

**Аннотация к рабочей программе дисциплины**  
**«Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве на**  
**английском языке»**

Учебный курс «Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве на английском языке» предназначен для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм, профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг».

Дисциплина «Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве на английском языке» включена в состав вариативной части как дисциплина по выбору студентов.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 18/18 зачетных единиц, 648/648 часов. Учебным планом предусмотрены лабораторные работы (376/96 часов, в том числе с использованием МАО – 81/42 часа), самостоятельная работа (272/552 часов, в том числе 27/21 часов на подготовку к экзамену). Дисциплина реализуется на 2, 3, 4 курсе в 4, 5, 6, 7, 8 семестрах, заочная форма обучения на 2,3,4 курсах.

Дисциплина «Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве на английском языке» логически и содержательно связана с такими курсами, как «Иностранный язык (английский)», «Мировые ресурсы туризма» «Организация и технология туроператорской и турагентской деятельности» и позволяет подготовить студента к освоению ряда таких дисциплин, как «Туроперейтинг», «Реклама в туризме и гостеприимстве», «Городской туризм».

Содержание дисциплины охватывает следующий круг вопросов: Успех работы с клиентами. Интернет услуги. Успешные сайты. Профессии клерка на приеме, туристического агента, курортного представителя, консьержа, менеджера отеля, шеф-повара, работников кухни, менеджера ресторана, официанта, бармена, швейцара, портье, метрдотеля, горничных, работников технических служб и др., включающих в себя коммуникативные

навыки. Характеристики, присущие успешным интернет службам. Реклама профессий. Положительные и отрицательные примеры обслуживания клиентов. Опросы клиентов.

Встречи на деловых мероприятиях. Эффективные презентации.

Советы вебсайтов служащим, работающим с клиентами. Язык общения. Язык жестов. Способы выражения просьбы помочь, подождать, прояснить ситуацию. Визит в компанию. Знакомство. Приветствия. Общий разговор. Предложение услуг. Завершение общения. Персонал компании, служба приема и обслуживания, служба управления персоналом, информационная служба, средний персонал компании. Контакты с клиентами по телефону. Правила разговора с клиентами. Успех работы центров связи с клиентами.

**Цель дисциплины** – изучение теоретического материала информационного характера об особенностях коммуникаций в сфере услуг и бизнеса, а также овладение специальной лексикой индустрии туризма и гостеприимства, речевыми навыками, необходимыми в работе специалиста сферы сервиса и туризма, а также применение полученных знаний на практике в речевых и других ситуациях при общении на английском языке.

**Задачи:**

- сформировать систематизированные знания об особенностях коммуникаций и нормах поведения специалистов сферы сервиса и туризма в различных ситуациях;
- научиться вести беседу в пределах тематики, связанной с туризмом и гостеприимством;
- овладеть способностью применять теоретические знания и навыки о способах коммуникации на практике;
- ознакомить студентов с межкультурными особенностями общения в различных ситуациях повседневного общения;
- сформировать основные умения устного и письменного общения в рамках изучаемых тем для решения различного вида коммуникативных задач.

Для успешного изучения дисциплины «Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве на английском языке» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность к коммуникации в устной и письменной форме на иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируется следующие профессиональные компетенции:

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенций	
ОК-3 Способность к коммуникации (устной и письменной) на английском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знает	Лексические единицы, фразы, речевые клише, правила, способы и методы организации процесса обслуживания туристов.
	Умеет	Использовать их в соответствующих учебных и профессиональных ситуациях.
	Владеет	Коммуникацией, в том числе и на иностранном (английском) языке
ОК-4 Способность работать в коллективе команды, толерантно воспринимать этнические, социальные, конфессиональные и культурные различия.	Знает	Правила работы в коллективе и осознает необходимость толерантно воспринимать социальные и культурные различия, а также правила общения и обслуживания потребителей турпродукта
	Умеет	Подчиняться, руководить и регулировать конфликтные ситуации и выполнять ежедневные требования обслуживания потребителей услуг
	Владеет	Коммуникационными в том числе и англоязычными навыками

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве на английском языке» применяются следующие методы активного/ интерактивного обучения: Case Study, деловая игра (имитация ситуаций), проблемное обучение, учебные мини проекты.