

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 26.05.2026 11:11:07
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДЭ.04.02 «Деловые коммуникации в туризме / Business communications in tourism»

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

43.04.02 «Туризм»

(код, наименование направления подготовки/специальности)

«Индустрия делового и событийного туризма»

(наименование образовательной программы)

Очная и заочная формы обучения

(форма обучения)

Год набора – 2026

Санкт-Петербург

Автор–составитель РПД:

Д-р экон. наук, руководитель магистерской программы «Индустрия делового и событийного туризма» Морозова М. А.

Заведующий кафедрой:

Морозова Марина Александровна, д-р экон. наук, заведующий кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДЭ.04.02 «Деловые коммуникации в туризме / Business communications in tourism» одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса факультета международных отношений и политических исследований СЗИУ РАНХиГС.

Протокол № 13 от 06.04.2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объём и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДЭ.04.02 «Деловые коммуникации в туризме / Business communications in tourism» обеспечивает формирование у обучающихся следующих компетенций (с учётом этапа их формирования):

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции	Образовательный результат (знает, умеет, владеет)
ФГОС ВО магистратуры по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм» от 15 июня 2017 г. № 556	УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1	Демонстрирует понимание принципов командной работы и использует потенциал личности к постоянному развитию, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	Знает: принципы командообразования и организации эффективной командной работы; методы выработки командной стратегии и раскрытия потенциала членов команды. Умеет: организовывать командную работу, вырабатывать и реализовывать командную стратегию для достижения поставленной цели; использовать потенциал каждого члена команды и стимулировать их профессиональное развитие. Владеет: навыками организации командной работы и формирования командной стратегии; методами оценки и развития потенциала участников команды.
ФГОС ВО магистратуры по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм» от 15 июня 2017 г. № 556	УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1	Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке и использует современные информационно-коммуникативные средства для коммуникации	Знает: современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия; возможности информационно-коммуникационных средств для организации профессиональной коммуникации на иностранном языке. Умеет: осуществлять академическое и профессиональное взаимодействие на иностранном языке; использовать современные ИКТ-средства для обеспечения эффективной коммуникации в профессиональной сфере. Владеет: навыками профессиональной коммуникации на русском и иностранном языке с использованием современных коммуникативных технологий; инструментами академического взаимодействия в цифровой среде.
ФГОС ВО магистратуры по	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур	УК-5.1	Осуществляет социальную политику и социальное развитие	Знает: основы межкультурного взаимодействия и социальной политики организации;

<p>направлению подготовки 43.04.02 «Туризм» от 15 июня 2017 г. № 556</p>		<p>в процессе межкультурного взаимодействия</p>		<p>организации с учетом межкультурного взаимодействия</p>	<p>принципы управления культурным разнообразием в профессиональной среде. Умеет: учитывать особенности межкультурного взаимодействия при реализации социальной политики и социального развития туристской организации; адаптировать коммуникативные стратегии к культурному контексту. Владеет: методами управления культурным разнообразием в туристской организации; инструментами межкультурной коммуникации в контексте социальной политики предприятий туристской индустрии.</p>
--	--	---	--	---	---

Соответствие планируемых результатов обучения по дисциплине планируемым результатам освоения образовательной программы установлено в соответствии с Приложением 1 к образовательной программе.

2. Объём и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объём дисциплины

Общий объём дисциплины составляет 4 зачётные единицы, 144 академических часов.

Очная форма обучения: контактная работа обучающихся с преподавателем — 39 ак. часов (лекции — 10 ак. ч., практические занятия — 18 ак. ч., консультации — 2 ак. ч., контактная работа на аттестацию — 9 ак. ч.); самостоятельная работа — 105 ак. часов. Промежуточная аттестация — экзамен.

Заочная форма обучения: контактная работа обучающихся с преподавателем — 18 ак. часов (лекции — 8 ак. ч., практические занятия — 8 ак. ч., консультации — 2 ак. ч.); контроль — 9 ак. ч.; самостоятельная работа — 117 ак. часов. Промежуточная аттестация — экзамен.

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДЭ.04.02 «Деловые коммуникации в туризме / Business communications in tourism» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана по направлению подготовки 43.04.02 «Туризм», программа магистратуры «Индустрия делового и событийного туризма».

Целью дисциплины Б1.В.ДВ.04.02 «Деловые коммуникации в туризме / Business communications in tourism» является формирование коммуникативно-речевых компетенций в области деловой коммуникации, формирование умений и навыков в области использования разных жанров деловой коммуникации, развитие умения оптимально использовать средства русского языка при устном и письменном деловом общении в сфере туризма.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ). Доступ к системе ДОТ осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету предоставляется обучающемуся в деканате.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Структурные таблицы по очной и заочной формам обучения приведены ниже.

Очная форма обучения

№	Наименование тем (разделов)	ВСЕГ О	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации		
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации (сессия)			Самостоятельная работа				
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ	ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Контроль	СРкр	СРэк		СР	
1	Тема 1. Основы общения	30	3			5								22	ГЗ (КТ-1)	
2	Тема 2. Эффективность коммуникаций	30	3			5								22	ГЗ (КТ-1)	
3	Тема 3. Средства связи	28	2			4								22	Д (КТ-2)	
4	Тема 4. Внутренние коммуникации	27	2			4								21	Д (КТ-2)	
	Промежуточная аттестация — экзамен	29							2	9				18	экзамен	
	ИТОГО:	144	10			18			2	9				18	87	экзамен

Заочная форма обучения

№	Наименование тем (разделов)	ВСЕГ О	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации (сессия)			Самостоятельная работа			
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ	ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Контроль	СРкр	СРэк		СР
1	Тема 1. Основы общения	34	2			2								30	ГЗ (КТ-1)
2	Тема 2. Эффективность коммуникаций	33	2			2								29	ГЗ (КТ-1)
3	Тема 3. Средства связи	33	2			2								29	Д (КТ-2)
4	Тема 4. Внутренние коммуникации	33	2			2								29	Д (КТ-2)
	Промежуточная аттестация — экзамен	11					2				9				экзамен
	ИТОГО:	144	8			8	2				9			117	экзамен

Используемые сокращения:

Л – лекции; ВЛ – видеолекции; ЛР – лабораторные работы; ПЗ – практические занятия; ИК – индивидуальные консультации; КСР – контроль самостоятельной работы; КЭ – консультации перед экзаменом; Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий; Контроль – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий

для заочной формы обучения; СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы / курсового проекта; СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену; СР – самостоятельная работа в семестре; УО – устный опрос; ГЗ – групповое задание; Д – доклад; КТ – контрольная точка.

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Основы общения

Основные категории, виды коммуникаций в туризме. Коммуникативная среда туристской организации. Роль и особенности коммуникаций в деятельности туристических организаций. Коммуникационные модели. Формы, методы, способы формирования каналов коммуникации. Особенности межкультурных деловых коммуникаций в сфере туризма.

Тема 2. Эффективность коммуникаций

Концепция эффективных коммуникационных технологий. Формирование эффективных коммуникаций в туристической организации. Методы анализа эффективности каналов коммуникации. Роль обратной связи в деловом общении. Коммуникационные барьеры и их преодоление.

Тема 3. Средства связи

Язык является основным средством общения. Особенности языкового общения в условиях личного и дистанционного контакта. Особенности письменного делового общения. Невербальные средства общения. Технические средства связи. Особенности межкультурного контакта с точки зрения использования различных средств коммуникации

Тема 4. Внутренние коммуникации

Понятие и виды внутренних коммуникаций. Принципы организации эффективного коммуникативного процесса на туристском 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 туристской организации. Методы оценки качества и эффективности работы персонала

предприятия туристической отрасли. Организация контроля эффективности связи Направления внешних коммуникаций, их особенности в туристской организации. Взаимодействие бизнеса и власти в вопросах занятости, налогообложения, тарифообразования, участие в управлении деятельностью хозяйствующих субъектов, информационное обеспечение. Лоббирование. Взаимодействие с потребителями. Основные подходы к управлению взаимоотношениями с клиентами. Общение с деловыми партнерами, особенности межкультурных коммуникаций. Межличностные коммуникации менеджера в туризме. Понятие маркетинговых коммуникаций, основные направления маркетинговых коммуникаций, инструменты маркетинговых коммуникаций. Социальные, управленческие, маркетинговые 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 положительное и отрицательное влияние на деятельность туристических организаций. Конфликтное общение, его особенности, методы предотвращения и коррекции. Кризисные коммуникации в туризме. Коммуникабельность менеджера. Понятие и функции имиджа в деловых коммуникациях менеджера. Визуализация. Модели поведения. Изображение тела. Появление. Тактика общения. Презентационные технологии. Развитие Я-концепции. Анализ и учет предпочтений конкретной среды деловых отношений личности. Создание сообщения-информации о человеке. Дополнительно рассматриваются вопросы: Внешние коммуникации; Маркетинговые коммуникации; PR как функция менеджмента; Проблемные коммуникации; Имидж и самопрезентация менеджера в общении.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.ДЭ.04.02 «Деловые коммуникации в туризме / Business communications in tourism» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочей программе дисциплины размещены типовые проверочные задания закрытого, комбинированного и открытого типов. Задания закрытого типа — это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа — это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями

<p>вариантов предложенных</p>		<p>вариант-ты ответа.</p> <p>3. Выбрать несколько правильных ответов.</p> <p>4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).</p>	<p>другого)</p>
<p>Задание закрытого типа на установление последовательности</p>	<p>Прочитайте текст и установите последовательность</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.</p> <p>4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).</p>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр</p>
<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<p>Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.</p> <p>2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.</p> <p>3. Выбрать один верный ответ.</p> <p>4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.</p> <p>5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).</p>	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>

<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p>	<p>Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.2. Продумать логику и полноту ответа.3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Отсутствие фактических ошибок.2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа).3. Обоснованность ответа (наличие аргументов).4. Логическая последовательность излагаемого материала.
---	---	---	--

4.4. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением балльно-рейтинговой системы (БРС)

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	Шкала ECTS
95–100	отлично	зачтено	A
85–94	отлично	зачтено	B
75–84	хорошо	зачтено	C
65–74	хорошо	зачтено	D
55–64	удовлетворительно	зачтено	E
0–54	неудовлетворительно	не зачтено	F

Соотношение баллов: текущий контроль успеваемости — 60 баллов; промежуточная аттестация — 40 баллов; итого — 100 баллов.

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся: групповое задание (ГЗ), доклад (Д).

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся

Тема 1. Основы общения

Групповое задание. Учебная группа делится на подгруппы. Каждая подгруппа на основе раздаточных материалов анализирует практическую ситуацию по теме «Основы общения», разрабатывает и обосновывает решение, готовит презентацию и защищает результат перед группой. Оценивается полнота анализа, обоснованность решения и качество защиты.

Тема 2. Эффективность коммуникаций

Групповое задание. Учебная группа делится на подгруппы. Каждая подгруппа на основе раздаточных материалов анализирует практическую ситуацию по теме «Эффективность коммуникаций», разрабатывает и обосновывает решение, готовит

презентацию и защищает результат перед группой. Оценивается полнота анализа, обоснованность решения и качество защиты.

Тема 3. Средства связи

Темы для подготовки докладов по теме «Средства связи»: 1) актуальные проблемы и тенденции; 2) отечественный и зарубежный опыт; 3) практические инструменты и методы; 4) применение в деятельности предприятий индустрии гостеприимства и туризма.

Тема 4. Внутренние коммуникации

Темы для подготовки докладов по теме «Внутренние коммуникации»: 1) актуальные проблемы и тенденции; 2) отечественный и зарубежный опыт; 3) практические инструменты и методы; 4) применение в деятельности предприятий индустрии гостеприимства и туризма.

5.3. Контрольные точки и весовые коэффициенты

Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает 2 (две) контрольные точки. Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ — 100. Результат КТ = баллы за работу × коэффициент веса КТ.

КТ	Темы / форма контроля	Макс. баллов	Коэффициент веса	Результат КТ
КТ-1	Темы 1–2. Групповое задание	100	0,30	30
КТ-2	Темы 3–4. Доклад	100	0,30	30
Итого	—	—	0,60	60

5.4. Критерии оценивания группового задания

Критерий оценивания	Баллы
Полнота и корректность анализа, обоснованность решения	0–40
Практическая применимость результата	0–35
Качество презентации и защиты	0–25

5.5. Критерии оценивания доклада

Критерий оценивания	Баллы
Раскрытие темы, полнота и достоверность содержания	0–40
Структура, логика изложения, аргументированность выводов	0–35
Качество устного выступления, соблюдение регламента	0–25

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена. Предусматривается устный ответ обучающегося на вопросы экзаменационного билета (2 вопроса) и прохождение тестирования.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации (экзамен):

1. Понятие коммуникации. Задачи процесса формирования и функционирования
2. Основные компоненты общения как процесса.
3. Основные модели коммуникативной деятельности.
4. Основные виды общения.
5. Место и роль коммуникативного менеджмента в развитии коллектива и личности.
6. Обратная связь в общении
7. Коммуникатор, сообщение, аудитория как компоненты коммуникативной среды.
8. Коммуникативная структура организации
9. Формы и методы организационных коммуникаций
10. Виды общения на групповом и межличностном уровне в организации
11. Методы убеждения и внушения, механизмы заражения и имитации в общении.
12. Формальные и неформальные коммуникации, их роль в работе туристической организации.
13. Особенности коммуникационного менеджмента при подборе, приеме, адаптации персонала
14. Управление коммуникациями в кризисных и конфликтных ситуациях
15. Коммуникационный менеджмент и корпоративная культура
16. Понятие и виды коммуникативных барьеров
17. Пути преодоления коммуникативных барьеров в деловом общении
18. Национальный характер и его отражение в коммуникативном менеджменте
19. Мотивационный ресурс коммуникативного менеджмента.
20. Средства внутриорганизационной коммуникации. РК и управление персоналом.
21. Взаимодействие с целевыми аудиториями: инвесторы, деловые партнеры,
22. Самоуправление в коммуникативном пространстве организации.
23. Особенности коммуникативного менеджмента при повышении квалификации,
24. Структура коммуникаций в организации
25. Коммуникация как элемент управленческой деятельности
26. Роль коммуникационного менеджмента в формировании корпоративной культуры.
27. Виды информации, понятие ключевой и целевой аудитории.
28. Вербальные средства общения и коммуникативные функции языка.
29. Синтетические виды и средства связи.
30. Массовая коммуникация и ее особенности.
31. Реклама как форма массовой коммуникации. Основные функции рекламы.

32. Факторы, влияющие на восприятие людей в межличностном общении

Типовые тестовые задания для подготовки к промежуточной аттестации:

ТИП ЗАДАНИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ
<p>Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например: 1-а; 2-б; 3-а)</p>	<p>Задание 1.1 Какой канал деловой коммуникации считается наиболее оперативным для подтверждения бронирования тура в условиях форс-мажора (например, отмена рейса)?</p> <ul style="list-style-type: none"> • А) Письменное уведомление по электронной почте • Б) Звонок на мобильный телефон менеджеру с последующим дублированием в мессенджер (WhatsApp/Telegram) и на почту • В) Факс • Г) Отправка заказного письма через Почту России <p>Задание 1.2 Что означает термин «активное слушание» в контексте деловой коммуникации менеджера по туризму с жалующимся клиентом?</p> <ul style="list-style-type: none"> • А) Перебивание клиента и немедленное предложение скидки • Б) Паузы, уточняющие вопросы, перефразирование сказанного клиентом для демонстрации понимания проблемы • В) Запись разговора без ведома клиента • Г) Многократное повторение стандартных фраз типа «все будет хорошо» <p>Задание 1.3 Какой тип письменного делового документа используется для официального направления коммерческого предложения потенциальному корпоративному клиенту на организацию конференции?</p> <ul style="list-style-type: none"> • А) Акт выполненных работ • Б) Исходящее письмо на бланке организации с подписью руководителя • В) Служебная записка • Г) Объяснительная записка
<p>Задание закрытого типа на установление соответствия</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка:</p>	<p>Задание 2.1 Установите соответствие между типом конфликтной ситуации в туризме и рекомендуемой коммуникативной стратегией для менеджера.</p>

	<p>список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.;</p> <p>список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д.</p> <p>3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.</p> <p>4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например: 1c;2a;3g;4d;5f;6b;7e)</p>	Ситуация	Стратегия										
		1. Клиент требует невозможного (например, бесплатный номер высокого класса при заселении в эконом)	А. Компромисс (предложить альтернативу с небольшой доплатой или бесплатную услугу меньшей ценности)										
		2. Клиент агрессивен, переходит на личности	Б. Избегание (попросить паузу, привлечь старшего менеджера)										
		3. Клиент недоволен качеством экскурсии, но готов к диалогу	В. Активное слушание, признание ошибки, предложение конкретных вариантов решения (скидка, бонус)										
		4. Две компании-партнёра спорят о сроках оплаты	Г. Переговоры с фиксацией взаимных уступок в дополнительном соглашении										
<p>Задание 2.2</p> <p>Установите соответствие между невербальным сигналом в переговорах с туристом и его возможной интерпретацией.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Невербальный сигнал</th> <th>Интерпретация</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Скрещенные на груди руки</td> <td>А. Открытость, доверие</td> </tr> <tr> <td>2. Частое отведение взгляда в сторону</td> <td>Б. Закрытость, несогласие, защита</td> </tr> <tr> <td>3. Наклон корпуса вперед</td> <td>В. Неуверенность, желание скрыть информацию, скука</td> </tr> <tr> <td>4. Раскрытые ладони на столе</td> <td>Г. Заинтересованность, вовлечённость в разговор</td> </tr> </tbody> </table>				Невербальный сигнал	Интерпретация	1. Скрещенные на груди руки	А. Открытость, доверие	2. Частое отведение взгляда в сторону	Б. Закрытость, несогласие, защита	3. Наклон корпуса вперед	В. Неуверенность, желание скрыть информацию, скука	4. Раскрытые ладони на столе	Г. Заинтересованность, вовлечённость в разговор
Невербальный сигнал	Интерпретация												
1. Скрещенные на груди руки	А. Открытость, доверие												
2. Частое отведение взгляда в сторону	Б. Закрытость, несогласие, защита												
3. Наклон корпуса вперед	В. Неуверенность, желание скрыть информацию, скука												
4. Раскрытые ладони на столе	Г. Заинтересованность, вовлечённость в разговор												
Задание закрытого типа с	1. Внимательно прочитать текст задания	<p>Задание 3.1</p> <p>Какие фразы являются примерами барьеров</p>											

<p>выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных</p>	<p>и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1; 3; 4; 5 и А; С; D)</p>	<p>эффективной коммуникации при общении с туристом по телефону (выберите три верных варианта)?</p> <ul style="list-style-type: none"> • А) «Я вас внимательно слушаю, повторите, пожалуйста, даты» • Б) «Это не моя проблема, обратитесь в другое место» • В) «Я не знаю, не могу вам помочь, перезвоните завтра» • Г) «Давайте я уточню информацию у коллеги и перезвоню вам в течение часа» • Д) «Вы что, не видите, что я занят? Подождите» • Е) «Я понимаю ваше расстройство, сейчас разберёмся» <p>Задание 3.2 Какие приёмы повышают эффективность письменной деловой коммуникации в туризме (рассылка коммерческих предложений, ответы на претензии) (выберите три верных варианта)?</p> <ul style="list-style-type: none"> • А) Использование длинных сложных предложений без разбивки на абзацы • Б) Указание в теме письма конкретной сути (например, «Коммерческое предложение – конференция 20.06 – отель “Мариотт”») • В) Приветствие «Здравствуйте, уважаемый клиент!» (без имени) • Г) Структурирование информации списками (маркированными или нумерованными) • Д) Наличие чёткого action item (что нужно сделать адресату: подписать, согласовать, оплатить до даты) • Е) Использование ярких цветов шрифта (красный, зелёный) для выделения всего текста
<p>Задание закрытого типа на установление последовательности</p>	<p>1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры</p>	<p>Задание 4.1 Расположите в правильной последовательности этапы проведения деловой беседы менеджера по туризму с корпоративным клиентом для выявления потребностей в MICE-услугах.</p> <ul style="list-style-type: none"> • А) Завершение разговора: резюме договорённостей, сроки следующего контакта • Б) Вступление: приветствие, представление, создание доброжелательной атмосферы • В) Выявление потребностей: открытые вопросы о целях мероприятия, бюджете, количестве участников, особых

	<p>(в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности: например, F; N; K; I; E; B</p>	<p>пожеланиях</p> <ul style="list-style-type: none"> • Г) Аргументация и презентация предварительных идей (подходящие площадки, форматы) с опорой на потребности клиента • Д) Работа с возражениями и уточнение деталей <p>Задание 4.2 Установите последовательность шагов при составлении письменного ответа на претензию туриста в соответствии с правилами делового этикета.</p> <ul style="list-style-type: none"> • А) Подпись и печать (при необходимости), отправка заказным письмом или через электронный документооборот • Б) Благодарность за обращение и принесение извинений (даже если компания считает себя невиновной) • В) Номер, дата, ссылка на входящую претензию (регистрация) • Г) Конкретные предложения по урегулированию (например, частичный возврат, бонус) или аргументированный отказ со ссылкой на договор • Д) Изложение фактов и результатов внутреннего расследования (без эмоциональных оценок)
<p>Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа: например, 1 – 3; 2 – В 	<p>Задание 5.1 Клиент по телефону кричит на менеджера: «Вы испортили мне отпуск! В гостинице не было горячей воды целый день! Я требую компенсацию!». Менеджер знает, что авария была устранена в течение 3 часов, но клиент преувеличивает. Какое первое действие менеджера в деловом разговоре будет наиболее профессиональным?</p> <ul style="list-style-type: none"> • А) Сказать клиенту: «Вы не правы, горячей воды не было только 3 часа, я проверю» • Б) Сказать: «Успокойтесь, иначе я повешу трубку» • В) Выслушать, не перебивая, затем спокойно ответить: «Понимаю ваше недовольство, давайте я проверю данные по вашей брони. Примите мои извинения за доставленные неудобства. Я выясню, какая компенсация возможна от отеля, и свяжусь с вами в течение часа» • Г) Предложить сразу 50% скидку на следующий тур, чтобы закрыть вопрос <p>Обоснуйте ваш выбор (опишите принципы</p>

		<p>управления эмоциями, деэскалации конфликта и сохранения профессионального имиджа).</p> <p>Задание 5.2</p> <p>Вы пишете деловое письмо туроператору с запросом о подтверждении мест в отеле на группу 40 человек. Вам нужен ответ в течение суток, так как клиент ждёт. Как оформить письмо, чтобы повысить вероятность быстрого и чёткого ответа?</p> <ul style="list-style-type: none"> • А) Длинное письмо с благодарностями и отступлениями, ключевую информацию закопать в третьем абзаце, тему оставить пустой • Б) Тема: «Срочно! Подтверждение мест – группа 40 чел. Отель “Ритц”, заезд 10.07». В теле: приветствие, чёткий список вопросов (наличие мест, цены, условия отмены), срок ответа – до 18.00 завтра. Без лишних слов • В) Отправить сообщение в мессенджер, игнорируя деловую переписку • Г) Позвонить и оставить голосовое сообщение, не дублируя письмом <p>Обоснуйте ваш выбор (какие правила эффективного делового письма здесь соблюдены: тема, структура, сроки, конкретика).</p>
<p>Задание открытого типа с развернутым ответом</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ 	<p>Задание 6.1</p> <p>Опишите алгоритм поведения менеджера по туризму при получении звонка от агрессивного клиента, который жалуется на неработающий кондиционер в номере в жаркую погоду. Перечислите не менее 5 коммуникативных техник (например, «эмоциональное присоединение», «я-сообщение», «предложение выбора»), проиллюстрируйте каждую примером фразы.</p> <p>Задание 6.2</p> <p>Сравните письменную деловую коммуникацию с клиентом через электронную почту и через мессенджер (WhatsApp, Telegram) в туристической компании. Назовите по 3 преимущества и 3 недостатка каждого канала. В каких ситуациях оправдано использование мессенджера, а в каких – только электронной почты?</p> <p>Задание 6.3</p> <p>Разработайте сценарий (скрипт) телефонного разговора менеджера по продаже инсентив-туров с первым обращением корпоративного клиента.</p>

		<p>Включите: приветствие, идентификацию потребностей, презентацию выгоды, работу с типовыми возражениями («дорого», «подумаем», «сами организуем») и завершение разговора с назначением следующего шага.</p> <p>Задание 6.4</p> <p>Опишите типичные коммуникативные барьеры в общении между туристическим агентством и туроператором (не менее 5), возникающие из-за разницы в системах бронирования, неполноты информации, терминологии. Для каждого барьера предложите способ его преодоления (например, создание единого глоссария, чек-листа передачи данных). Оформите в виде таблицы «Барьер – способ преодоления».</p>
--	--	--

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС

Оценка	Критерии оценивания
Отлично / зачтено (35–40 б.)	Дан полный, логически последовательный ответ; обучающийся свободно владеет терминологией, аргументирует положения примерами; тестирование пройдено успешно.
Хорошо / зачтено (28–34 б.)	Ответ в целом полный и логичный, допущены незначительные неточности; тестирование пройдено с отдельными ошибками.
Удовлетворительно / зачтено (22–27 б.)	Ответ раскрывает основное содержание на поверхностном уровне; тестирование пройдено на минимально допустимом уровне.
Неудовлетворительно / не зачтено (0–21 б.)	Ответ не раскрывает содержание вопросов, содержит существенные ошибки; тестирование не пройдено.

7. Методические материалы по освоению дисциплины

Освоение дисциплины предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и самостоятельную работу обучающихся. Практические занятия проводятся в различных формах (групповые задания, доклады, обсуждение практических ситуаций) с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и сформированности компетенций.

Подготовка к лекции: внимательно прочитать материал предыдущей лекции; ознакомиться с темой предстоящей лекции; изучить учебный материал по учебникам и учебным пособиям; записать возможные вопросы преподавателю.

Подготовка к практическим занятиям: прочитать материал лекций; ознакомиться с учебным материалом по учебникам и учебным пособиям; выписать основные термины; подготовить развёрнутые ответы на контрольные вопросы.

Методические рекомендации по подготовке доклада. Доклад — официальное сообщение по заданной теме; структура доклада включает введение (тема, цель, проблемное поле), основное содержание (последовательное раскрытие тематических разделов) и заключение (основные результаты и рекомендации). Регламент устного выступления — не более 10 минут.

Методические рекомендации по выполнению группового задания. Группа делится на подгруппы; каждая подгруппа анализирует задачу, распределяет роли, разрабатывает и обосновывает решение, готовит презентацию и защищает результат.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы. Самостоятельная работа предполагает изучение учебной и научной литературы, нормативных документов, интернет-источников, выполнение практических заданий и подготовку к промежуточной аттестации. Обучающийся допускается к промежуточной аттестации при условии выполнения всех заданий, предусмотренных программой дисциплины.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

8.1. Основная литература

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450047>
2. Коммуникации в туристском бизнесе : учебное пособие / составители Л. А. Васильева [и др.]. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2023. — 79 с. — ISBN 978-5-4486-0387-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76814.html>
3. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. —

466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450020>

4. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451154>

8.2. Дополнительная литература

1. Брайан Гарнер Эффективные письменные деловые коммуникации [Электронный ресурс]/ Брайан Гарнер— Электрон. текстовые данные.— Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2014.— 195 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39478.html>

2. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ М.Г. Круталевич [и др.]— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 216 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>

3. Короткий С.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Короткий С.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2019.— 90 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html>

4. Кузнецова Е.В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Кузнецова Е.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2017.— 180 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>

5. Маслова Е.Л. Международный культурный обмен и деловые коммуникации [Электронный ресурс]: практикум/ Маслова Е.Л., Коленова В.А.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, 2018.— 128 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85390.html>

6. Мошняга Е.В. Концептуальное пространство межкультурной коммуникации в туризме в условиях глобализации [Электронный ресурс]: монография/ Мошняга Е.В.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Российская международная академия туризма, Советский спорт, 2010.— 220 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30150.html>

8.4. Интернет-ресурсы

Обучающимся обеспечен доступ к материалам курса в СДО Академии <http://lms.ranepa.ru>, а также через сайт научной библиотеки <https://sziu-lib.ranepa.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы.

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. Электронная библиотечная система iBooks.ru. Учебники и учебные пособия для университетов России. <https://ibooks.ru/>

2. Электронная библиотечная система «Лань». Коллекции книг ведущих издательств учебной и научной литературы, а также издания российских вузов по основным отраслям знаний. <https://e.lanbook.com>

3. Электронная библиотечная система «IPR Smart» - более 10 000 учебников, учебных пособий, монографий и научных изданий по всем отраслям знаний. <https://iprbooks.ru>

4. Электронная библиотечная система «Юрайт» - полные тексты учебников по праву, экономике, общественным наукам, иностранным языкам. <https://urait.ru>

5. Электронная библиотечная система «Znanium» - полные тексты учебников по юриспруденции, экономике, естественным и общественным наукам. Ядро фонда – литература холдинга ИНФРА-М. <https://znanium.com>

6. Электронная библиотечная система «Book.ru» - полные тексты учебников по юриспруденции, психологии, педагогике, экономике, информационным технологиям, естественным и общественным наукам. <https://www.book.ru>

Периодические издания:

- Научно-практические статьи Электронной библиотеки «Grebennikon» Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам компании «Ивис»
- Научная электронная библиотека eLibrary.ru - Крупнейшая база данных российской периодики с наукометрическими инструментами и базой для анализа научной деятельности (РИНЦ).

Англоязычные ресурсы

- *EBSCO eBook Collection* – коллекция включает в себя 68 изданий, приобретенных «в вечное пользование», а также более 2000 книг, получаемых институтом по национальной подписке РЦНИ. Коллекция охватывает широкий спектр тем по различным областям знаний, таким как социально-гуманитарные науки, маркетинг, финансы, управление и предпринимательство и др.;
- *Sage eBook Collections* - это более 4 700 монографий и справочников по различным областям знаний: бизнес, психология, криминология и уголовное право, образование, СМИ и коммуникация, политика и международные отношения, социология и др. Содержит полные тексты. Глубина архива: 1984-2021 гг.
- *Springer Link* - полнотекстовые политематические базы академических журналов. Представлено более 70 000 электронных книг Springer, включая монографии, справочники и труды конференций.
- *Wiley* - доступны выпуски 1500 академических журналов разных профилей, изданных Wiley Periodicals в 2015–2019 гг.
- *OECD iLibrary* – библиотека Организации экономического сотрудничества и развития, содержащая статистические данные, рабочие документы, отчеты. Доступны материалы до 2022 года.

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Курс включает использование программного обеспечения Microsoft Excel, Microsoft Word, Microsoft Power Point для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций.

Методы обучения предполагают использование информационных технологий (компьютерное тестирование, демонстрация мультимедийных материалов).

Задействованы Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

*Компьютерные и информационно-коммуникативные средства.
Технические средства обучения*

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций.
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.
4	Мультимедийные (цифровые) инструменты и образовательные ресурсы, обучающие программы по предмету, пакеты программного обеспечения общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).
5	Система тестирования качества знаний обучающихся.
6	Программа «Антиплагиат»