

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Ястребов Олег Александрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 31.05.2023 12:19:57  
Уникальный программный ключ:  
ca953a0120d891083f939673078ef1a989dae18a

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы»  
Институт гостиничного бизнеса и туризма  
(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

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

(наименование дисциплины/модуля)

**Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:**

**43.04.02 «Туризм»**

(код и наименование направления подготовки/специальности)

**Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):**

**Бизнес-процессы в сфере туризма и гостеприимства**

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

**2023 г.**

## 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Технологии межкультурных и бизнес-коммуникаций в сфере туризма и гостеприимства» является формирование межкультурной компетентности и формирование коммуникаций в сфере туристского и гостиничного бизнеса.

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Технологии межкультурных и бизнес-коммуникаций в сфере туризма и гостеприимства» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

*Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)*

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; УК-3.2. Формулирует и учитывает в своей деятельности особенности поведения групп людей, выделенных в зависимости от поставленной цели; УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата; УК-3.4. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; УК-3.5. Аргументирует свою точку зрения относительно использования идей других членов команды для достижения поставленной цели; УК-3.6. Участвует в командной работе по выполнению поручений.
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.2. Находит и использует при социальном и профессиональном общении информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп; УК-5.3. Учитывает при социальном и профессиональном общении по заданной теме историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения;

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
		<p>УК-5.4. Осуществляет сбор информации по заданной теме с учетом этносов и конфессий, наиболее широко представленных в точках проведения исследования;</p> <p>УК-5.5. Обосновывает особенности проектной и командной деятельности с представителями других этносов и (или) конфессий;</p> <p>УК-5.6. Придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.</p>

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Технологии межкультурных и бизнес-коммуникаций в сфере туризма и гостеприимства» относится к базовой компоненте обязательной части блока Б1 ОП ВО.

В рамках ОП ВО обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «Технологии межкультурных и бизнес-коммуникаций в сфере туризма и гостеприимства».

Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	Нет	<ul style="list-style-type: none"> <li>Организация транспортного обеспечения в туризме</li> <li>Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	<ul style="list-style-type: none"> <li>Философия и методология современной науки</li> <li>Деловой иностранный язык</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Иностранный язык в профессиональной деятельности</li> <li>Деловой иностранный язык</li> <li>Научно-исследовательская работа</li> </ul>

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Преддипломная практика</li> <li>• Подготовка и защита выпускной квалификационной работы</li> </ul>

\* - заполняется в соответствии с матрицей компетенций и СУП ОП ВО

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Технологии межкультурных и бизнес-коммуникаций в сфере туризма и гостеприимства» составляет 2 зачетные единицы.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр
		2
Контактная работа, ак.ч.	34	34
в том числе:		
Лекции (ЛК)	17	17
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Практические/семинарские занятия (СЗ)	17	17
Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.	29	29
Контроль (экзамен), ак.ч.	9	9
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	72
	зач.ед.	2

#### 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
Раздел 1. Основы, эффективность, средства коммуникации	<p>Тема 1. Основные категории, виды коммуникаций в туризме и гостеприимстве.</p> <p>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.</p> <p>Тема 2. Понятие эффективных коммуникационных технологий.</p> <p>Формирование эффективных коммуникаций в профессиональной организации. Методы анализа эффективности каналов коммуникации. Роль обратной связи в бизнес-коммуникации. Коммуникативные барьеры и их преодоление. Язык -</p>	ЛК, ПЗ

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
	<p>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.</p>	
<p>Раздел 2. Внутренние и внешние коммуникации</p>	<p>Тема 3. 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.</p> <p>Тема 4. Взаимодействие бизнеса и власти в вопросах занятости населения, налогообложения, установления тарифов, соучастие в управлении деятельностью хозяйственных субъектов, информационное обеспечение.</p> <p>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.</p>	<p>ЛК, ПЗ</p>
<p>Раздел 3. Маркетинговые коммуникации. PR как функция менеджмента</p>	<p>Тема 5. Понятие маркетинговых коммуникаций, основные направления маркетинговых коммуникаций, инструменты маркетинговых коммуникаций.</p> <p>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</p>	<p>ЛК, ПЗ</p>

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
	позитивное и негативное влияние на деятельность организаций туризма и гостеприимства.	
Раздел 4. Проблемные коммуникации. Имидж и самопрезентация менеджера в коммуникации	Тема 6. 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.	ЛК, ПЗ
Раздел 5. Национальные стереотипы и ценности в межкультурной коммуникации	Тема 7. 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.	ЛК, ПЗ

\* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; ПЗ – практические занятия.

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
Лекционная	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Microsoft Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)
Семинарская	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной	Microsoft Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows),

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
	мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций.	MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)
Для самостоятельной работы обучающихся	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.	Microsoft Гарант Консультант Плюс Windows 7 KMS Corp (OS, Windows), MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ 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. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511179>

### *Дополнительная литература:*

4. 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>
5. 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>
6. Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник / Ф. И. Шарков. — 6-е изд., стер. — Москва: Дашков и К°, 2021. — 488 с.: ил. — (Учебные

издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621689>

7. 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>

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

*Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:*

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров:

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН

<http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>

- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>

- ЭБС «Консультант студента» [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)

- ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com/>

- ЭБС «Троицкий мост»

2. Базы данных и поисковые системы:

- электронный фонд правовой и нормативно-технической документации

<http://docs.cntd.ru/>

- поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>

- поисковая система Google <https://www.google.ru/>

- реферативная база данных SCOPUS

<http://www.elsevierscience.ru/products/scopus/>

- <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](https://tourlib.net/statti_tourism/moshnyaga.htm) - Все о туризме. Туристическая библиотека

*Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины/модуля\*:*

1. Курс лекций по дисциплине «Технологии межкультурных и бизнес-коммуникаций в сфере туризма и гостеприимства».

2. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся по освоению дисциплины.

3. Методические рекомендации по обеспечению доступности освоения программы обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

\* - все учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся размещаются в соответствии с действующим порядком на странице дисциплины **в ТУИС!**




## 8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценочные материалы и балльно-рейтинговая система\* оценивания уровня сформированности компетенций (части компетенций) по итогам освоения дисциплины «Технологии межкультурных и бизнес-коммуникаций в сфере туризма и гостеприимства» представлены в Приложении к настоящей Рабочей программе дисциплины.

\* - ОМ и БРС формируются на основании требований соответствующего локального нормативного акта РУДН (положения/порядка).

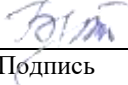
### РАЗРАБОТЧИКИ:

<b>Доцент, к.пед.н.</b>		<b>Т.Ю. Крамарова</b>
_____ Должность, БУП	_____ Подпись	_____ Фамилия И.О.
_____ Должность, БУП	_____ Подпись	_____ Фамилия И.О.
_____ Должность, БУП	_____ Подпись	_____ Фамилия И.О.

### РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:

<b>Зам. директора по УМР</b>		<b>Л.В. Куклина</b>
_____ Наименование БУП	_____ Подпись	_____ Фамилия И.О.

### РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:

<b>Профессор, д.э.н.</b>		<b>Е.С. Богомолова</b>
_____ Должность, БУП	_____ Подпись	_____ Фамилия И.О.