

**АННОТАЦИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ  
ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В СФЕРЕ ТУРИЗМА И  
ГОСТЕПРИИМСТВА  
ПО НАПРАВЛЕНИЮ**

**43.03.02 Туризм**

**1. Цели и задачи освоения дисциплины:**

- **Цель освоения дисциплины.** изучение студентами речевых коммуникаций в сфере туризма для обеспечения комфортного взаимодействия между участниками общения.

**Задачи освоения дисциплины:**

- *Дать знания студентам о социальных факторах, обуславливающих основы речевого общения в области сервиса путем совершенствования навыков всех видов речевой деятельности: письма, чтения, слушания и устной речи, составляющих значительную часть общения современного российского общества и имеющих свой специфический характер;*
- *выработать у студентов цельное научное мировоззрение, основанное на принципах международных и российских нормативно-правовых документов, ориентированных на необходимость раскрытия психологических механизмов эффективного профессионального и делового общения в сфере туризма и особенности поведения работников и клиентов туристских организаций при решении деловых вопросов;*
- *привить студентам навык и обучить их современным технологиям развития и реализации основных направлений и черт личности-специалиста социально-культурного сервиса: компетентности, профессионализма, умения осуществлять профессиональное и деловое общение в сфере туристского общения;*
- *раскрыть особенности поведения человека в различных ситуациях общения, показать различные способы влияния на партнеров по общению в сфере туризма;*
- *дать опыт ведения поисковой работы по подбору социально-педагогической, социально-медицинской и социально-психологической литературы по теме и адекватного применения полученных во время обучения знаний в разработке тактических и стратегических программ по улучшению качества профессионального и делового общения в сфере туризма.*

**2. Место дисциплины в структуре ОПОП:**

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО по направлению подготовки 430302 Туризм – бакалавр. «Технология делового общения в сфере туризма и гостеприимства» Б1.В.1.ДВ.02.01 - это дисциплина вариативного цикла гуманитарного, социального и экономического цикла Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования.

Дисциплина опирается на знания, умения и компетенции (входные), освоенные при изучении следующих дисциплин и практик: Русский язык и культура речи, Иностранный язык, Психология и педагогика, Сервисная деятельность, Иностранный язык(второй), Конфликтология в туризме.

Дисциплина связана с такими предметами как: Технологии туризма, Иностранный язык в туризме.

Является предшествующей для дисциплин: Документационное обеспечение сферы туризма и гостеприимства, Организация транспортных услуг в туризме, Организация

системы гостеприимства, Технологии продаж в туризме, Модели покупательского поведения, Информационная безопасность в туризме, Преддипломная практика, Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена, Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

### 3. Требования к результатам освоения дисциплины:

1. Код и наименование реализуемой компетенции	2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
<p>ПК-4 способен к организации процесса обслуживания потребителей и туристов;</p> <p><b>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке ..</b></p>	<p>Должен демонстрировать способность и готовность:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Способность владеть культурой мышления, целостной системой научных знаний об окружающем мире, ориентироваться в ценностях бытия, жизни, культуры;</li> <li>- Способность к анализу социально значимых процессов и явлений, к ответственному участию в общественно-политической жизни;</li> <li>- Готовность к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания;</li> <li>- Способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими, религиозными традициями;</li> <li>- Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</li> </ul> <p><b>Знать</b> различия между языком и речью; функции языка как средства формирования и трансляции мысли; тенденции развития современного русского языка, функциональные стили и жанры; выразительные средства языка для свободного владения русским языком и культурой речи; правила и нормы современного русского литературного языка</p> <p><b>Уметь;</b> строить свою речь в соответствии с языковыми, коммуникативными и этическими нормами; анализировать речь с точки зрения ее нормативности, уместности и целесообразности; устранять ошибки и недочеты в устной и письменной речи; профессионально и аргументированно излагать в устной и письменной форме гражданскую позицию и творческие идеи, создавать и редактировать профессиональные тексты, применять полученные теоретические знания на практике; общаться, вести диалог и добиваться успеха в процессе коммуникации</p> <p><b>Владеть</b> культурой мышления, свободно владеть деловой письменной и устной речью на русском языке, навыками публичной и научной речи в коммуникационной сфере; лингвистической терминологией; нормами устной и письменной литературной речи; навыками правильного</p>

использования терминологии в учебно-профессиональной и официально-деловой сферах общения.
---

#### **4. Общая трудоемкость дисциплины:**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 часа)

#### **5. Образовательные технологии**

В ходе освоения дисциплины при проведении аудиторных занятий используются следующие образовательные технологии: лекции, практические занятия, семинарские занятия, электронные презентации, дискуссии, кейс технология, игровая технология, работа в малых группах.

При организации самостоятельной работы занятий используются следующие образовательные технологии: составление глоссария, разбор конкретных ситуаций, компьютерные презентации, написание эссе, подготовка индивидуальных и групповых проектов, портфолио.

#### **6. Контроль успеваемости**

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды текущего контроля: устный контроль, выполнение тестовых заданий, защита практических работ, докладов.

Промежуточная аттестация проводится в форме: зачета.