

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ.12.1 Национальные особенности делового общения

Семестр: 7

Количество часов: 108

Количество зачетных единиц: 3

Промежуточная аттестация: зачет

Место дисциплины в структуре ООП:

Дисциплина «Национальные особенности делового общения» относится к вариативной части профессионального цикла Б1.В.ДВ.12.1 направления 43.03.01 *Сервис* направленность «Производственный сервис».

Изучение дисциплины «Национальные особенности делового общения» является продолжением изучения дисциплин «Психология делового общения», «Иностранный язык», «Страноведение», имеет преемственную связь с дисциплиной «Межкультурная коммуникация» и является основой для дальнейшего изучения дисциплины «Этика бизнеса и управление в сервисе».

Цель и задачи освоения дисциплины: «Национальные особенности делового общения» является раскрытие психологических механизмов эффективного профессионального и делового общения в сфере сервиса с учетом национальных особенностей взаимодействующих сторон.

Задачи:

- усвоение знаний по этике и психологии делового общения с зарубежными партнерами в сфере социокультурного сервиса;
- формирование представлений о национальных особенностях и способах коммуникации специалистов зарубежных стран;
- формирование навыков эффективного делового общения с зарубежными партнерами.

Содержание дисциплины:

Общая характеристика делового общения. Деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления.

Профессиональное и деловое общение в сфере туризма. Потребности индустрии услуг в развитии профессионального и делового общения. Характерные черты современного потребителя услуг социокультурного сервиса.

Национальный характер. Национальный темперамент. Национальные чувства. Национальные традиции. Национальное самосознание: когнитивный, эмоционально-оценочный и поведенческий компоненты.

Европейский, азиатский, американский, арабский стили ведения переговоров.

Структура невербального общения. Средства невербального общения. Функции невербального общения.

Организация питания иностранцев. Культурная программа. Подарки и сувениры.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать следующими общекультурными (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями:

ОК-3 – способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. (*Знания:* фонетико-орфоэпической, графико-орфографической и лексико-грамматической систем языка; культуры, традиций и обычаев зарубежных стран; правил речевого (в том числе делового) этикета; приемов работы с текстами профессиональной направленности; правил написания и составления деловой документации и корреспонденции; методов поиска, сбора, использования и хранения информации из отечественных и зарубежных источников. *Умения:* оценить значение освоения дисциплины применительно к будущей профессии и жизненным установкам; продемонстрировать полученные при освоении дисциплины знания и навыки в процессе межкультурного взаимодействия; использовать иностранный язык для повышения эффективности профессиональной деятельности. *Навыки/опыт деятельности:* устного общения на иностранном языке в пределах профессиональной и повседневной тематики; выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении на родном и иностранном языках; письменной речи (делового письма) как самостоятельного вида речевой деятельности; просмотрового, ознакомительного, поискового чтения и чтения с полным пониманием содержания прочитанного; поиска, сбора, использования и хранения информации на иностранных языках; самостоятельной работы с оригинальной иноязычной специальной и научной литературой).

ПК-4 – готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов. (*Знания:* основ сервисной деятельности в контексте национальных различий; методов проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя; национальные, региональные и демографические особенности деловых партнеров из зарубежных стран. *Умения:* оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей; выделять и учитывать основные национальные особенности потребителя в процессе сервисной деятельности; организовывать процесс обслуживания потребителя с учетом его этнокультурных особенностей. *Навыки /опыт деятельности:* проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; поддержания разнообразных и многоуровневых контактов и форм общения с представителями других народов и культур; национально-маркированных форм общения, речевыми и поведенческими клише; разработки и реализации технологии процесса сервиса, формирования клиентурных отношений).

Образовательные технологии:

В преподавании дисциплины «Национальные особенности делового общения» применяются разнообразные интерактивные образовательные технологии в зависимости от вида и цели учебного занятия: проведение ситуативно-ролевых игр; чтение мини-лекций в интерактивном режиме с использованием визуальной презентации; использование стратегий и приёмов образовательной технологии «Развитие критического мышления средствами чтения и письма» (РКМЧП); просмотр видеофильмов; поисковая работа в Интернете.

Составитель: Е.А. Принеслик, кафедра гуманитарных дисциплин