

Аннотация к рабочей программе дисциплины «Коммуникации в туризме и гостеприимстве»

Учебный курс «Коммуникации в туризме и гостеприимстве» предназначен для магистрантов по направлению 43.04.03 Гостиничное дело, магистерская программа «Гостиничный бизнес».

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 час. Учебным планом по данному направлению предусмотрены практические занятия (36 часов, в т.ч. с МАО 36 час.), самостоятельная работа (108 час, в том числе на подготовку к экзамену 45 час.). Дисциплина реализуется на первом курсе в 1 семестре.

Дисциплина «Коммуникации в туризме и гостеприимстве» входит в состав вариативной части блока «Дисциплины (модули)», реализуется в первом семестре 1 курса магистратуры.

Дисциплина «Коммуникации в туризме и гостеприимстве» логически и содержательно связана с такими дисциплинами учебного плана, как «Рынок гостиничных услуг стран АТР», «Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика», «Управление гостевым сервисом» и позволяет подготовить студентов к освоению ряда таких дисциплин, как «Технологии разработки и продвижения гостиничного продукта», «Деловая коммуникация (Business Communication)», «Управление конкурентоспособностью в гостиничном бизнесе».

Содержание дисциплины - российский гостиничный бизнес активно включается в конкурентную борьбу на мировом гостиничном рынке. Этому способствует обмен информацией, включающий саму информацию и способы ее передачи. Широкая профессиональная, коммуникативная подготовка, проблемы общения являются одним из наиболее «узких» мест в общей системе профессиональной подготовки кадров для гостиничной отрасли. В этом процессе имеется ряд факторов, негативно влияющих на жизнедеятельность российских гостиничных организаций,

коммуникационную составляющую.

Дисциплина «Коммуникации в туризме и гостеприимстве» предназначена для формирования у студентов знания о специфике этикета делового общения, умения вступать в диалог, знать специфические особенности психологической культуры, знания правил и законов межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере гостиничного бизнеса, владения воздействием современных факторов информатизации на туристский процесс, оптимального использования визуальных коммуникации в гостеприимстве, знания реалий и перспектив коммуникационного менеджмента, влияния на формирование поведенческих норм клиентов отелей; владеть нормами поведения в различных ситуациях, формирования имиджа гостиницы; обладания знаниями в области стратегии и тактики ведения переговоров; понимания спецификой рекламы, PR в области гостиничного бизнеса; владения способами коммуникации на практике

Целью изучения дисциплины «Коммуникации в туризме и гостеприимстве» является овладение знаниями о специфике влияния коммуникационного процесса на развитие туризма и гостеприимства.

Задачи дисциплины:

- овладение основами этикета и делового общения;
- умением вступать в диалог, знание специфических особенностей психологической культуры; знание правил и законов межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере гостиничного бизнеса;
- овладение воздействием современных факторов информатизации на гостиничный бизнес; оптимальным использованием визуальных коммуникаций в гостиничной отрасли;
- знание реалий и перспектив коммуникационного менеджмента, влияния на формирование поведенческих норм клиентов;
- владение нормами поведения в различных ситуациях, формирования имиджа гостиницы; обладания знаниями в области

стратегии и т. • умения научиться вести беседу в пределах тематики, связанной с гостиничным бизнесом.

актики ведения переговоров;

- понимание специфики рекламы, PR в гостиничной деятельности; владение способами коммуникации на практике, специальной лексикой индустрии гостиничного бизнеса, речевыми фразами, необходимыми в работе специалиста сферы гостеприимства;

- формирование систематизированных знаний о нормах поведения специалистов сферы сервиса в различных ситуациях.

Для успешного изучения дисциплины «Коммуникации в туризме и гостеприимстве» у магистрантов должны быть сформированы следующие предварительные компетенции: знания о специфике этикета делового общения, умения вступать в диалог, знания специфических особенностей психологической культуры, правил и законов межличностного и межкультурного взаимодействия в сфере гостиничного бизнеса, владение воздействием современных факторов информатизации на гостиничный бизнес, оптимальное использование визуальных коммуникаций в гостиничной отрасли, знание реалий и перспектив коммуникационного менеджмента, влияния на формирование поведенческих норм клиентов, владения нормами поведения в различных ситуациях, формирования имиджа гостиницы; овладение знаниями в области стратегии и тактики ведения переговоров; понимания специфики рекламы, PR в гостиничном бизнесе, владение способами коммуникации на практике, а также применение полученных знаний на практике в речевых и других ситуациях, способность к коммуникации в устной и письменной форме для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие общекультурные и профессиональные компетенции (элементы компетенций): УК-3, ОПК-7, ПК-1).

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
УК-3 - Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	3.1	- вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения цели;
	3.2	- организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений.
	3.3	- разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон, создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон создает рабочую атмосферу позитивный эмоциональный климат в команде.
ОПК-7 - Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	7.1	- понимает теорию и методологию коммуникационных составляющих, используемых в гостиничной практике, основные тенденции и направления, качественные характеристики коммуникаций, используемых в гостиничном бизнесе
	7.2	- оценивает достоинства того или иного коммуникационного канала; применяет те или иные коммуникационные каналы для улучшения качества гостиничной продукции и услуг
	7.3	- владеет навыками организации и проведения рекламной, PR - деятельности, рационального использования медийных каналов, межличностных коммуникаций и др;
ПК-1 - Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов	1.1	- планирует системный подход к управлению, предупреждению и разрешению межличностных и межгрупповых конфликтов
	1.2	- использует системный подход к управлению, предупреждению и разрешению межличностных и межгрупповых конфликтов;
	1.3	- организует с помощью стратегических и тактических методов управление, предупреждение и разрешение межличностных и межгрупповых конфликтов.

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Коммуникации в туризме и гостеприимстве» применяются следующие методы активного/ интерактивного обучения: защита практических работ, деловые игры, кейс-задачи, реферат.