

Аннотация к рабочей программе дисциплины Деловая коммуникация (Business Communication)

Учебный курс «Деловая коммуникация (Business Communication)» предназначен для студентов направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело».

Дисциплина «Деловая коммуникация (Business Communication)» включена в состав обязательной части Блока 1 Дисциплины (модули).

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов. Учебным планом предусмотрены практические занятия (72 час), самостоятельная работа (144 часа). Дисциплина реализуется на 1 курсе в 1,2 семестрах.

Дисциплина «Деловая коммуникация (Business Communication)» логически и содержательно связана с такими курсами, как «Коммуникации в туризме и гостеприимстве», «Стандарты гостиничного сервиса», «Предпринимательство, креативность и инновации в индустрии туризма и гостеприимства», и позволяет подготовить студента к освоению ряда таких дисциплин, как «Стратегическое планирование и прогнозирование гостиничного бизнеса», «Стратегический маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства», и гостеприимстве» подготовить к прохождению производственной практики.

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, присущи 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 «Деловая коммуникация (Business Communication)» 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 формируются следующие профессиональные компетенции:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
<p>УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>УК-3.1. определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели</p> <p>УК-3.2. при реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников;</p> <p>УК-3.3 анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого;</p> <p>УК- 3.4. осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели;</p> <p>УК-3.5 соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат.</p>
<p>УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>УК-4.1 выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия;</p> <p>УК-4.2 ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем;</p> <p>УК-4.3 ведет деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий</p> <p>УК-4.4 выполняет для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный;</p> <p>УК-4.5 публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения</p> <p>УК-4.6 устно представляет результаты своей деятельности на иностранном языке, может поддержать разговор в ходе их обсуждения</p>

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Деловая коммуникация (Business Communication)» применяются следующие методы активного/ интерактивного обучения: Case Study, деловая игра (имитация ситуаций), проблемное обучение.