

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

«Коммуникативные технологии в сфере обслуживания»
по основной образовательной программе бакалаврита 38.03.02 Менеджмент
профиль Менеджмент в сервисе и туризме
для очной и заочной форм обучения

1. – **Целью** изучения дисциплины «Коммуникативные технологии в сфере обслуживания» является освоение коммуникативных навыков необходимых для успешного общения с клиентом.

2. **Результаты обучения по дисциплине (приобретенные компетенции)**

ПК-2	- владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде
ПК-12	- умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)

3. **Трудоемкость дисциплины** 2 ЗЕ (72 ч) 2016 (очная); 5 ЗЕ (180ч) 2013, 2014 (очная), 2012-2014 (заочная); 3 ЗЕ (108ч) 2015 (очная, заочная)

4. **Содержание дисциплины**

Дисциплина включает следующие модули:

- Модуль 1. Сущность и основные понятия коммуникативных технологий.
- Модуль 2. Риторика как компонент коммуникативных технологий.
- Модуль 3. Общение и коммуникация. Коммуникация и её разновидности

5. **Форма промежуточной аттестации – зачёт.**

Разработал доцент кафедры М

Проверил директор ИЭиУ



Исаев

Сычева

В.В. Исаев

И.Н. Сычева