

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б3.В.ДВ.1.1 Национальные особенности делового общения
в туризме

Семестр: 7

Количество часов: 72

Количество зачетных единиц: 2

Промежуточная аттестация: зачет

Место дисциплины в структуре ООП:

Дисциплина «Национальные особенности делового общения в туризме» относится к вариативной части профессионального цикла Б3.В.ДВ.1.1 направления 43.03.02 *Туризм* профиль «Технология и организация развлечений».

Изучение дисциплины «Национальные особенности делового общения в туризме» является продолжением изучения дисциплин «Психология делового общения», «Иностранный язык профессионального обучения», имеет преемственную связь с дисциплиной «Межкультурная коммуникация» и является основой для дальнейшего изучения дисциплин «Деловой этикет», «Этикетные технологии в туризме».

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

Задачи:

- усвоение знаний по этике и психологии делового общения с зарубежными партнерами в сфере туризма;
- 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 туристических услуг.

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-1: способность к интеллектуальному, культурному, нравственному, физическому и профессиональному саморазвитию и самосовершенствованию (*Знания*: основные потребности и психологические особенности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов. *Умения*: оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей; *Навыки/опыт деятельности*: самостоятельного овладения новыми знаниями по проблемам развития международного сотрудничества в сфере туризма).

ОК-2: способность к достижению целей и критическому переосмыслению накопленного опыта (*Знания*: методы исследовательской деятельности. *Умения*: работать с инновационными проектами; *Навыки/опыт деятельности*: использования теорий и методов социологических исследований для изучения актуальных социальных проблем, для идентификации потребностей и интересов социальных групп);

ОК-7: готовность к восприятию культуры и обычаев других стран и народов, с терпимостью относится к национальным, расовым, конфессиональным различиям, способность к межкультурным коммуникациям в туристской индустрии (*Знания*: комплекс форм поведения, психологические, культурные и религиозные особенности своих партнеров по деловому общению; нормы вербального и невербального общения. *Умения*: строить свое поведение с учетом культурных, национальных особенностей и норм при контактах с представителями зарубежных стран; *Навыки/опыт деятельности*: поддержания разнообразных и многоуровневых контактов и форм общения с представителями других народов и культур; национально-маркированных форм общения, речевыми и поведенческими клише);

ОК-8: стремление к постоянному саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства; может критически оценить свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства их развития или устранения, способен к бесконфликтной профессиональной деятельности (*Знания*: этические принципы и нормы ведения дел; национальный этикет делового общения. *Умения*: организовывать и проводить деловые встречи, презентации и приемы; *Навыки/опыт деятельности*: самостоятельного овладения новыми знаниями по проблемам развития международного сотрудничества в сфере туризма; использования современных средств массовой информации для решения коммуникативных профессиональных задач);

ПК-7: способность к работе в трудовых коллективах предприятий туристской индустрии (*Знания*: этические принципы и нормы ведения дел; национальный этикет делового общения; *уметь* организовывать и проводить

деловые встречи, презентации и приемы; *Навыки/опыт деятельности:* владения методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности);

ПК-8: способность организовывать работу исполнителей, принимать управленческие решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства (*Знания:* иностранный язык в объеме, достаточном для эффективного общения в деловой и профессиональной сфере; основные формы устного делового общения; основные формы письменного делового общения. *Умения:* учитывать национальную специфику коммуникации с зарубежными партнерами; эффективно осуществлять устную и письменную коммуникацию с зарубежными партнерами. *Навыки/опыт деятельности:* осуществления деловой переписки на иностранном языке; самостоятельного овладения новыми знаниями по проблемам делового и профессионального общения с представителями других культур в сфере услуг);

ПК-9: умение рассчитать и оценить затраты по организации деятельности предприятия туристской индустрии (*Знания:* основы деятельности предприятия туристской индустрии в контексте национальных различий. *Умения:* выделять и учитывать основные национальные особенности потребителя в процессе сервисной деятельности; организовывать процесс обслуживания потребителя с учетом его этнокультурных особенностей. *Навыки/опыт деятельности:* разработки и реализации технологии процесса сервиса, формирования клиентурных отношений);

ПК-10: способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии (*Знания:* основные методы, способы и средства получения, переработки научно-технической информации. *Умения:* читать тексты на иностранном языке по профилю направления подготовки. *Навыки/опыт деятельности:* иностранным языком в объеме, необходимом для получения информации из зарубежных источников);

ПК-11: способность к эффективному общению с потребителями туристского продукта (*Знания:* иностранный язык в объеме, достаточном для эффективного общения в деловой и профессиональной сфере; основные формы устного делового общения; основные формы письменного делового общения. *Умения:* учитывать национальную специфику коммуникации с зарубежными партнерами; эффективно осуществлять устную и письменную коммуникацию с зарубежными партнерами. *Навыки/опыт деятельности:* осуществления деловой переписки на иностранном языке; самостоятельного овладения новыми знаниями по проблемам делового и профессионального общения с представителями других культур в сфере туризма).

Образовательные технологии:

В преподавании дисциплины «Национальные особенности делового общения в туризме» 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