ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00A2C30F99EF9D0306EA3C0F012BEB925E
Владелец: Чанкаев Мурат Хасанович
Действителен: с 02.04.2026 до 26.06.2027

АННОТАЦИЯ
рабочей программы дисциплины
«Деловое и профессиональное общение в сфере туризма»
направление подготовки 43.03.02 - Туризм
направленность (профиль) подготовки - «*Технология и организация экскурсионных услуг*»

Цель изучения дисциплины	Целью изучения дисциплины является обучение студентов эффективному коммуникативному поведению в процессе делового взаимодействия в типовых ситуациях деловой сферы: преодолевать барьеры в общении, искусно вести деловой разговор, переговоры, совещания, убеждать, не позволять собеседнику манипулировать собой, успешно выступать перед аудиторией
Место дисциплины в учебном плане	Б1.В.ДВ.06.02
Общая трудоемкость дисциплины з.е/ часов	4/144
Семестр	7
Формируемые компетенции	УК-4, ПК-4
Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины	Знать: особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности; методы социального взаимодействия; стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; принципы деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма; особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями. Уметь: предвидеть результаты (последствия) личных действий; применять принципы социального взаимодействия; строить деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках; организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и IT-технологий; уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров. Владеть: способностью планировать последовательность шагов для достижения заданного результата; практическими навыками социального взаимодействия; практическими навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации; демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно; навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис); навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме.
Содержание дисциплины	Туризм как сфера профессионального и делового общения. Потребности туристской индустрии в развитии профессионального и делового общения. Виды организационных коммуникаций на предприятиях сферы туризма. Структура и функциональная характеристика профессионального и делового общения в хозяйствующих организациях сферы туризма. Стратегия и тактика ведения переговоров в сфере туризма. Работник хозяйствующей организации сферы туризма как субъект профессионального и делового общения. Психологические детерминанты осознанного поведения клиентов туристских

	организаций в ходе делового общения. Неосознанные регуляторы поведения потребителей туруслуг в ходе делового общения. Влияние гендерных, этнических, возрастных и характерологических особенностей на поведение людей в ходе профессионального и делового общения. Профессиональное общение в системе управления коллективом хозяйствующей организации сферы туризма. Обеспечение развития коллектива хозяйствующей организации сферы туризма как цель профессионального общения менеджера. Место и роль профессионального общения в функциональной системе управленческой деятельности менеджеров турорганизации. Миссия, цели и функциональное строение предприятий туриндустрии. Корпоративная культура предприятия туристской индустрии. Сущность и характерные черты педагогического общения в деятельности менеджеров турпредприятий. Технологии воспитательного воздействия на сотрудников турорганизации в ходе профессионального общения. Организация обучения профессиональному и деловому общению сотрудников организаций туристской сферы. Повышение роли делового общения в современном мире
Виды учебной работы	Практические, тесты, самостоятельная работа.
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
Основная литература: **1. Барышева, А. Д.** Этика и психология делового общения (сфера сервиса): учебное пособие / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. - Москва: Альфа-М; ИНФРА-М, 2016. - 256 с. - ISBN 978-5-98281-095-3.- URL: https://znanium.com/catalog/product/535092. - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный. **2. Деловое общение**: учебное пособие для бакалавров / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 8-е изд. - Москва: Дашков и К°, 2020. - 524 с. - ISBN 978-5-39403597-5.- URL: https://znanium.com/catalog/product/1093519 - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный	
Дополнительная литература: **1. Сидоров, П. И.** Деловое общение: учебник / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева; под ред. проф. П.И. Сидорова. - 2-е изд., перераб. - Москва: ИНФРА-М, 2018. - 384 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 9785-16-003843-8. - URL: https://znanium.com/catalog/product/914130 - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный. **2.** Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное П86 пособие / коллектив авторов ; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 192 с. https://tourism.gov.ru/data/File/news_file/2014/SACHARCHUK_Psihologia.pdf **3.** Профессиональное и деловое общение в сфере туризма : учеб. пособие для вузов / Т.И.Власова, А.П.Шарухин, М.М.Данилова. — М. : Издательский центр «Академия», 2007. - 256 с. ISBN 978-5-7695-3471-3 https://www.studmed.ru/view/vlasova-ti-sharuhin-ap-professionalnoe-i-delovoe-obschenie-v-sfere-turizma_0fd9498a47d.html?page=1	
Форма промежуточной аттестации	7 семестр – зачет.