное и негативное влияние на деятельность организаций туризма и гостеприимства.
4.	Проблемные коммуникации. Имидж и самопрезентация менеджера в коммуникации	Конфликтная коммуникация, ее особенности, способы профилактики и коррекции. Кризисные коммуникации в туризме и гостеприимстве. Коммуникативная компетентность менеджера. Понятие и функции имиджа в деловых коммуникациях менеджера. Имиджирование. Модели поведения. Телесный имидж. Внешний вид. Тактика общения. Технологии самопрезентации. Разработка Я-концепции. Анализ и учет предпочтений конкретной среды деловых отношений личности. Создание сообщения-информации о личности.
5.	Национальные стереотипы и ценности в межкультурной коммуникации	Национальный характер. Источники стереотипных представлений. Вред и польза национальных стереотипов. Системы ценностей в различных культурах. Ценности и антиценности. Типология ценностей. Индивидуальные и коллективные ценности. Базовые ценности. Национальные стереотипы и предрассудки. Стереотипные представления о различных национальностях. Источники национальных стереотипов.

5.2 Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№№ разделов дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин				
		1	2	3	4	5
1.	Организация образовательной деятельности и методика преподавания профильных дисциплин	+	+		+	
2.	Подготовка и защита выпускной квалификационной работы	+	+	+	+	+

5.3. Разделы дисциплин и виды занятий

Для очной формы обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Л	ПЗ	СРС	Всего
1.	Основы, эффективность, средства коммуникации	2	1	11	14
2.	Внутренние и внешние коммуникации	2	2	11	15
3.	Маркетинговые коммуникации. PR как функция менеджмента	2	2	11	15
4.	Проблемные коммуникации. Имидж и самопрезентация менеджера в коммуникации	2	2	11	15
5.	Национальные стереотипы и ценности в межкультурной коммуникации	1	2	10	13
	Контроль (зачет)				
	Всего	9	9	54	72

6. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен.

7. Практические занятия (семинары) для очной формы обучения

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час)
1	1	Основы, эффективность, средства коммуникации	1
2	2	Внутренние и внешние коммуникации	2
3	3	Маркетинговые коммуникации. PR как функция менеджмента	2
4	4	Проблемные коммуникации. Имидж и самопрезентация менеджера в коммуникации	2*
5	5	Национальные стереотипы и ценности в межкультурной коммуникации	2

*занятия проходят в интерактивной форме

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Аудитория, оборудованная компьютером, мультимедийным проектором и проекционным экраном.

9. Информационное обеспечение дисциплины

а) Windows, Microsoft Office, Интернет

б) Консультант, Гарант,

в) <http://esystem.pfur.ru/> Телекоммуникационная учебно-информационная система РУДН

г) <http://lib.rudn.ru/> Электронная библиотечная система РУДН

д) ресурсы сети Интернет:

- <http://www.tourbus.ru/> Турбизнес

- <https://www.tourprom.ru/> Турпром

- <http://tpnews.ru/> Туризм. Практика, проблемы, перспективы.

- <http://www.2r.ru/> Рекреационные ресурсы

- https://tourlib.net/statti_tourism/moshnyaga.htm - Все о туризме. Туристическая

библиотека

10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Основная литература

1. Боголюбова, Н. М. Межкультурная коммуникация в 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов / Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 253 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01744-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/450881>

2. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02346-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/450299>

3. Фатюшина, Е.Ю. Основы теории межкультурной коммуникации : учебно-методическое пособие : [16+] / Е.Ю. Фатюшина. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. — 98 с. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480142>

Дополнительная литература

1. Бытовая культура и этикет народов мира: межкультурная коммуникация : учебное пособие для среднего профессионального образования / Ю. В. Таратухина [и др.]

; под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 265 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10558-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/456740>

2. Мирошниченко, А.А. Бизнес-коммуникации. Мастерство делового общения. Практическое руководство : практическое пособие / А.А. Мирошниченко. — Москва : Книжный мир, 2008. — 384 с. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=89669>

3. Мошняга, Е.В. Концептуальное пространство межкультурной коммуникации в туризме в условиях глобализации : монография / Е.В. Мошняга ; Российская международная академия туризма. — Москва : Советский спорт, 2010. — 220 с. : ил. — (Профессиональное туристское образование). — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258418>

4. Словарь по межкультурной коммуникации: понятия и персоналии / В.Г. Зинченко, В.Г. Зусман, З.И. Кирнозе, Г.П. Рябов. — 2-е изд., стер. — Москва : Флинта, 2016. — 137 с. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=69167>

5. Фролов, М.В. Применение интеграционных маркетинговых коммуникаций в туристическом бизнесе / М.В. Фролов. — Москва : Лаборатория книги, 2010. — 89 с. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=88497>

6. Чулкина, Н.Л. Основы межкультурной коммуникации : учебно-практическое пособие / Н.Л. Чулкина. — Москва : Евразийский открытый институт, 2010. — 143 с. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90800>

7. Язык деловых межкультурных коммуникаций [Текст] : Учебник / Под ред. Т.Т. Черкашиной. - М. : ИНФРА-М, 2017. - 367 с. - (Высшее образование: Бакалавриат).

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).

1. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины (Приложение 1).

2. Методические указания для подготовки обучающихся к практическим занятиям (Приложение 2).

3. Обеспечение доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (Приложение 3).

12. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).

В данной рабочей программе фонд оценочных средств приводится в сокращении. Полный текст фонда оценочных средств содержится в Приложении 4.

Целью создания фонда оценочных средств (ФОС) является оценка персональных достижений обучающихся на соответствие их знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности поэтапным требованиям образовательной программы.

Задачи ФОС:

– контроль и управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ОС ВО РУДН и ФГОС;

– оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины с выделением положительных (или отрицательных) результатов;

– обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс.

Планируемые уровни оценки компетенции:

– ***пороговый*** уровень (как обязательный для всех обучающихся по завершении освоения образовательной программы), предполагает 51-68 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «удовлетворительно»;

– ***продвинутый*** уровень (превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для выпускника), предполагает 69-85 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «хорошо»;

– ***высокий*** уровень (максимально возможная выраженность компетенции, ориентир для самосовершенствования), предполагает 86-100 баллов, что соответствует качественной оценке индивидуальных образовательных достижений «отлично».

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся, входящий в состав рабочей программы дисциплины, включает в себя:

1. перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
2. описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
3. методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний,

умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;

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

Материалы для оценки уровня освоения учебного материала дисциплины (оценочные материалы), включающие в себя перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, 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, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны в полном объеме и доступны для обучающихся на странице дисциплины в ТУИС РУДН.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН.

Разработчики:

Ст. преподаватель
должность, название кафедры



Г.В. Пиньковская
инициалы, фамилия

Руководитель программы
Профессор, д.э.н.
должность, название кафедры



Е.С. Богомолова
инициалы, фамилия