

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 24.04.2021 09:20:44

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8e896f

## Аннотация к рабочей программе дисциплины

Наименование дисциплины	Психология общения с клиентами туристического бизнеса
Краткое содержание	Основы эффективного делового общения. Виды делового общения в туризме и гостеприимстве. Проявления индивидуальных особенностей личности в деловом общении. Деловое общение в коллективе. Факторы успешного общения. Технологии эффективного слушания и передачи информации. Механизмы взаимопонимания в общении. Психология управления в туризме. Правила взаимоотношений в трудовом коллективе. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
Результаты освоения дисциплины	Обеспечивает организацию комплексного туристского обслуживания с использованием клиентоориентированных технологий и обеспечением стандартов качества и норм безопасности.
Трудоемкость, з.е.	3 з.е.
Форма отчетности	Зачет
<b>Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины</b>	
Основная литература	1.Самоменеджмент: Учебно-практическое пособие по дисциплине «Теория менеджмента» для обучающихся по направлению 38.03.02. «Менеджмент» / С.В. Позднякова, Н.Ю. Донец, П.В. Поздняков, В.А. Морозов ; Министерство сельского хозяйства РФ, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования, Кафедра менеджмента в АПК. - Санкт-Петербург. : СПбГАУ, 2015. - 55 с. : табл., схем. - Библиогр. в кн.. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=364361">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=364361</a> (23.01.2018).
Дополнительная литература	1. Лисовская, Н.Б. Психология кадрового менеджмента : учебно-методическое пособие / Н.Б. Лисовская, Е.А. Троцинина ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. - СПб. : РГПУ им. А. И. Герцена, 2015. - 224 с. : табл., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8064-2106-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=435428">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=435428</a> (07.11.2017).