

## **СОГЛАСОВАНА**

решением Ученого совета  
АНО ВО «МБИ  
имени Анатолия Собчака»  
(протокол от «19» декабря 2024 г. № 6)

## **АКТУАЛИЗИРОВАНА**

решением Ученого совета  
АНО ВО «МБИ  
имени Анатолия Собчака»  
(протокол от «25» декабря 2025 г. № 7)

## **УТВЕРЖДЕНА**

приказом ректора  
АНО ВО «МБИ  
имени Анатолия Собчака»  
от «27» декабря 2024 г. № 56

## **УТВЕРЖДЕНА**

**актуализированная версия**  
приказом ректора  
АНО ВО «МБИ  
имени Анатолия Собчака»  
от «30» декабря 2025 г. № 59

### Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации»

направление подготовки  
**43.03.02 Туризм**

направленность (профиль)  
**Управление в индустрии туризма**

уровень образования  
**высшее образование - бакалавриат**

форма обучения  
**заочная**

год набора  
**2025**

Санкт-Петербург  
2024



**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат  
029D2AE30011B46997424A3587152A1CB0  
Действителен с 18.03.2026 по 18.06.2027  
Владелец АНО ВО "МБИ ИМЕНИ АНАТОЛИЯ  
СОБЧАКА"

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                                                                              |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....                                                                                            | 3 |
| 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ<br>ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ .....                                 | 3 |
| 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....                                                                        | 3 |
| 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ* .....                                                                                  | 3 |
| 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ<br>ДИСЦИПЛИНЫ .....                                                      | 5 |
| 5.1 Рекомендуемая литература.....                                                                                            | 5 |
| 5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного<br>обеспечения, в т.ч. отечественного производства..... | 5 |
| 5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных<br>профессиональных баз данных (СПБД) .....                | 5 |
| 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....                                                                      | 5 |
| 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ<br>ДИСЦИПЛИНЫ .....                                                    | 6 |
| 8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С<br>ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ .....                       | 6 |

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

|              |                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Цель:</b> | Целями освоения учебной дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование целостного и системного понимания функций, роли и принципов эффективной деловой коммуникации у будущих бакалавров в их практической деятельности. |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.О.11 «Деловые коммуникации» относится к обязательной части Блока 1.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

| Код и наименование компетенции выпускника                                                                                                               | Код и наименование индикатора достижения компетенций                                                                                                                                                                                                  | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.1. Использует различные формы, виды устной и письменной коммуникации на русском и иностранном(ых) языке(ах), использует языковые средства для достижения профессиональных целей                                                                  | Знать: теоретические основы деловых коммуникаций, их виды, сущность, функции и формы<br>Уметь: применять понятийно-теоретический аппарат, основные социально-психологические законы деловых коммуникаций в профессиональной деятельности<br>Владеть: навыками организации и проведения деловых бесед и переговоров в общении с целью построения взаимовыгодных партнерских отношений; |
|                                                                                                                                                         | УК-4.2. Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на русском и иностранном(ых) языке(ах), выстраивает стратегию устного и письменного общения в рамках межличностного и межкультурного общения | Знать: нравственные основы общения в сфере бизнеса, этику и этикетные формы деловой коммуникации;<br>Уметь: выбирать правильную стратегию поведения с деловыми партнерами в процессе переговоров<br>Владеть: навыками использования знаний письменной и разговорной речи на иностранных языках                                                                                        |

## 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\*

| Номер и наименование тем и/или разделов/тем                                 | Содержание дисциплины                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Объем дисциплины (академические часы) |    |    |     |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----|----|-----|
|                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Контактная работа                     |    |    | СРО |
|                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ЗЛТ                                   | ПЗ | ЛР |     |
| Тема 1. Коммуникативная сторона делового воздействия                        | Коммуникация и общение, общее и различия. Рассматриваются сущность, структура и типы коммуникаций. Изучаются способы вербальной и невербальной коммуникации.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 1                                     | 1  |    | 16  |
| Тема 2. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров               | Рассматриваются типы деловых партнеров, характеристики различных типов темпераментов, основные модели эмоционального интеллекта. Психогеометрия и транзакционный анализ. Гендерные тенденции в общении. Эмпатия. Толерантность и ее виды.                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 1                                     | 1  |    | 16  |
| Тема 3. Деловая беседа и совещание                                          | Раскрыты основные черты деловой беседы как формы деловой коммуникации. Рассматриваются основные типы совещаний, современные формы, приемы по подготовке и проведению совещаний. Подведение итогов совещания и составление протоколов.                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1                                     | 1  |    | 16  |
| Тема 4. Дебаты. Переговоры                                                  | Раскрывается стратегия и тактика ведения переговоров, представлены преимущества и недостатки двух стратегий ведения переговоров. Особенности дебатов как формы деловой коммуникации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1                                     | 1  |    | 16  |
| Тема 5. Деловая переписка, электронные коммуникации и телефонные разговоры. | Классификация деловой переписки, структура и оформление делового письма, этические нормы делового письма. Резюме. ЭДО. Специфика телефонного общения.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1                                     | 1  |    | 16  |
| Тема 6. Выступление перед аудиторией.                                       | Специфика и типы выступлений перед аудиторией. Основные этапы подготовки презентации. Самопрезентация. Пейрофобия.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1                                     | 1  |    | 16  |
| Тема 7. Этика и этикет деловых коммуникаций                                 | Рассматриваются этические принципы деловых коммуникаций, способы повышения уровня нравственности деловых коммуникаций. Понятие этики и делового этикета. ГОСТ Р 54603-11 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу». Дресс-код работников туризма. Приветствие, рукопожатие, представление и обмен визитными карточками. Застольный этикет. Compliment и критика в деловых коммуникациях. Нетикет. Манипуляции в коммуникациях. Конфликт и моббинг. Профессиональная этика в туризме и гостеприимстве | 1                                     | 1  |    | 16  |
| Тема 8. Межкультурные коммуникации                                          | Типологии культур по Льюису, Хофстеде, Холлу. Национальная ментальность и корпоративная культура. Межгендерные и межкультурные коммуникации. Иностранные гости в отеле.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1                                     | 1  |    | 16  |

| Номер и наименование тем и/или разделов/тем | Содержание дисциплины                       | Объем дисциплины (академические часы) |    |    |     |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------|----|----|-----|
|                                             |                                             | Контактная работа                     |    |    | СРО |
|                                             |                                             | ЗЛТ                                   | ПЗ | ЛР |     |
|                                             | Особенности невербалики и дарения подарков. |                                       |    |    |     |
| Форма аттестации (экзамен):                 |                                             |                                       |    |    | 36  |
| Всего по дисциплине: 180 ч.                 |                                             | 8                                     | 8  |    | 128 |

\*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

## 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1 Рекомендуемая литература

| Библиографическое описание издания<br>(автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)                                                                                                                                                                                                    | Электронные ресурсы                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 433 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18986-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. с. 278 | URL:<br><a href="https://urait.ru/bcode/555623/p.278">https://urait.ru/bcode/555623/p.278</a> |
| 2. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 450 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18744-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. с. 1     | URL:<br><a href="https://urait.ru/bcode/560029/p.1">https://urait.ru/bcode/560029/p.1</a>     |
| 3. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебник для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16621-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].                           | URL:<br><a href="https://urait.ru/bcode/561128">https://urait.ru/bcode/561128</a>             |

### 5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства

- 7-Zip
- LibreOffice
- Офисное приложение - Р7-Офис;
- Антивирус - Kaspersky Endpoint Security

### 5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)

| №  | Наименование СПБД/ ИСС                                                                                     |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Электронная библиотека Юрайт - <a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>                           |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY – <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>             |
| 3. | Научная электронная библиотека КиберЛенинка – <a href="http://www.cyberleninka.ru">www.cyberleninka.ru</a> |
| 4. | Информационно-правовой портал ГАРАНТ.РУ - <a href="https://www.garant.ru/">https://www.garant.ru/</a>      |

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и

промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду института.

***Аудитория для проведения занятий лекционного типа***

Специализированная мебель, учебно-наглядные пособия и технические средства обучения: динамики, проектор, экран, ноутбук/ПК

***Аудитория для проведения занятий семинарского типа***

Специализированная мебель для деловых игр, наборы демонстрационного оборудования, макеты, наглядные учебные пособия. Технические средства обучения: системный блок, монитор, клавиатура, мышь, телевизор.

## **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со **следующими** документами:

- учебно-методической документацией;
- локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
- графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях **семинарского** типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям, обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на **формирование**:

- фундаментальных основ мировоззрения, обучающихся и естественнонаучного познания;
- базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
- профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
- индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций, дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
- метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

## **8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институт обеспечивает:

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.