

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ОД.1 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е./81 астр.ч./108 акад.ч.
Место дисциплины в структуре образовательной программы: вариативная часть.
Форма промежуточной аттестации – зачет.

Компетенции обучающегося, формируемые в процессе освоения дисциплины:

<i>Код</i>	<i>Содержание компетенции</i>
ОК-3	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ПК-13	способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов

Цель освоения дисциплины - формирование у обучающихся системы базовых знаний и навыков для построения эффективных деловых коммуникаций как основы управленческой деятельности в сфере туризма и гостеприимства.

Задачи изучения дисциплины:

- коммуникационные процессы управления;
- развитие практических навыков ведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонных разговоров;
- отечественный и зарубежный опыт проведения деловых встреч и переговоров;
- понимание роли невербальных коммуникаций в процессе делового общения;
- изучение особенностей ведения переговоров и делового общения в процессе обслуживания.

Содержание дисциплины

- Тема 1. Роль коммуникационного процесса в системе управления компанией.
- Тема 2. Речевая и логическая культура ведения делового разговора.
- Тема 3. Особенности принятия решений в организациях.
- Тема 4. Документационное обеспечение делового общения.
- Тема 5. Невербальная культура делового общения.
- Тема 6. Деловая этика и деловой протокол.
- Тема 7. Методика и тактика проведения деловой беседы и совещания.
- Тема 8. Методика и тактика проведения деловых переговоров.
- Тема 9. Прием посетителей и проведение деловых телефонных переговоров.
- Тема 10. Особенности проведения деловых встреч с зарубежными компаниями.
- Тема 11. Анализ проведения деловых переговоров, встреч и совещаний.
- Тема 12. Корпоративная культура в организациях.