

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»**

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИЭФ



Ю.И. Соколов

17 сентября 2020 г.

Кафедра «Сервис и туризм»

Автор Федякин Иван Владимирович, д.пол.н., профессор

**АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Коммуникационный менеджмент в сфере гостеприимства и  
общественного питания»**

Направление подготовки:	43.03.03 – Гостиничное дело
Профиль:	Гостиничная деятельность
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	очная
Год начала подготовки	2019

<p style="text-align: center;">Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 1 31 августа 2020 г. Председатель учебно-методической комиссии</p>  <p style="text-align: right;">М.В. Ишханян</p>	<p style="text-align: center;">Одобрено на заседании кафедры</p> <p style="text-align: center;">Протокол № 17 31 августа 2020 г. Заведующий кафедрой</p>  <p style="text-align: right;">И.В. Федякин</p>
--	--

## 1. Цели освоения учебной дисциплины

Целями освоения учебной дисциплины «Коммуникационный менеджмент в туризме» являются изучение теоретических вопросов коммуникаций организации, культурных различий целевых групп и владение методом кросс-культурного анализа, формирование кросс-культурной осведомленности и навыков достижения межкультурной эмпатии, выработка умений, необходимых в ситуации кросс-культурного взаимодействия. Данная дисциплина определяет направленность магистерской программы Управление и проектирование туризма (по видам транспорта) поскольку знание коммуникационного менеджмента позволит магистрантам грамотно и продуктивно готовить и осуществлять коммуникационные кампании и мероприятия, реализовывать свои профессиональные функции в области индустрии туризм, общественных, коммерческих структурах, средствах массовой информации и различных сферах.

## 2. Место учебной дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина "Коммуникационный менеджмент в сфере гостеприимства и общественного питания" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его вариативную часть.

## 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ПКР-6	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

## 4. Общая трудоемкость дисциплины составляет

3 зачетные единицы (108 ак. ч.).

## 5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины «Коммуникационный менеджмент в туризме» осуществляется в форме практических занятий, интерактивного обучения. Практические занятия организованы с использованием технологий развивающего обучения. Весь практический курс проводится с использованием интерактивных (диалоговые) технологий, в том числе разбор и анализ конкретных ситуаций, электронный практикум (решение проблемных поставленных задач с помощью современной вычислительной техники и исследование моделей); технологий, основанных на коллективных способах обучения, а так же использованием компьютерной тестирующей системы. Самостоятельная работа студента организована с использованием традиционных видов работы и интерактивных технологий. К традиционным видам работы относятся отработка отдельных тем по учебным пособиям. К интерактивным (диалоговым) технологиям относятся отработка отдельных тем по электронным пособиям, подготовка к промежуточным контролям в интерактивном режиме, интерактивные консультации в режиме реального времени по специальным разделам и технологиям, основанным на коллективных способах самостоятельной работы студентов. Оценка полученных знаний, умений и навыков основана на модульно-рейтинговой технологии. Весь курс разбит на 8 разделов, представляющих собой логически завершённый объём учебной информации.

Фонды оценочных средств освоенных компетенций включают как вопросы теоретического характера для оценки знаний, так и задания практического содержания (решение ситуационных задач, анализ конкретных ситуаций, работа с данными) для оценки умений и навыков. Теоретические знания проверяются путём применения таких организационных форм, как индивидуальные и групповые опросы, решение тестов с использованием компьютеров или на бумажных носителях. Интерактивное обучение — это специальная форма организации познавательной деятельности. Она подразумевает вполне конкретные и прогнозируемые цели. Цель состоит в создании комфортных условий обучения, при которых студент чувствует свою успешность, свою интеллектуальную состоятельность, что делает продуктивным сам процесс обучения, даёт знания и навыки, а также создать базу для работы по решению проблем после того, как обучение закончится. В процессе обучения обращается внимание на те методы, при которых обучаемые идентифицируют себя с учебным материалом, включаются в изучаемую ситуацию, побуждаются к активным действиям, переживают состояние успеха и соответственно мотивируют свое поведение. Всем этим требованиям в наибольшей степени отвечают интерактивные методы обучения. Учебный процесс, опирающийся на использование интерактивных методов обучения, организуется с учетом включенности в процесс познания всех студентов группы без исключения. Создается среда образовательного общения, которая характеризуется открытостью, взаимодействием участников, равными правами каждого аргументировать собственную точку зрения, накоплением совместного знания, возможностью взаимной оценки и контроля. Активность преподавателя уступает место активности студентов, его задачей становится создание условий для их инициативы. Для решения воспитательных и учебных задач преподавателем могут быть использованы следующие основные виды, формы и методы интерактивных занятий: групповая дискуссия, заседание экспертной группы («панельная дискуссия»), историческая игра. Образовательные технологии Достижимые результаты Проблемное обучение Создание в учебной деятельности проблемных ситуаций и организация активной самостоятельной деятельности обучающихся по их разрешению, в результате чего происходит творческое овладение знаниями, умениями, навыками, развиваются мыслительные способности. Проектные методы обучения Работа по данной методике даёт возможность развивать индивидуальные творческие способности обучающихся, более осознанно подходить к профессиональному и социальному самоопределению. Исследовательские методы в обучении Дает возможность обучающимся самостоятельно пополнять свои знания, глубоко вникать в изучаемую проблему и предполагать пути ее решения, что важно при формировании мировоззрения. Это важно для определения индивидуальной траектории развития каждого обучающегося. Лекционно-семинарско-зачетная система Наиболее распространенная система в высшем образовании. Дает возможность сконцентрировать материал в блоки и преподнести его как единое целое, а контроль проводить по предварительной подготовке обучающихся. Технология использования ролевых, деловых, и других видов обучающих игр Расширение кругозора, развитие познавательной деятельности, формирование определенных умений и навыков, необходимых в практической деятельности, развитие междисциплинарных умений и навыков. Информационно-коммуникационные технологии Изменение и неограниченное обогащение содержания образования, использование интегрированных курсов, доступ в ИНТЕРНЕТ. Систему инновационной оценки «портфолио» Формирование персонифицированного учета достижений обучающегося как инструмента педагогической поддержки социального самоопределения, определения траектории индивидуального развития личности. .

## **6. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)**

## РАЗДЕЛ 1

Предмет и задачи коммуникационного менеджмента

## РАЗДЕЛ 2

Личные и неличные коммуникации

## РАЗДЕЛ 3

Роль культурного контекста в процессе коммуникации

## РАЗДЕЛ 4

Конфликты в организации

## РАЗДЕЛ 5

Кросс-культурные коммуникации

ТК1

тест

## РАЗДЕЛ 6

Особенности кросс-культурного корпоративного управления

## РАЗДЕЛ 7

Реализация международного сотрудничества

ТК2

тест

## РАЗДЕЛ 8

Управление коммуникациями организации

## РАЗДЕЛ 9

Промежуточная аттестация