

**АННОТАЦИЯ**  
**рабочей программы дисциплины**  
**«Деловое и профессиональное общение в сфере туризма»**  
**49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм**  
**направленность (профиль) подготовки - «Рекреационно-оздоровительная деятельность»**

<p>Цель изучения дисциплины</p>	<p>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</p> <p><b>Для достижения цели ставятся задачи:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– дать студентам знания о психологических и этических личностных качествах, влияющих на общение;</li> <li>– о нравственных требованиях к взаимоотношениям деловых людей( бизнесменов, коммерсантов и клиентов, управляющих и управляемых) в условиях рыночной экономики и цивилизованного бизнеса;</li> <li>– о современных технологических, этических и психологических требованиях к основным формам делового общения: беседы, переговорам, служебным совещаниям, деловой переписке;</li> <li>– о моральных принципах, нормах и правилах этикета;</li> <li>– научить использовать знания по этике и психологии ДО на практике и положительно в культурном плане влиять на других людей;</li> <li>– вести деловые переговоры, беседы, совещания;</li> <li>– готовить и осуществлять публичные выступления;</li> <li>– правильно с эстетических позиций писать деловые письма, разговаривать по телефону;</li> <li>– культурно вести себя в учреждениях, в общественных местах, на деловых приемах</li> </ul>	
<p>Место дисциплины в учебном плане</p>	<p>Б1.В.ДВ.02.02</p>	
<p>Общая трудоемкость дисциплины з.е/ часов</p>	<p>9/324</p>	
<p>Семестр</p>	<p>7,8</p>	
<p>Формируемые компетенции</p>	<p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>УК-4.1 выбирает стиль общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия</p> <p>УК-4.2 ведет деловую переписку на государственном языке РФ с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем</p> <p>УК-4.3 ведет деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий</p> <p>УК-4.4 выполняет перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский язык, с русского языка на иностранный</p> <p>УК-4.5 публично выступает на государственном языке РФ, строит свое</p>

		<p>выступление с учетом аудитории и цели общения УК-4.6 устно представляет результаты своей деятельности на иностранном языке, может поддержать разговор в ходе их обсуждения</p>
	<p>ПК-2. Способен осуществлять планирование, организационное сопровождение и управление реализацией услуг в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма</p>	<p>ПК-2.1. Знает методические, организационные и правовые аспекты реализации услуг в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма ПК-2.2. Способен работать в команде, вести переговоры, деловую переписку и делопроизводство, соблюдать деловой этикет и корпоративную культуру. ПК-2.3. Владеет навыками планирования, организационного сопровождения и управления реализацией услуг в сфере рекреации и спортивно-оздоровительного туризма</p>
<p>Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины</p>	<p><b>Знать:</b> 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.</p> <p><b>Уметь:</b> 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.</p> <p><b>Владеть:</b> 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.</p>	
<p>Содержание дисциплины</p>	<p>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</p>	

	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	
<p style="text-align: center;"><b>Основная литература:</b></p> <p>1. Павлова, Л. Г. Коммуникативная эффективность делового общения : монография / Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. — 2-е изд. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2023. — 169 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/11858. - ISBN 978-5-369-01461-5. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/204328">https://znanium.com/catalog/product/204328</a> – Режим доступа: по подписке.</p> <p>2. <b>Барышева, А. Д.</b> 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: <a href="https://znanium.com/catalog/product/535092">https://znanium.com/catalog/product/535092</a>. - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.</p> <p>3. <b>Деловое общение:</b> 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: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1093519">https://znanium.com/catalog/product/1093519</a> - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный</p>	
<p style="text-align: center;"><b>Дополнительная литература:</b></p> <p>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: <a href="https://znanium.com/catalog/product/914130">https://znanium.com/catalog/product/914130</a> - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.</p> <p>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. <a href="https://tourism.gov.ru/data/File/news_file/2014/SACHARCHUK_Psihologia.pdf">https://tourism.gov.ru/data/File/news_file/2014/SACHARCHUK_Psihologia.pdf</a></p> <p>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 <a href="https://www.studmed.ru/view/vlasova-ti-sharuhin-ap-professionalnoe-i-delovoe-obschenie-v-sfere-turizma_ofd9498a47d.html?page=1">https://www.studmed.ru/view/vlasova-ti-sharuhin-ap-professionalnoe-i-delovoe-obschenie-v-sfere-turizma_ofd9498a47d.html?page=1</a></p>	
Форма промежуточной аттестации	7,8 семестр – зачет