

## Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

### Б1.О.32 Коммуникативные технологии в туризме

**Цель дисциплины (модуля)** - ознакомление студентов с коммуникативными технологиями используемые предприятиями индустрии туризма в процессе адаптации к внешней среде и внутренней интеграции, показавшие свою эффективность и разделяемые большинством членов данных предприятий.

#### **Задачи дисциплины (модуля):**

- сформировать знания о подходах и видах коммуникации на предприятиях индустрии туризма;
- научить использовать различные коммуникационные подходы на предприятиях индустрии туризма;
- сформировать навыки коммуникативных технологий в туризме.

#### **Формируемые компетенции и индикаторы их достижения по дисциплине (модулю)**

Коды компетенции	Содержание компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции
УК - 2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	<p>Знать: основы правовых норм, для определения целей и задач, с целью выбора оптимальных управленческих решений на предприятиях туризма.</p> <p>Уметь: формулировать цели и задачи, с целью выбора оптимальных способов их решения на основе действующих правовых норм.</p> <p>Владеть: навыками эффективными способами принятия решений, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</p>
ОПК – 6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	<p>Знать: основы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.</p> <p>Уметь: применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.</p> <p>Владеть: навыками применения законодательства Российской Федерации, а также норм международного права при осуществлении профессиональной деятельности.</p>

ПКС - 10	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	Знать: основы процесса обслуживания потребителей и (или) туристов. Уметь: выявлять запросы туристов для повышения эффективности процесса обслуживания. Владеть: навыками применения клиентоориентированных технологий обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов и с учетом запросов потребителей.
----------	---	---

### **Содержание дисциплины (модуля)**

#### **Раздел 1. Коммуникация как система общения.**

##### *Содержание раздела*

Теоретические понятия дисциплины. Коммуникативные барьеры. Эмоции как элемент коммуникации. Соотношение коммуникативных систем человека и животных.

#### **Раздел 2. Вербальные средства коммуникации.**

##### *Содержание раздела*

Сенсорные слова. Слушание в коммуникации. Вопросы в коммуникации. Культура приветствия.

#### **Раздел 3. Невербальная коммуникация.**

##### *Содержание раздела*

Теоретические основы невербальной коммуникации. Фонационные средства коммуникации. Оптико – кинетические средства коммуникации. Тактильные средства коммуникации. Ольфакторные средства коммуникации. Прострастенно – временные средства коммуникации. Невербальная коммуникация в межкультурном общении.

#### **Раздел 4. Знако-символические средства коммуникации.**

##### *Содержание раздела*

Лицо. Параметры тела. Одежда в коммуникативном пространстве деловой культуры. Дресс – код в туристическом офисе.

#### **Раздел 5. Формы коммуникации.**

##### *Содержание раздела*

Переговоры. Презентация. Разговор по телефону.

#### **Раздел 6. Клиентоориентированность как стратегия коммуникации в туристическом бизнесе.**

##### *Содержание раздела*

Концепция клиентоориентированности: теоретические положения. Клиентоориентированность в туристической фирме. Работа с жалобами как тактика клиентоориентированности. Клиентоориентированная туристская дестинация.