

ИКОНОМИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ - В А Р Н А
КОЛЕЖ ПО ТУРИЗЪМ - ВАРНА
КАТЕДРА „ТУРИЗЪМ“

Приета от СК (протокол №): № 12/25.04.2024 г.
Приета от КС (протокол №): № 10/22.04.2024 г.

УТВЪРЖДАВАМ:
Директор:
(проф. д-р Велина Казанджиева)

У Ч Е Б Н А П Р О Г Р А М А

ПО ДИСЦИПЛИНАТА: „КОМУНИКАТИВНИ УМЕНИЯ В ТУРИЗМА”;
ЗА СПЕЦИАЛНОСТИ: „Мениджмънт на хотели и ресторанти“; ОКС
„професионален бакалавър“, редовно обучение
КУРС НА ОБУЧЕНИЕ: втори; СЕМЕСТЪР: четвърти ;
ОБЩА СТУДЕНТСКА ЗАЕТОСТ: 60 ч.; в т.ч. аудиторна 30 ч.
КРЕДИТИ: 2

РАЗПРЕДЕЛЕНИЕ НА СТУДЕНТСКАТА ЗАЕТОСТ СЪГЛАСНО УЧЕБНИЯ ПЛАН

<i>ВИД УЧЕБНИ ЗАНЯТИЯ</i>	<i>ОБЩО(часове)</i>	<i>СЕДМИЧНА НАТОВАРЕНОСТ (часове)</i>
АУДИТОРНА ЗАЕТОСТ:		
т. ч.		
• ЛЕКЦИИ	15	1
• УПРАЖНЕНИЯ (семинарни занятия/ лабораторни упражнения)	15	1
ИЗВЪНАУДИТОРНА ЗАЕТОСТ	30	2

Изготвили програмата:

-
(доц. д-р Генка Рафаилова)
-
(гл. ас. д-р Христина Филипова)

Ръководител катедра:
„Туризм“ (доц. д-р Станислав Пляков)

I. АНОТАЦИЯ

„Комуникативни умения в туризма“ е част от практическите дисциплини, изучавани в ОКС „професионален бакалавър“, специалност „Мениджмънт на хотели и ресторанти“. Целта на дисциплината е да надгради теоретичните знания на студентите относно комуникацията в сферата на туризма и да им помогне да развият своите „меки умения“.

Разглеждат се теми, свързани с основите и стратегиите на комуникацията, активното слушане и преговори, лидерските умения и работа в екип, решаването на конфликти, комуникация в интеркултурна, бизнес и дигитална среда. Дисциплината е със силна практическа насоченост и в съчетание с други основни и специализирани предмети подготвя студентите за успешна реализация като управленски кадри в сферата на туризма на национално и международно ниво.

Теоретичните знания, придобити по време на изучаване на Комуникативни умения в туризма и решаването на практически казуси и задачи помагат на студентите да придобият редица компетентности, най-значимите от които са:

- *Езикова* - развиване на уменията за четене и писане и правилно разбиране на писмена информация, развиване на способности да се формулират и изразяват устно и писмено собствените аргументи по убедителен начин, умения а работа с информация и текстове;
- *Личностна* - формира умения за решаване на реално съществуващи проблеми, умения за планиране на задачи, умения за организиране на собствената работа, умения за справяне с конфликти, умения за разбиране и управление на взаимодействия и комуникация в различни социално културни контексти;
- *Гражданска* - придобиват се умения, свързани с включване в социално значими дейности, умения за справяне с конфликти и разногласия в професионална, обществена и международна среда.

II. ТЕМАТИЧНО СЪДЪРЖАНИЕ

No. по ред	НАИМЕНОВАНИЕ НА ТЕМИТЕ И ПОДТЕМИТЕ	БРОЙ ЧАСОВЕ		
		Л	СЗ	ЛУ
ТЕМА 1. ОСНОВИ НА КОМУНИКАЦИЯТА В ТУРИЗМА		3	2	
1.1.	Дефиниране на комуникацията в туризма			
1.2.	Процес на комуникация			
1.3.	Елементи на комуникацията			
ТЕМА 2. СТРАТЕГИИ ПРИ ОБСЛУЖВАНЕ НА ТУРИСТИ		3	2	
2.1.	Стратегии за убеждаване			
2.2.	Социални умения и социална интелигентност			

ТЕМА 3. МЕТОДИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА КОМУНИКАТИВНИТЕ УМЕНИЯ В ТУРИЗМА		3	4	
3.1.	Активно слушане			
3.2.	Невербална комуникация			
3.3.	Задържане на вниманието			
3.4.	Емпатия и доверие			
ТЕМА 4. КОМУНИКАТИВНИ УМЕНИЯ В БИЗНЕС СРЕДА		3	4	
4.1.	Лидерски умения			
4.2.	Работа в екип			
4.3.	Стратегии за преговаряне			
4.4.	Презентационни и ораторски умения			
ТЕМА 5. КОМУНИКАТИВНИ УМЕНИЯ В ДИГИТАЛНА СРЕДА		3	3	
5.1.	Стратегии за създаване на съдържание за интернет страници и социални медии			
5.2.	Стратегии за задържане на вниманието на публиката/потребителите			
Общо:		15	15	

III. ФОРМИ НА КОНТРОЛ:

№. по ред	ВИД И ФОРМА НА КОНТРОЛА	Брой	ИАЗ ч.
1.	Семестриален (текущ) контрол		
1.1.	Практически задачи	2	25
1.2.	Тест	1	5
Общо за семестриален контрол:		3	30

IV. ЛИТЕРАТУРА

ЗАДЪЛЖИТЕЛНА (ОСНОВНА) ЛИТЕРАТУРА:

1. Калинов, К. (2021). *Убеждаваща комуникация и комуникационен мениджмънт*. София: Св. Климент Охридски
2. Гинка, Д. (2020). *Интеркултурна комуникация*. Варна: Наука и икономика

3. Greene. J.O.(2021). *Essentials of communication skill and skill enhancement, A primer for students and professionals*. London: Routledge

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНА (ДОПЪЛНИТЕЛНА) ЛИТЕРАТУРА:

1. Ефимова, А. (2011). *Невербалната комуникация*. София: Спела;
2. Gursoy, D., Çelik, S. (2022). *Routledge Handbook of Social Psychology of Tourism*. London: Routledge;