

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ

ФАКУЛЬТЕТ ИСТОРИИ, ПОЛИТОЛОГИИ И ПРАВА

Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ В ПРОФКОНСУЛЬТИРОВАНИИ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Направленность "Технология и организация экскурсионных услуг (Международный
туризм)"

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения – очная

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2019

Коммуникативные навыки в профконсультировании

Рабочая программа дисциплины

Составитель:

Канд. ист. наук, доц. *М.А. Гордеева*

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания кафедры общественных связей,
туризма и гостеприимства
№ 10 от 26.06.2019 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка

1.1 Цель и задачи дисциплины

1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

2. Структура дисциплины

3. Содержание дисциплины

4. Образовательные технологии

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

5.2. Критерии выставления оценок

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

9. Методические материалы

9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

9.3. Иные материалы

Приложения

Приложение 1. Аннотация дисциплины

Приложение 2. Лист изменений

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины: дать студенту системные знания и сформировать коммуникативную языковую компетенцию, необходимую и достаточную для использования иностранного языка в профессиональной, производственной и научной деятельности.

Задачи дисциплины:

- изучение современных моделей в области коммуникации;
- формирование у студентов комплекса практических навыков профессиональной и межкультурной коммуникации;
- формирование навыка коммуникации в устной и письменной форме в профессиональной сфере на иностранном языке.

1.2. Формируемые компетенции, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПК – 4 - Способен организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	ПК – 4.2. - . Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации	Знать: основные принципы работы с профессиональными текстами в сфере коммуникации, принципы аналитической работы с англоязычными текстами. принципы формулирования устного монологического высказывания и ведения профессионального диалога; этические, социо- и психолингвистические аспекты речевой коммуникации. Уметь: использовать языковые средства в соответствии с целью и ситуацией общения; выявлять смысловые категории профессиональных текстов и применять общенаучные методы анализа текстов. применять на практике правила структурирования высказывания и обсуждения профессиональных проблем, отстаивания своей точки зрения,

		<p>объяснения сущности явлений, событий, процессов, формулирования выводов и аргументации ответов.</p> <p>Владеть:</p> <p>нормами культуры речи; навыками рационального чтения, слушания, говорения и письма; способностью проводить исследования в конкретной предметной области. понимать результаты экспериментальных и наблюдательных способов проверки научных теорий, а также одним из иностранных языков.</p>
--	--	--

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина **«Коммуникативные навыки в профконсультировании»** является обязательной дисциплиной базовой части учебного плана по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм». Для освоения дисциплины **«Коммуникативные навыки в профконсультировании»** необходимы компетенции, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин: Управление проектами, Организация работы турагентства.

В результате освоения дисциплины **«Коммуникативные навыки в профконсультировании»** формируются компетенции, необходимые для изучения следующих дисциплин: Современные межкультурные коммуникации, PR-деятельность в туризме, Инновации в международном туризме, Социокультурный дизайн туризма, Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

2. Структура дисциплины

Структура дисциплины для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 з. е., 72 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 28 ч., самостоятельная работа обучающихся 44 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	С е м е с т р	Виды учебной работы (в часах)						С а м о с т о я т е л ь н а я р а б о т а	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации
			контактная							
			Ле кц ии	Се ми нар		Пра кти чес кие зан яти я	Лаб ора тор ные зан яти я			
1	Тема 1. Профессиональная деятельность в сфере туризма	8	2						7	
2	Тема 2. Профессиональные навыки в сфере деловых коммуникаций	8	2						7	Проверка аналитических работ по типичным ситуациям, дискуссия.
3	Тема 3. Межперсональное взаимодействие в условиях деловой коммуникации	8	2						7	Проверка аналитических работ по типичным ситуациям, дискуссия.

4	Тема 4. Принципы коммуникации в межкультурной профессиональной среде	8	2					7	Проверка аналитических работ по типичным ситуациям, дискуссия.
5	Тема 5. Стратегии и модели достижения взаимопонимания в условиях коммуникации на иностранном языке	8						7	Контрольная работа
	Тема 6. Профессиональная коммуникация в рамках организации тура и осмотра достопримечательностей	8						7	Экзамен по билетам
	зачет	8			2				Зачет по билетам
	итого:		12		30			66	

3. Содержание дисциплины:

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
I	Тема 1. Профессиональная деятельность в сфере туризма	<p>Психологические требования профессий туризм: стремление к общению; умение легко вступать в контакт с незнакомыми людьми; устойчивое хорошее самочувствие при работе с людьми; доброжелательность, отзывчивость; выдержка; умение сдерживать эмоции; способность анализировать поведение окружающих и свое собственное, понимать намерения и настроение других людей, способность разбираться во взаимоотношениях людей, умение улаживать разногласия между ними, организовывать их взаимодействие; способность мысленно ставить себя на место другого человека, умение слушать, учитывать мнения другого человека; способность владеть речью, мимикой, жестами; развитая речь, способность находить общий язык с разными людьми; умение убеждать людей; аккуратность, пунктуальность, собранность; знание психологии людей.</p> <p>К профессионально значимым качествам такого типа профессии туризм относятся: коммуникабельность, экстраверсия, направленность на общение, самооценка, подвижность нервных процессов, стрессоустойчивость.</p>

<p>Тема 2. Профессиональные навыки в сфере деловых коммуникаций</p>	<p>Одной из важнейших профессионально значимых характеристик является коммуникабельность или коммуникативная компетентность. Под коммуникативной компетентностью обычно понимается способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. В состав компетентности включают совокупность знаний, умений и навыков, обеспечивающих эффективное общение. Такого рода компетентность предполагает умение изменять глубину и круг общения, понимать и быть понятым партнерами по общению. Коммуникативная компетентность - это развивающийся и в значительной мере осознаваемый опыт общения между людьми, который формируется в условиях непосредственного взаимодействия. Процесс совершенствования коммуникативной компетентности связан с развитием личности. Средства регуляции коммуникативных актов являются частью человеческой культуры, и их присвоение и обогащение происходит по тем же законам, что и освоение, и преумножение культурного наследия в целом. Во многом приобретение коммуникативного опыта происходит не только в ходе непосредственного взаимодействия.</p> <p>Коммуникативная компетентность предполагает адаптивность и свободу владения вербальными и невербальными средствами общения и может рассматриваться как категория, регулирующая систему отношений человека к самому себе, природному и социальному миру</p>
---	---

2	<p>Тема 3 Межперсональное взаимодействие в условиях деловой коммуникации</p>	<p>Модели межперсональной коммуникации. Проблема взаимного понимания на межкультурном профессиональном уровне. Вероятность неверного понимания из-за недостаточного знания иностранного языка. Речевые особенности партнера как информация о нем. Структура и компоненты коммуникации.</p> <p>Модель общей системы коммуникации К. Шеннона-У. Уивера. Понятия источник сообщения, отправитель, сигнал, канал передачи, получатель, адресат, теория коммуникации. Проблема точности переданных коммуникативных знаков. Соответствие переданных знаков имевшемуся в виду значению. Эффективность воздействия полученного сообщения на ожидаемое поведение. Критика модели коммуникации Шеннона-Уивера.</p> <p>Модель человеческой коммуникации в работах немецких лингвистов. Понятие коммуникативной цепи. Говорящий и слушающий. Звуковые волны и звуковые цепи, которые порождаются звуковыми волнами. Код, источники информации говорящего, усвоение информации слушающим. Социальная согласованность знака между говорящим и слушающим.</p> <p>Социальная несогласованность знака. Модель коммуникации с двумя кодами. Коллективный код. Величина базы понимания. Интер - и интрасентенциальное переключение – два феномена в «переключении кода». Два уровня переключения кода по М. Савилле-Троике. Различие между «переключением кода» и «заимствованием».</p> <p>Модель межперсональной коммуникации, учитывающей пространственной и временной континуум и ситуацию общения. Неверное подключение межкультурной деловой коммуникации. Второстепенная коммуникативная функция невербального поведения. Невербальное просачивание как неконтролируемое проникновение информации по невербальным каналам коммуникации.</p> <p>Аудитивный, визуальный, тактильный, термальный каналы передачи информации. Специфика использования невербальных каналов передачи информации в европейской, американской, японской, арабской и др. культурах. Решающая роль аудитивного, визуального, тактильного каналов коммуникации в межперсональной интеракции.</p>
---	--	---

3	<p>Тема 4. Принципы коммуникации в межкультурной профессиональной среде</p>	<p>Языковая компетенция как способность специалиста общаться. Языковая компетенция и грамматика языка. Речевая компетенция. Социокультурные условия общения как совокупность социальных, идеологических, политических, правовых, экономических особенностей жизни данного этноса или социума. Содержательные характеристики межкультурной компетенции - индивидуальность, динамичность, единство «языка - речи» как средства (язык) и способа ее реализации (речь).</p> <p>Структура коммуникативной компетенции и структура языковой личности. Три уровня в структуре языковой личности - вербально-семантический, когнитивно-тезаурусный и мотивационно-прагматический.</p> <p>Межкультурная компетенция в деловой коммуникации. Противоречие между потребностью в коммуникации и способностью коммуницировать.</p> <p>Формирование межкультурной компетенции в процессе подготовки менеджеров и специалистов в области международных отношений в Германии, США, Великобритании, Юго-Восточной Азии для работы в России. Проблема «чужого» как результат «незнания», «стереотипов», которые могут быть преодолены путем объяснения «правильного взгляда».</p>
---	---	---

4	Тема 5. Стратегии и модели достижения взаимопонимания в условиях коммуникации на иностранном языке	<p>Способы реализации стратегии «выстраивания благоприятных отношений с партнером». Тактики как различные типы реализации одной стратегии.</p> <p>Тактика настроя на коммуникацию. Учет внешних обстоятельств встречи. Доверительность. Культурно-специфические представления о вежливости и деловом этикете.</p> <p>Тактика поддержки имиджа партнера. Формулы обращения. Употребление ученой степени и звания. Нарушения речевого этикета в различных деловых культурах (американской, немецкой, арабской, японской). Подчеркивание компетентности партнера. Виды дополнительной мотивации в работе с инокультурным партнером.</p>
	Тема 6. Профессиональная коммуникация в рамках организации тура и осмотра достопримечательностей	<p>Эффективные коммуникации - построение ситуаций общения с клиентами (туристами) таким образом, чтобы менеджер имел возможность влиять на решения клиента, доводить до него важную информацию, добиваться максимального удовлетворения потребностей клиента.</p>

4. Образовательные технологии

Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1	2	3	4
1.	Тема 1. Профессиональная деятельность в сфере туризма	<p>Лекция 1. Семинар 1.</p> <p>Самостоятельная работа</p>	<p>Обсуждение докладов</p> <p>Консультирование и проверка домашних заданий</p>
2	Тема 2. Профессиональные навыки в сфере деловых коммуникаций	<p>Лекция 2. Семинар 2</p> <p>Самостоятельная работа</p>	<p>Обсуждение докладов и презентации</p> <p>Консультирование и проверка домашних заданий</p>

3	Тема 3 Межперсональное взаимодействие в условиях деловой коммуникации	Лекция 3. Семинар 3. Самостоятельная работа	Развернутая беседа с обсуждением докладов и презентаций Консультирование и проверка домашних заданий
4	Тема 4. Принципы коммуникации в межкультурной профессиональной среде	Лекция 4. Семинар 4. Самостоятельная работа	Проверка практических работ
5	Тема 5. Стратегии и модели достижения взаимопонимания в условиях коммуникации на иностранном языке	Семинар 5. Самостоятельная работа	Обсуждение докладов Проверка домашних заданий
6	Тема 6. Профессиональная коммуникация в рамках организации тура и осмотра достопримечательностей	Семинар 6. Самостоятельная работа	Обсуждение докладов Проверка домашних заданий

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего

Текущий контроль:		
- участие в дискуссии на семинаре	35 баллов	35 баллов
- контрольная работа	25 баллов	25 баллов
Промежуточная аттестация (зачет)		40 баллов
Итого за семестр (дисциплину)		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ C	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
67-50/ D,E	«удовлетвори- тельно»/ «зачтено (удовлетвори- тельно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	«неудовлетвори- тельно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Примерные вопросы к текущей аттестации (контрольной работе)

1. Что такое межкультурная коммуникация?

2. Понятие и причины возникновения теории межкультурной коммуникации?
3. Назовите российских исследователей межкультурной коммуникации.
4. Понятие и основные характеристики культуры?
5. Что такое языковой барьер?
6. Что может стать причиной коммуникативной неудачи? Приведите примеры.
7. Что важно знать о культуре с позиции межкультурной коммуникации?
8. Что такое этноцентризм?
9. Что такое культурный шок? В чём его главная причина?
10. Как проявляется культурный шок?
11. Сколько этапов культурного шока вы знаете? Назовите их.
12. Как долго продолжается процесс адаптации?
13. Что такое реадаптация?
14. Какие индивидуальные факторы влияют на развитие культурного шока?
15. Какие внешние факторы влияют на проявления культурного шока?
16. Что такое стереотип?
17. Каковы источники возникновения стереотипов?
18. Какие из этих источников вы считаете наиболее достоверными?
19. Согласны ли вы, что стереотипы - и позитивные, и негативные, и нейтральные - могут стать
20. препятствием в межкультурной коммуникации? Приведите примеры.
21. Что такое ценности?
22. Какие классификации ценностей вы знаете?
23. Почему система ценностей имеет общенациональный компонент?
24. Каким образом человек усваивает ценности?
25. Какие четыре сферы культурных ценностей принято выделять?
26. Какой сфере уделяется наибольшее внимание в межкультурной коммуникации?

27. Что такое ориентация на человеческую природу; ориентация на отношение человека к природе; временная ориентация; ориентация на деятельность; ориентация на
28. межличностные отношения.
29. Объясните термины «эксплицитный» и «имплицитный»?
30. Какие страны принадлежат к низкоконтекстным культурам?
31. Какие страны принадлежат к высококонтекстным культурам?
32. Назовите параметры, которые взял Г. Хофстеде для описания культур.
33. Что означает параметр «дистанция власти»?
34. Что такое иерархия?
35. Охарактеризуйте культуры с высокой дистанцией власти.
36. Охарактеризуйте культуры с низкой дистанцией власти.
37. Назовите признаки индивидуалистских культур.
38. Какие страны относятся к таким культурам?
39. Назовите признаки коллективистских культур. Какие черты ценятся в культурах с мужским началом?
40. Какие черты присущи культурам с женским началом? Что означает параметр избегание неопределённости?
41. Как относятся к ситуации неизвестности, к риску, к нововведениям люди культур с высоким уровнем избегания неопределённости?

**Примерный перечень вопросов к промежуточной аттестации
(зачету)**

1. Культура как психологическое понятие.
2. Смешанный характер национальных культур.
3. Лингвометодическая классификация. Культура и виды коммуникации.
Национальный характер и ментальность.
4. Ксенонимы.
5. Зависимость коммуникации от культурного контекста.
6. Культурный шок и этапы межкультурной адаптации.

7. Характеристика взаимодействующих культур. Степень сходства или различия между культурами. Конфликты, возникающие в ходе межкультурных контактов вследствие различий культур.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

Литература

Основная

1. Gómez Rico M. A model of tourism destination brand equity: The case of wine tourism destinations in Spain. December 2015.
2. Beltran G. Destination Branding: a compilation of success cases. CEDRO, 2016.
Электронный ресурс. Режим доступа свободный. URL https://www.academia.edu/26312347/Destination_Branding_the_case_of_Matarranya
3. Carol Lu Celine Berchoux Michael W. Marek Brendan Chen , (2015)," Service quality and customer satisfaction: qualitative research implications for luxury hotels ", International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research, Vol. 9 Iss 2 pp. 168 — 182.
4. Five Influential Marketing Trends in the Tourism and Hospitality Field By Shangzhi (Charles) Qiu, (15 August 2016). Электронный ресурс. Режим доступа свободный. URL <https://www.hospitalitynet.org/opinion/4077724.html>
5. How to promote a luxury hotel in China? Sep 22, 2016 Электронный ресурс. Режим доступа свободный. URL <http://marketingtochina.com/promote-luxury-hotel-china>
6. Peter Meža, Neven Šeric Destination Branding through the perception of the tourist: Case from Croatia. // Human Capital Without Borders. June 2014. URL <http://www.toknowpress.net/ISBN/978-961-6914-09-3/papers/ML14-479.pdf>
7. Phelan, K.V., Chen, H-T. & Haney, M. (2013). “Like” and “Check-in”: how hotels utilize Facebook as an effective marketing tool. Journal of Hospitality & Tourism Technology, 4(2), 134-154.
8. S.F. Adeyinka-Ojo¹ , V. Nair² , C. Khoo-Lattimore Case Studies Approach in Tourism Destination Branding Research. Электронный ресурс SHS Web of Conferences Volume 12, 2014 4th International Conference on Tourism Research (4ICTR) URL https://www.shsconferences.org/articles/shsconf/abs/2014/09/shsconf_4ictr2014_01061/shsconf_4ictr2014_01061.html

Дополнительная

1. Baum T. Human Resource Management for Tourism, Hospitality and Leisure. An International Perspective. - THOMSON, 2006. - 326, [11] p.
2. Berger, F. Organizational Behavior for the Hospitality Industry. - Pearson Prentice Hall, 2009. - 425, [18] p.
3. Buhalis D. Best Practice in Accessible Tourism / D. Buhalis, S. Darcy, I. Ambrose. - Channel View Publications, 2012. - 379 p. - (Aspects of Tourism). - (ES).
4. Cooper Ch. Contemporary Tourism: An International Approach. - Elsevier, 2008. - 377, [15] p.: tab.
5. Cultural Heritage and Tourism in the Developing World. A Regional Perspective / edited by Dallen J. Timothy, Gyan P. Nyaupane. - Routledge, 2009. - 260, [14] p.
6. Cultural Tourism in a Changing World. Politics, Participation and (Re)presentation / edited by Melanie Smith, Mike Robinson, Alison Phipps. - Channel View Publications, 2009. - 303, [11] p.
7. Evans N. Strategic Management for Travel and Tourism / Nigel Evans, David Campbell, George Stonehouse. - ELSEVIER, 2007. - 412, [8] p.
8. Festivals, Tourism and Social Change. Remaking Worlds / edited by David Picard, Mike Robinson, Alison Phipps. - Channel View Publications, 2009. - 293, [9] p.
9. Goldblatt, S. The Complete Guide to Greener Meetings and Events / Samuel deBlanc Goldblatt. - Wiley, 2012. - 300 p.
10. Holloway, J.Ch. The Business of Tourism / J. Christopher Holloway, Niel Taylor. - 7th ed. - Prentice Hall, 2006. - 716, [19] p.
11. Hsu, C. Tourism Marketing. An Asia-Pacific Perspective / Cathy Hsu, Les Killion, Graham Brown, Michael J. Gross, Sam Huang. - Wiley, 2008. - 480, [16] p.
12. Hudson, S. Tourism and Hospitality Marketing. A Global Perspective / Simon Hudson. - SAGE, 2008. - 467, [17] p.
13. Jack G. Tourism and Intercultural Exchange. Why Tourism Matters / Gavin Gavin, Alison Phipps; series editor Mike Robinson. - Channel View Publications, 2007. - 181, [8] p.
14. Kolb B. M. Tourism Marketing for Cities and Towns. Using Branding and Events to Attract Tourists / Bonita M. Kolb. - ELSEVIER, 2006. - 310, [13] p.
15. Mason P. Tourism Impacts, Planning and Management / Peter Mason. - 2nd ed. - Butterworth-Heinemann, 2009. - 289, [24] p.
16. McCabe S. Marketing Communications in Tourism and Hospitality. Concepts, Strategies and Cases / Scott McCabe. - ELSEVIER, 2009. - 300, [20] p.

17. Middleton V. T.C. Marketing in Travel and Tourism / Victor T.C. Middleton, Alan Fyall, Michael Morgan; with Contributions from Ashok Ranchhod. - 4th ed. - Butterworth-Heinemann, 2009. - 502, [25] p.
18. Moilanen T. How to Brand Nations, Cities and Destinations. A Planning Book for Place Branding / Teemu Moilanen, Seppo Rainisto. - Palgrave Macmillan, 2009. - 202, [9] p.
19. Ninemeier, J. D. Discovering Hospitality and Tourism. The World's Greatest Industry / Jack D. Ninemeier, Joe Perdue. - 2nd ed. - 2008.
20. Olsen, M. D. Strategic Management in the Hospitality Industry / Michael D. Olsen, Joseph J. West, Eliza Ching-Yick Tse. - 3rd ed. - Pearson Prentice Hall, 2008. - 358, [17] p.
21. Page, S. J. Tourism Management. Managing for Change / Stephen J. Page. - 3rd ed. - ELSEVIER, 2009. - 578, [23] p.
22. Pearce, Ph. L. Tourist Behaviour. Themes and Conceptual Schemes / Philip L. Pearce; series editor Chris Cooper, C. Michael Hall, Dallen Timothy. - Channel View Publications, 2008. - 241, [7] p.
23. Pike, S. Destination Marketing / Steven Pike. – Elsevier, 2008. - 406 p.
24. Reichheld F. F. The Loyalty Effect. The Hidden Force Behind Growth, Profits, and Lasting Value / Frederick F. Reichheld;
with Thomas Teal. - Harvard Business School Press, 2001. - 323, [18] p.
26. Reisinger Y. International Tourism. Cultures and Behavior / Yvette Reisinger. - ELSEVIER. - 2009. - 429, [29] p.
27. Religious Tourism and Pilgrimage Festivals Management. An International Perspective / edited by Razaq Raj, Nigel D. Morpeth. - CABI, 2007. - 227, [8] p.
28. Riley M. Tourism Employment. Analysis and Planning / Michael Riley, Adele Ladkin, Edith Szivas; series editors Chris Cooper, Michael Hall. - Channel View Publications, 2002. - 202, [5] p.
29. Roesch S. The Experiences of Film Location Tourists / Stefan Roesch. - Channel View Publications, 2009. - 248, [5] p.

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимый для освоения дисциплины (модуля)

1.официальные сайты компаний — BBC, Toyota, The Guardian, The New York Times, The Times, Time, Naewsweek и др.

2.материалы блогосферы, социальных сетей, You Tube и др.

3.материалы рекламных кампаний ведущих корпораций.

4.Sutton J., Harris C. B., Keil P. G., Barnier A. J. Macquarie Centre for Cognitive Science, Macquarie University, Sydney, NSW 2109, Australia The psychology of memory, extended cognition, and socially distributed remembering.[Электронный ресурс] режим доступа URL: <http://www.phil.mq.edu.au/staff/jsutton/>

5.Emotions and Memory. Режим доступа: <https://www.psychologistworld.com/emotion/emotion-memory-psychology.php>

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

При проведении занятий используется аудитория, оборудованная проектором для отображения презентаций. Кроме того, при проведении лекций и практических занятий необходим компьютер с установленным на нем браузером и программным обеспечением для демонстрации презентаций (Power Point и др.).

Для самостоятельной работы студенту необходим доступ к ЭБС издательства «Юрайт» (biblio-online.ru), архиву исследовательских журналов JSTOR, МНБД Scopus и Web of Science. Персональные компьютеры, оснащенные операционной системой ОС MS Windows (XP и выше), программным обеспечением MS Office 2003–2010, доступом в Интернет через браузер Google Chrome или Opera, обновляемой антивирусной защитой Symantec Endpoint Protection.

Политическая карта мира.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Microsoft Office – Лицензия № 40001532 от 31.12.2007

Adobe Acrobat – Лицензия № 1118-1003-5566-8837-8180-7067 от 2010 г.

Abbyy Fine Reader – Лицензия № 09667 от 08.02.2006 Антивирус Kaspersky – Лицензия № 1894141205092525 от 05.12.2014

Microsoft Windows XP – Лицензия № 40001512 от 22.12.2005

MSDN (Microsoft Developer Network , Microsoft Dreamspark

Microsoft Academic Aliance) – Лицензия № 1203794656 от 01.01.2016

Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - Учебная версия бесплатная

Abbyy Lingvo – LMRC14000000946409109093 от 22.01.2010

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
 - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
 - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
 - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
 - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
 - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
 - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
 - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
 - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
 - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

Тема 1. Профессиональная деятельность в сфере туризма

Вопросы для обсуждения:

1. Понятия «коммуникация» и «профессиональная коммуникация», «межкультурная коммуникация».
2. Факторы и обстоятельства профессиональной коммуникации как научной области знания и учебной дисциплины.
3. Понятие эффективности в коммуникации.

Тема 2. Профессиональные навыки в сфере деловых коммуникаций

Вопросы для обсуждения:

1. Классификация культур и навыков коммуникации Р.Льюиса: моноактивные, полиактивные и реактивные культуры.
2. Критерии выделения типов культуры: отношение к действию, способы структурирования времени, стратегии сбора информации в моноактивных, полиактивных и реактивных культурах.

Тема 3 Межперсональное взаимодействие в условиях деловой коммуникации

Вопросы для обсуждения:

1. Принципы соблюдения уважения в условиях межкультурной коммуникации.
2. Обеспечение разнообразия стилей в межкультурной коммуникации.

3. Сохранение национальных традиций в межкультурной коммуникации.

Тема 4. Принципы коммуникации в межкультурной профессиональной среде

Вопросы для обсуждения:

1. Когнитивный и эмоциональный тип имиджа.
2. Вербальные лингво-прагматические приемы воздействия, основанные на психологии восприятия человека:
3. Методы фрагментации; «ограниченного совпадения точек зрения»; отвлечения; создания фактов; объективного подхода; исторических аналогий; апеллирования к общественной потребности; «забрасывания грязью»;
4. Семантическое манипулирование.
5. Технологии политического брендинга в государственной политике.
6. Восприятие имиджа государства зарубежом.

Тема 5. Стратегии и модели достижения взаимопонимания в условиях коммуникации на иностранном языке

Вопросы для обсуждения:

1. Охарактеризуйте основные этапы формирования взаимопонимания
1. Методы достижения взаимопонимания в коммуникации.
2. Технологии построения эффективных коммуникаций.

Тема 6. Профессиональная коммуникация в рамках организации тура и осмотра достопримечательностей

Вопросы для обсуждения:

1. Представьте проект сопровождения экскурсионного тура по осмотру достопримечательностей
2. Смоделируйте ситуации коммуникативного сопровождения профессиональной деятельности

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина **«Коммуникативные навыки в профконсультировании»** реализуется на факультете истории, политологии и права кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

Цель дисциплины: дать студенту системные знания и сформировать коммуникативную языковую компетенцию, необходимую и достаточную для использования иностранного языка в профессиональной, производственной и научной деятельности.

Задачи дисциплины:

- изучение современных моделей в области коммуникации;
- формирование у студентов комплекса практических навыков профессиональной и межкультурной коммуникации;
- формирование навыка коммуникации в устной и письменной форме в профессиональной сфере на иностранном языке.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

ПК – 4.2. - . Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

основные принципы работы с профессиональными текстами в сфере коммуникации, принципы аналитической работы с англоязычными текстами.

принципы формулирования устного монологического высказывания и ведения профессионального диалога; этические, социо- и психолингвистические аспекты речевой коммуникации.

Уметь:

использовать языковые средства в соответствии с целью и ситуацией общения; выявлять смысловые категории профессиональных текстов и применять общенаучные методы анализа текстов.

применять на практике правила структурирования высказывания и обсуждения профессиональных проблем, отстаивания своей точки зрения, объяснения сущности явлений, событий, процессов, формулирования выводов и аргументации ответов.

Владеть:

нормами культуры речи; навыками рационального чтения, слушания, говорения и письма; способностью проводить исследования в конкретной предметной области. понимать результаты экспериментальных и наблюдательных способов проверки научных теорий, а также одним из иностранных языков.

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетные единицы.

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

№__1__ от__31 августа 2020г.___

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙв рабочей программе дисциплины *«Коммуникативные навыки в профконсультировании»*по направлению подготовки _____ *«Туризм»* _____

на 2020/2021 учебный год

№	Текст актуализации или прилагаемый к РПД документ, содержащий изменения	Дата	№ протокола
1	Приложение №1	31.08.20г.	№ 1

1. В п.4 «Образовательные технологии» вносятся следующие изменения.

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ. для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

2. В п.6.2 «Перечень БД и ИСС» вносятся следующие изменения.

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press ProQuest Dissertation & Theses Global SAGE Journals Журналы Taylor and Francis
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам Электронная библиотека Grebennikon.ru
4	Компьютерные справочные правовые системы Консультант Плюс, Гарант

3. В п.7 «Состав программного обеспечения (ПО)» вносятся следующие изменения.

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное

4	AutoCAD 2010 Student	Autodesk	свободно распространяемое
5	Archicad 21 Rus Student	Graphisoft	свободно распространяемое
6	SPSS Statistics 22	IBM	лицензионное
7	Microsoft Share Point 2010	Microsoft	лицензионное
8	SPSS Statistics 25	IBM	лицензионное
9	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
10	ОС «АЛТ Образование» 8	ООО «Базальт СПО	лицензионное
11	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
12	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
13	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
14	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
15	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
16	Adobe Creative Cloud	Adobe	лицензионное
17	Zoom	Zoom	лицензионное