

UČNI NAČRT PREDMETA / COURSE SYLLABUS

Predmet:	Komunikologija v turizmu
Course title:	Communication in tourism

Študijski program in stopnja Study programme and level	Študijska smer Study field	Letnik Academic year	Semester Semester
Turizem, dodiplomski	/	1	2
Tourism Undergraduate study programme, 1st level	/	1	2

Vrsta predmeta / Course type obvezni / mandatory

Univerzitetna koda predmeta / University course code:

Predavanja Lectures	Seminar Seminar	Sem. Vaje Tutorial	Lab. vaje Laboratory work	Teren. vaje Field work	Samost. delo Individ. work	ECTS
30	/	30	/	/	120	6

Nosilec predmeta / Lecturer: Izr.prof. dr. Aleksandra Brezovec

Jeziki / Languages:	Predavanja / Lectures: slovenski / Slovene; angleški / English
	Vaje / Tutorial: slovenski / Slovene; angleški / English

Pogoji za vključitev v delo oz. za opravljanje študijskih obveznosti:

80% prisotnost na vajah

Vsebina:

1 Osnove komunikologije
človeška komunikacija, komunikacija kot izmenjava in interakcija, komunikacijski proces, kontekst in razumevanje, sodelovanje in interakcija.

2 Področja komuniciranja v turizmu
turizem kot področje medkulturnega stika, problemska opredelitev medkulturnega komuniciranja v turizmu – od nesporazumov do konfliktov, komunikacija pred turistično izkušnjo (tržno in množično komuniciranje v turizmu, organski in inducirani viri informacij o krajih in kulturah), komunikacija med turistično izkušnjo (medosebno komuniciranje, komunikacija med gostitelji in gosti, komunikacija med gosti in gosti, zgodbe, reprezentacija in interpretacija v turizmu), komunikacija po turistični izkušnji (komunikacija od ust do ust, e-WOM)

Prerequisites:

80% attendance on tutorial work.

Content (Syllabus outline):

Introduction to communication studies
Human Communication. Communication as Exchange. Human interaction. Context and understanding. Contextualization of Information. Cooperation and Interaction.

Communication in tourism
Tourism as an interaction field.
Typology of intercultural communication problems: from misunderstanding to conflict.
Intercultural communication before tourism experience (Marketing communications and mass media, Induced and organic communications about places and cultures).
Intercultural communication during tourism experience (Interpersonal Communication, Guest-Host Communication. Guest-guest Communication. Stories, interpretation and representation)
Intercultural communication after tourism experience (WOM, e-WOM)

Temeljni literatura in viri / Readings:

a. Osnovna literatura:

Jaworski, A. and Pritchard, A. (2005). *Discourse, Communication and Tourism*. Clevedon/Buffalo/Toronto:Channel,View (izbrana poglavja)

b. Dopolnilna literatura:

Griffin E., Ledbetter A., Sparks G. (2015). *A first look at communication Theory*. Ninth Ed. McGraw Hill, New York.

Fiske, J. (2005). *Uvod v komunikacijske študije*. Ljubljana: FDV

Baider, F., Burger, M. & Goustos, D. (eds.) (2004). *Tourist communication. Discursive approaches to identity and otherness*. Paris: L'Harmattan

Cilji in kompetence:

Predmet se osredotoča na osnovne koncepte in orodja komuniciranja v vse bolj globalizirani turistični dejavnosti: med turističnim podjetjem in okoljem med zaposlenimi v turizmu, med zaposlenimi in turisti, med turisti. S spoznavanjem konceptov in orodij komuniciranja bodo študenti prepoznavali tudi priložnosti za ohranjanje kulturne raznolikosti ter iskali inovativne rešitve za izboljšave poslovnih in medkulturnih interakcij v turizmu. Študenti se skozi teoretična izhodišča komunikologije seznanijo z vplivi na komunikacijske procese v turizmu, s posebnim poudarkom na poslovnem, medkulturnem medosebnem, skupinskem in medijskem komuniciranju.

Splošne kompetence:

- Razumevanje osnovnih konceptov znanstvenih izhodišč komunikacije, ki študenta/-ko usmerjajo k analiziranju in reševanju konkretnih problemov v turizmu.
- Razvijanje sposobnosti povezovanja, konkretizacije in aplikacije splošnih teoretičnih rešitev na specifična področja.
- Razvijanje etičnega in odgovornega (poslovnega) odnosa do različnih posameznikov in skupin, ki sodelujejo v turizmu.

Predmetnospecifične kompetence:

- Razumevanje etimoloških, epistemoloških, teleoloških in ideoloških posebnosti predmetnega področja.
- Razumevanje pomena aplikativnega raziskovanja predmetnega področja za turizem.
- Razumeti uporabno in znanstveno vrednost predmetnega področja
- Razumeti načine apliciranja posamezni procesov predmetnega področja na področje turizma
- Sposobnost uporabe splošnih pristopov in orodij komuniciranja v turizmu.

Predvideni študijski rezultati:

Objectives and competences:

Course will give the basic conceptual tools to address the *problems* in the global tourism industry: working and communicating with people (both tourists and employees). Drawing from communication theories the course discusses impacts on communication processes in tourism, addressing interactions with particular reference to interpersonal, intercultural, group, business and media communication in tourism.

General competences:

Student will understand the basic concepts, scientific basis, the meaning and the role of communication in tourism.

He/she will be able to analyse and solve the problems in the area of communication linkage, concretisation and application of general theoretical solutions to specific cases in tourism.
He/she will adopt ethical and responsible (business) attitude towards different stakeholders in tourism.

Specific competences:

Understanding of etymological, epistemological, teleological and ideological specifics of the subject area.
Understanding of the role of applicative research and of its value for tourism.
Understanding of the distinct ways of the processes application to different areas of tourism.
Ability of the use of general concepts and tools of communication in tourism

Intended learning outcomes:

Znanje in razumevanje:
 -Študent/-ka spozna razvoj predmetnega področja kot znanstvene discipline.
 -Spozna in upošteva ključne dejavnike, potrebne pri oblikovanju in izvajanju učinkovitih procesov vsebin predmetnega področja.
 -Spoznava in ustrezno navaja osnovne pojme in teorij predmetnega področja.
 -Razume teoretične in praktične probleme predmetnega področja.

Uporaba:

-Pri predmetu pridobljena znanja uporabi za utemeljitev zasnove novih konceptov v stroki;
 -Različne teoretske koncepte uporabi za analizo primerov iz prakse;
 -Znanja, pridobljena pri predmetu uporabi pri pripravi načrta aplikativnih raziskav, seminarских in projektnih nalog.
 -Študenti so sposobni uporabljati rezultate analiz in raziskav pri razvoju in dvigu učinkovitosti komuniciranja v turizmu.

Refleksija

-Študent/-ka na osnovi razumevanja teoretskih pogledov kritično ovrednoti skladnost med teoretičnimi načeli in izhodišči ter znanstveno-strokovnimi analizami in raziskavami s predmetnega področja
 -Študent/-ka je sposoben rezultate analiz in raziskav prenesti v prakso
 -Študent/-ka je sposoben strokovno ravnanje utemeljevati na osnovi sodobnih teoretičnih znanstvenih izhodišč in aplikativnih komunikoloških raziskav, ki jih aplicira na okolje konkretne interakcije v turizmu.

Knowledge and understanding:
 Student learns about the development of the subject area.

He/she learns about and understands:

- key factors for successful intercultural communications in tourism
- basic terminology and theories from intercultural communication studies
- theoretical and practical problems in the area of intercultural communication in tourism.

Use:

Student uses the acquired knowledge for new conceptualisations in intercultural communication. He/she uses the theoretical knowledge for analysis of specific situations, for planning applicative research, seminar work and projects. He/she is capable of effective use of analyses results for development and raising of effectiveness in tourism communications.

Reflections:

Student is able of critical evaluation of adequacy of theoretical bases for scientific research and analyses. He/she is capable of:
 - use of analyses results into practice
 - He/she is capable of professional action and argumentation on basis of theoretical knowledge and scientific and applicative research. He/she can apply communication theory into practices in tourism.

Metode poučevanja in učenja:

Predavanja
 Seminarji
 Študije primerov
 Delavnice
 E-učilnica (forums)

Learning and teaching methods:

Lectures
 Interactive tutorials
 Case studies
 Workshops
 E-learning (forums)

Načini ocenjevanja:

seminarska naloga,
 ustni izpit

Delež (v %) /

Weight (in %)

Assessment:

coursework, project
 oral examination

Reference nosilca / Lecturer's references:

Doc. dr. Aleksandra Brezovec
 BREZOVEC, Aleksandra. Soustvarjalno tržno komuniciranje v turizmu, interakcijski pogled. V: NEMEC RUDEŽ, Helena (ur.). *Soustvarjanje v turizmu*. Koper: Založba Univerze na Primorskem, 2015, str. 19-31. <http://www.hippocampus.si/ISBN/978-961-6963-58-9/mobile/index.html#p=12>. [COBISS.SI-ID 1538177988]
 BREZOVEC, Aleksandra. Podobe turizma : od konceptualnih dilem do dinamičnega soustvarjanja pomenov. *Družbosl. razpr. (Tisk. izd.)*. [Tiskana izd.], sep. 2012, letn. 28, št. 70, str. 89-108, tabele.
 BREZOVEC, Aleksandra. Turizem kot komuniciranje. V: BERNIK, Ivan (ur.). *Tri desetletja spreminjanja slovenske družbe : zbornik povzetkov*. Ljubljana: Slovensko sociološko društvo, 2011, str. 27-28.

BREZOVEC, Aleksandra. Turizem kot medkulturni dialog, od poudarjanja identitet k sporazumevanju. V: BREZOVEC, Aleksandra (ur.), MIKOLIČ, Vesna (ur.). *Turizem kot medkulturni dialog*. Portorož: Fakulteta za turistične študije - Turistica, 2010, str. 5-8.

BREZOVEC, Aleksandra, TOMINC, Ana (ur.), ROŽAC-DAROVEC, Vida (ur.), DAROVEC, Darko (ur.). *Na sončni strani : turistični konstrukt podobe države*, (Knjižnica Annales Majora). Koper: Univerza na Primorskem, Znanstveno-raziskovalno središče, Založba Annales: Zgodovinsko društvo za južno Primorsko, 2007. 211 str., graf. prikazi. ISBN 978-961-6033-90-9.

BREZOVEC, Tomi, BREZOVEC, Aleksandra. Tourism as a tool for European integration : the case of countries in accession. V: *Regeneration of historical urban cores : learning from experience*. Valletta: [s. n.], 2003, str. 1-10.