РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

**СТОПАНСКА АКАДЕМИЯ “Д. А. ЦЕНОВ” – СВИЩОВ**

|  |  |
| --- | --- |
| Факултет“ПРОИЗВОДСТВЕН И ТЪРГОВСКИ БИЗНЕС” | Катедра “ИКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ НА ТУРИЗМА” |
|  |  |
| **Утвърждавам:** |  |
|  Декан: …...…………….............................(проф. д-р Любчо Варамезов) | Приета от ФС, Протокол № 6 от 17.12.2024 г.Приета от КС, Протокол № 9 от 10.12.2024 г. |
| **УЧЕБНА ПРОГРАМА****на** |
| Учебна дисциплина“Междукултурни комуникации” |
| **Код на дисциплината: ФПТБ-КИУТ-М-343****Брой кредити по учебен план: (6)** |
| Образователно-квалификационна степен: МАГИСТЪР | Код на документа:УД/УПР-ФПТБ-КИУТ-М-343 |
| Форма на обучение: РЕДОВНА/ЗАДОЧНА/ДИСТАНЦИОННАЕзик: АНГЛИЙСКИ | Версия:v.01/2024 |

**І. ОРГАНИЗАЦИЯ НА ОБУЧЕНИЕТО**

**Часове учебна заетост (семестър с продължителност 14 седмици)**

***Таблица № 1***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Учебна заетост****/аудиторна и извънаудиторна/** | **Редовна форма на обучение** | **Задочна форма на обучение** | **Дистанционна форма на обучение** |
| **1. Аудиторна заетост (АЗ)** | **56** | **28** | **56** |
| 1.1. Лекции | 42 | 21 | 42 |
| 1.2. Семинарни занятия | 14 | 7 | 14 |
| **2. Извънаудиторна заетост (ИАЗ)** | **94** | **122** | **94** |
| 2.1.Самостоятелна работа | 47 | 61 | 47 |
| 2.2. Академични задания | 47 | 61 | 47 |
| 2.2.1. Курсови разработки и проекти | 15 | 15 | 15 |
| 2.2.2. Есета/доклади |  0  |  0  |  0  |
| 2.2.3. Казуси и делови игри | 15 | 21 | 15 |
| 2.2.4. Онлайн тестови и изпитни модули | 17 | 25 | 17 |
| **Всичко:** | **150** | **150** | **150** |

**Схема за формиране на крайната оценка по дисциплина**

***Таблица № 2***

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий**  | **Тежест на критерия** |
| **Редовна форма на обучение** | **Задочна форма на обучение** | **Дистанционна форма на обучение** |
| **1. Изпълнение на ангажименти през семестъра, в т.ч.:** | **60%** | **60%** | **60%** |
| * 1. Посещение на учебни занятия

*(% от комплексната оценка)* | 10% | 5% | 0% |
| 1.2. Семестриални контролни *(% от комплексната оценка)* | 25% | 20% | 30% |
| 1.3. Академични задания  *(% от комплексната оценка)* | 25% | 35% | 30% |
| **2. Семестриален изпит***(% от комплексната оценка)* *Форма на провеждане:**тест* | **40%** | **40%** | **40%** |
| **Общо за дисциплината** | **100%** | **100%** | **100%** |

**II. Анотация**

**2.1. Цел на курса**

Учебната програма на дисциплината цели надграждането на знания като включва дидактически обоснована система от приложни знания, целящи да формират конкретни умения от теоретично и практическо естество по воденето на комуникации в туристическата дейност. Изобилните информационни потоци правят очевидна нуждата от комуникатори, способни да обясняват действията и поведението на институциите и организациите на туристите от различни култури по приемлив и отговорен начин. Техниките на общуване стават все по-важни за успеха на всяка организация. Познаването на правилата за делово общуване, в това число протокола и етикета при международните контакти, обусловени от националните особености на партньорите в туризма, както и националните особености при работа с подизпълнители и туристи, способстват за успешното сътрудничество при договарянето между контрагентите, както и при реализирането на туристическия продукт на националния и на международния пазар.

**2.2. Предварителни изисквания**

Изискуемите знания и умения, необходими на студентите за обучение по „Междукултурни комуникации”, са свързани с компетенциите им, които те са придобили през първата година на обучение.

**2.3. Използвани методи на преподаване**

***2.3.1 Редовна и задочна форма***

При обучението на студентите се комбинират различни методи на преподаване: лекции, презентации, семинарни занятия, дискусии. В обучението се използва и Платформата за дистанционно и електронно обучение на Стопанска академия "Димитър А. Ценов" - Свищов:- https://dl.uni-svishtov.bg/.

Основни методи на преподаване на семинарни занятия – казуси, демонстрации, ролеви игри, учене чрез преживяване, проекти и др.

***2.3.2 Дистанционна форма***

В представянето на учебното съдържание е предвидено използването на учебни материали чрез синхронни и асинхронни лекции. За затвърждаване на придобитите знания е необходимо on-line решаването на поставени задания и тестове. Апробирането на теоретично представените проблеми следва да се осъществи чрез представяне на индивидуални семестриални задания в Платформата за дистанционно и електронно обучение на Стопанска академия "Димитър А. Ценов" - Свищов: dl.uni-svishtov.bg

**2.4. Очаквани резултати**

Учебната програма е насочена към формиране на изискваните за образователно-квалификационната степен знания (теоретични и фактологически), умения (познавателни и практически) и компетентности (самостоятелност и отговорност, ключови компетентности за учене през целия живот, езиково обучение, граждански и социални компетентности, цифрови компетентности, комуникативни компетентности, професионални компетентности), в съответствие с Националната квалификационна рамка и Европейската референтна рамка на Ключовите компетентности за учене през целия живот.

**III. разпространение на дисциплината**

1. Torrens University, Australia

2. Hong Kong Polytechnic University - School of Hotel and Tourism Management

3. University of Huddersfield, UK

4. Икономически университет Варна, България

**IV. Учебно съдържание**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ТемИ** | **Редовна форма на обучение** | **Задочна форма на обучение** | **Дистанционна форма на обучение** |
| **Л** | **У** | **Л** | **У** | **Л** | **У** |
| **Въвеждане в спецификата на деловите комуникации на националния и международния туристически пазар** | 6 | 2 | 3 | 1 | 6 | 2 |
| *1. Дефиниране на правилата при деловите комуникации
2. Общи правила на протокола и етикета, произтичащи от дипломацията* |
| **Извеждане на ролята на различните пазарни участници в инициирането и осъществяването на различни делови прояви** | 6 | 2 | 3 | 1 | 6 | 2 |
| *1. Същност и проявление на бизнес туризма
2. Общи правила за водене на делови преговори* |
| **Двустранни комуникации на туристическите организации** | 6 | 2 | 3 | 1 | 6 | 2 |
| *1. Дейности на туристическата организация по повод двустранно комуникиране с други туристически организацииот регионален, национален и международен мащаб
2. Дейности на туристическата организация по повод двустранно комуникиране с други нетуристически организации от регионален, национален и международен мащаб
3. Дейности на туристическата организация по повод двустранно комуникиране с физически лица* |
| **Делова кореспонденция с бизнес партньори** | 6 | 2 | 3 | 1 | 6 | 2 |
| *1. Делова кореспонденция с европейски бизнес партньори
2. Делова кореспонденция с американски бизнес партньори
3. Делова кореспонденция с азиатски бизнес партньори
4. Делова кореспонденция с партньори от арабските държави* |
| **Делова кореспонденция с туристите** | 6 | 2 | 3 | 1 | 6 | 2 |
| *1. Делова кореспонденция с европейски туристи
2. Делова кореспонденция с американски туристи
3. Делова кореспонденция с азиатски туристи
4. Делова кореспонденция с туристи от арабските държави* |
| **Управление на конфликтите в туристическите обекти** | 6 | 2 | 3 | 1 | 6 | 2 |
| *1. Справяне с конфликтни ситуации с чуждестранни туристи
2. Справяне с конфликтни ситуации с български туристи* |
| **Управление на конфликтите при организирани пътувания** | 6 | 2 | 3 | 1 | 6 | 2 |
| *1. Справяне с конфликтни ситуации с чуждестранни туристи
2. Справяне с конфликтни ситуации с български туристи* |
| **Общо:** | **42** | **14** | **21** | **7** | **42** | **14** |

**V. ИЗПОЛЗВАНИ УЧЕБНО-ТЕХНИЧЕСКИ СРЕДСТВА**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование на** **Учебно-техническото средство** | **Използвани учебно-технически средства по вид на занятията** |
| **Лекции** | **Семинарни****занятия** |
| 1. Мултимедийни системи за презентиране | X | X  |
| 2. Интернет | X | X  |
| 3. Специализирани програмни продукти: |  |  |

**VI. ПреПОРЪЧИТЕЛНИ МАТЕРИАЛИ И НОРМАТИВНИ ИЗТОЧНИЦИ**

 **6.1. Основна литература**

|  |
| --- |
|  1. Учебен курс по дисциплината "Междукултурни комуникации" в Платформата за дистанционно и електронно обучение на СА “Д. А. Ценов“, https://dl.uni-svishtov.bg |

 **6.2. Допълнителна литература**

|  |
| --- |
|  1. Кабакчиева, Д. Туризъм. Комуникация. Репутация. УИ "Епископ Константин Преславски", Шумен, 2019 |
|  2. Ангелова, Г. Делово общуване в туризма. Благоевград, 2013 |
|  3. Дънешка, А. Междукултурно общуване в международния бизнес чрез изграждане на транзакционна култура.Икономически и социални алтернативи, брой 4, 2015 |

 **6.3. Нормативни документи**

|  |
| --- |
|  1. Закон за туризма |

 **6.4. Интернет ресурси**

|  |
| --- |
|  1. Министерство на туризма, https://www.tourism.government.bg/ |

Съставил/и/:

|  |
| --- |
|  …………………………………(доц. д-р Любка Илиева) |

Ръководител катедра:

|  |  |
| --- | --- |
|  …………………………………(доц. д-р Любка Илиева) |  |