

Аннотация к рабочей программе дисциплины
«Communication skills for tourism and hospitality
(Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве)»

Учебный курс «Communication skills for tourism and hospitality (Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве)» предназначен для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм.

Дисциплина «Communication skills for tourism and hospitality (Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве)» включена в состав обязательных дисциплин вариативной части блока «Дисциплины (модули)».

Общая трудоемкость дисциплины составляет 12 зачетных единиц, 576 часа. Учебным планом предусмотрены лабораторные работы (292 часа, в том числе с использованием МАО – 182 часа), самостоятельная работа (257 часов, в том числе 90 часов на подготовку к экзамену). Дисциплина реализуется на 2, 3, 4 курсе в 4, 5, 6, 7, 8 семестрах.

Дисциплина «Communication skills for tourism and hospitality (Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве)» логически и содержательно связана с такими курсами, как «Иностранный язык (английский)», «Международный туризм», «Организация и технология туроператорской и турагентской деятельности» и позволяет подготовить студента к освоению ряда таких дисциплин, как «Туроперейтинг», «Экологический туризм», «Поддерживающий 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 «Communication skills for tourism and hospitality (Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве)» 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	
ОПК -3 Способность организовать процесс обслуживания потребителей (туристов)	Знает	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 .
ПК-18 Способность к общению с потребителями турпродукта и обеспечению процесса обслуживания с учетом их требований.	Знает	Правила общения и обслуживания потребителей турпродукта
	Умеет	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 «Communication skills for tourism and hospitality (Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве)» применяются следующие методы активного/интерактивного обучения: Case Study, деловая игра (имитация ситуаций), проблемное обучение, учебные минипроекты.