

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б.1.В.ДВ.2.1 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 БЗ.В.ДВ.1.1 направления 43.03.02 *Туризм* направленность «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-4: способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (*Знания:* норм вербального и невербального общения; комплекса форм поведения, психологические, культурные и религиозные особенности своих партнеров по деловому общению; этических принципов и норм ведения дел; национального этикета делового общения; основ деятельности предприятия туристской индустрии в контексте национальных различий. *Умения:* выделять и учитывать основные социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе сервисной деятельности; организовывать рабочий процесс с учетом этнокультурных особенностей партнера; 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).

ПрК-4: способность выявлять запросы потребителей туристских услуг и продвигать туристский продукт для внутреннего и въездного туризма (*Знания:* основных потребностей и психологических особенностей человека и их взаимосвязи с социальной активностью личности, структуры обслуживания с учетом природных, социальных, психологических факторов; методов и технологий выявления и продвижения туристского продукта для внутреннего и въездного туризма. *Умения:* выявлять и прогнозировать запросы потребителей туристских услуг; анализировать современное состояние и развитие сфер внутреннего и въездного туризма; выявлять запросы потребителей туристских услуг; продвигать туристский продукт для внутреннего и въездного туризма.

Навыки/опыт деятельности: эффективного взаимодействия с потребителями в сфере туризма; изучения и анализа запросов потребителей туристских услуг; продвижения туристского продукта для внутреннего и въездного 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