

АННОТАЦИЯ

Рабочей программы дисциплины

Б.1.Б.6. «Технологии делового общения»

Дисциплина «Технологии делового общения» является частью первого блока программы прикладного бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело и относится к базовой части программы. Дисциплина реализуется в 2016/2017 гг.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: история, литература, обществоведение.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с теорией и практикой делового общения: основами речевых коммуникаций, основами психологии деловых коммуникаций; основами межкультурных коммуникаций и основами конфликтологии.

Дисциплина ориентирована на ознакомление студентов с основами технологий профессионального общения, психологии общения, раскрытие их значения и роли в управленческой деятельности, спецификой ведения деловых переговоров, совещаний, психологических особенностей публичного выступления. Студент знакомится с основами конфликтологии, учится адекватно ориентироваться в конфликтной ситуации, межгрупповых и межличностных конфликтах, осознавать свое место и роль в них, свои возможности как должностного лица. При этом студент осваивает технологии делового общения с учетом международной, межкультурной и межрелигиозной специфики.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника бакалавриата:

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5)
- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7).

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с ознакомлением студентов с основами технологий профессионального общения, психологии общения, раскрытием их значения и роли в туристской и гостиничной деятельности, спецификой ведения деловых переговоров, совещаний, психологических особенностей публичного выступления. Студент учится адекватно ориентироваться в конфликтной ситуации, межгрупповых и межличностных конфликтах, осознавать свое место и роль в них, свои возможности как должностного лица. При этом студент осваивает технологии делового общения в гостиничной деятельности с учетом международной, межкультурной и межрелигиозной специфики. Студент знакомится с особенностями ведения делопроизводства, навыками проведения инструктажа, стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов. Знакомится с технологиями проведения встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнёрам и другим заинтересованным сторонам, решает проблемные ситуации потребителей, партнеров и заинтересованных сторон, владеет навыками организации устных и письменных коммуникаций с контактными аудиториями, соблюдает протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников. Владеет особенностями конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникации.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 10 зачетных единиц, 360 часов. Преподавание дисциплины ведется на 1 и 2 курсах на 1, 2, 3 и 4 семестрах продолжительностью 72 недели и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекций, в том числе проблемные лекции, лекции-дискуссии, практические занятия в форме деловых игр (конференции, презентации, совещания), разбора конкретной ситуации, Case-study, семинаров-диспутов, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме презентаций, подготовки тематических таблиц, докладов, самостоятельной работы по рецензированию рефератов, решению ситуационных задач, моделированию деловых бесед, анализу конфликтных ситуаций по схеме, промежуточные аттестации в форме зачета (1-3 семестры), экзамена (4 семестр).

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- Экономика и предпринимательство;
- Менеджмент;
- Второй иностранный язык ;
- Технологии обслуживания в туризме и гостеприимстве;
- Правовое обеспечение туризма и гостеприимства;
- Правовое обеспечение профессиональной деятельности.