



УТВЕРЖДЕНО:

**Ученым советом факультета
экономики, управления и права
Протокол №1 от 28.08.2017г.**

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.6 Технологии делового общения

**основной образовательной программы высшего образования – программы
бакалавриата**

по направлению подготовки: 38.03.01 «Экономика»

направленность (профиль): Экономика предприятий и организаций

Квалификация: бакалавр

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент кафедры философии и социально-гуманитарных знаний ст.преподаватель</i>	<i>к.п.н., доцент Зорина Н.М. Кирееenkova З.А.</i>

Методические указания согласованы и одобрены директором ООП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент кафедры экономики и управление</i>	<i>к.э.н., доцент Силаева А.А.</i>



Содержание

Общие положения	3
<u>Практические занятия</u>	
1. Общие положения	2
2. Виды практических занятий	
Ошибка! Закладка не определена.	
3. Тематика практических занятий	
Ошибка! Закладка не определена.	
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	
Ошибка! Закладка не определена.	



1. Общие положения

Для освоения дисциплины (модуля) предусмотрены различные виды занятий: лекции, практические занятия и самостоятельная работа обучающихся.

С целью упрощения блока методического сопровождения рабочей программы в данных указаниях (методические указания по освоению дисциплины (модуля) предусмотрены форматы методических указания - проведение практических занятий и выполнение самостоятельной работы обучающихся.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) подразумевают наличие методической литературы с учетом рекомендуемого режима и характера учебной работы, а также с учетом необходимого формата (практические занятия и СРО).

2. Практические занятия.

2.1. Общие положения.

Целью практических занятий является овладение студентами под руководством преподавателя практическими навыками профессионального делового общения (в т.ч. ведения деловых бесед, переговоров, выступлений на бизнес-мероприятиях, составления деловых писем) с учетом международной, межкультурной и межрелигиозной специфики. Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника бакалавриата:

ОК-4 - способность к коммуникациям в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

ОК-5 - способности работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Задачи практических занятий:

- дать студентам знания о планировании, прогнозировании и анализе делового общения;



- содействовать развитию у студентов теоретического мышления, творческого подхода к осмыслению конфликтных процессов в рабочей группе, совершенствованию личной культуры поведения в конфликтной ситуации.
- обучить правилам составления публичного монологического выступления на профессиональном уровне;
- обучить правилам составления текстов научного характера, требуемых в ходе профессиональной деятельности, навыкам работы с периодической, научной литературой;
- обучить правилам составления деловых писем, в том числе рекламаций, документов (служебных записок, объяснительных, докладных записок, протоколов и т.д.), обеспечивающих сопровождение деловой профессиональной речи, составления кратких и распространенных письменных ответов от лица компании на вопросы/отзывы клиентов на форумах;
- обучить правилам этики и этикета в профессиональном общении, правилам субординации при речевом общении с лицом более высокого положения;
- обучить техникам и приёмам эффективного общения в профессиональной деятельности (в том числе на международном, межкультурном и межрелигиозном уровнях);
- научить использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- обучить процессу установления деловых контактов с учётом особенностей партнёров по общению и соблюдением деловой этики и делового этикета;
- вооружить студентов знаниями по рациональному и эффективному квалифицированному общению в различных условиях и ситуациях профессиональной деятельности;
- обучить умениям квалифицированно вести деловые переговоры и беседы;
- обучить профессионально-квалифицированному восприятию чужой речи;
- сформировать у студентов знания о конфликтах; прогнозировании и анализе конфликтов в рабочих группах.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой



практических занятий выступают ситуационные задачи, которые должен уметь решать специалист, работающий в области туризма и сервиса.

2.2. Виды практических занятий

Практическая работа заключается в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий, направленных на совершенствование основных видов речевой деятельности (чтения, письма, аудирования и говорения), освоение речевых тактик, в том числе убеждения и побуждения, правил речевого общения, способствующих закреплению навыков анализа и оценки коммуникативной ситуации, отбора языковых средств, адекватных коммуникативной ситуации, аргументов, аргументативной деятельности, формированию умений создания самостоятельного дискурса; знаний жанровых фреймов и умений использовать эти знания в реальном дискурсе. Упражнения имеют творческий характер и, в первую очередь, развивают мыслительные операции абстрагирования, синтеза, анализа и т.д. С одной стороны, студенту предлагается образец, стереотип; с другой – творческий поиск выхода из стандартной/нестандартной ситуации и выражение через дискурс, созданный от лица того или иного адресанта (студент, создавая дискурс, проигрывает различные социальные роли), собственного «я», самостоятельной лично-индивидуальной оценки действительности и статусно-ролевой функции.

Закреплению обозначенных коммуникативных навыков способствуют упражнения различных типов, как языковые, так и подстановочные, речевые.

Практические работы студенты представляют в письменном виде. Подготовленные студентами профессиональные речи озвучиваются в аудитории на практическом занятии с соответствующим анализом и комментариями преподавателя и студентов.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основу практикума составляет обучение студентов написанию (восприятию) профессиональной речи/созданию (восприятию) институционального делового дискурса; анализ стандартных и нестандартных коммуникативных ситуаций, которые должен уметь решать специалист, работающий в «контактной зоне», в области сервиса.



2.3. Тематика практических занятий

Тематика практических занятий соответствует рабочей программе дисциплины.

Раздел 1. Основы речевых коммуникаций

Практическое занятие 1 (1-й семестр).

Вид практического занятия: Case-study

Тема и содержание занятия: Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации. Коммуникативная ситуация и ее составляющие: организационная составляющая: обозначение адресанта, обозначение адресата, время речевого (коммуникативного акта), место речевого (коммуникативного акта); тематическая составляющая: определение основной темы; интенциональная составляющая: определение основной интенции. Фрейм как модель конкретной речевой ситуации и стереотип речевого поведения. Участники профессионального общения.

Цель занятия: рассмотреть роль речевой коммуникации в «контактной зоне»; научить студентов характеризовать и анализировать коммуникативную ситуацию, считывать информацию о собеседнике, исходя из статусно-ролевых признаков, интенций участников профессионального общения; отработать различные фреймы стандартных и нестандартных речевых ситуаций, характерных для индустрии гостеприимства.

Практические навыки: умение характеризовать и анализировать коммуникативную ситуацию: стандартную коммуникативную ситуацию (например, установление, поддержание и прекращение коммуникативного контакта, модификацию поведения собеседника, ведение спора, приглашение и планирование, благодарность, извинение, поздравление, соболезнование, комплимент и т.д.) и нестандартную коммуникативную ситуацию (установление, поддержание и прекращение коммуникативного контакта в условиях кризисной ситуации; особенности речевого поведения в условиях кризисной ситуации, например, отзыв лицензии на предоставление...услуг, изменение сроков платежа по поставкам, информирование клиентов о деятельности компании при форс-мажорных обстоятельствах и т.д.), считывать информацию о собеседнике, исходя из статусно-ролевых признаков, интенций участников профессионального общения.



Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 2 (1-й семестр).

Вид практического занятия: дискурс-анализ деловой беседы.

Тема и содержание занятия: Психологический аспект речевой коммуникации. Анализ приемов эмоционально-психологического речевого воздействия и вероятной психологической реакции (на примере деловой беседы). Предлагаемые ситуации приближены к реальным и отражают речевые взаимодействия специалистов, работающих в сфере сервиса, с клиентами.

Цель занятия: обучение анализу коммуникативной ситуации, речевым стратегиям и тактикам на примере диалогического дискурса.

Практические навыки: умение считывать информацию о собеседнике, исходя из статусно-ролевых признаков, интенций участников профессионального общения; умение нейтрализовать речевую агрессию, используя соответствующие речевые тактики.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 3 (1-й семестр).

Вид практического занятия: работа в команде, дискурс-анализ.

Тема и содержание занятия: Этический аспект речевой коммуникации. Этиколингвистический анализ телевизионных ток-шоу.

Цель занятия: Обучение правилам речевого общения на примере анализа речевого поведения коммуникантов.

Практические навыки: умение считывать информацию о собеседнике, исходя из статусно-ролевых признаков, интенций участников профессионального общения; знание правил речевого поведения и умение их использовать в конкретной коммуникативной ситуации; знание языковых норм и умение использовать их в речи.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 4 (1-й семестр).

Вид практического занятия: ролевая игра (создание дискурса от лица воображаемого адресанта – менеджера по продажам турфирмы, менеджера по рекламе, генерального директора и т.д.).



Тема и содержание занятия: Совершенствование навыков устной речи. Монологическая и диалогическая речь. Речь и дискурс.

Цель занятия: обучение студентов созданию и восприятию монологического делового дискурса.

Практические навыки: умение создавать/воспринимать монологический институциональный деловой дискурс; умение использовать в профессиональной речи наиболее уместные коммуникативные ресурсы языка, в том числе и средства художественной выразительности.

Продолжительность занятия – 6 часов.

Практическое занятие 5 (1-й семестр).

Вид практического занятия: самостоятельная работа, тестирование.

Тема и содержание занятия: Совершенствование навыков слушания.

Цель занятия: проверка норм аудирования, обучение студентов навыкам слушания профессиональной речи/восприятия монологического делового дискурса, умению выделять в предложенном дискурсе ключевую информацию.

Практические навыки: умение воспринимать профессиональную речь/ монологический институциональный деловой дискурс.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 6 (1-й семестр).

Вид практического занятия: контекстное обучение.

Тема и содержание занятия: Совершенствование навыков чтения.

Цель занятия: обучение студентов различным видам чтения.

Практические навыки: умение выступать с профессиональной речью/ монологическим институциональным деловым дискурсом перед аудиторией/ умение представлять профессиональную речь/ владение различными видами чтения.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 7 (1-й семестр).



Вид практического занятия: составление документа по образцу (письменная форма).

Тема и содержание занятия: Совершенствование навыков письма. Написание документов различных жанров.

Цель занятия: обучение студентов созданию коммуникативно сопровождающего дискурса/ написанию документов различных жанров.

Практические навыки: умение писать деловые записки, протоколы, деловые письма и другие документы, обеспечивающие сопровождение деловой речи.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Раздел 2. Психология делового общения

Практическое занятие 1 (2-й семестр).

Вид практического занятия: работа в группах.

Тема и содержание занятия: Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением

Цель занятия: обучение студентов правилам делового общения на примере анализа поведения коммуникантов.

Практические навыки: умение считывать информацию о собеседнике, исходя из статусно-ролевых признаков, интенций участников профессионального общения; знание правил речевого/психологического поведения и умение их использовать в конкретной коммуникативной ситуации; знание особенностей темперамента, характера коммуникантов и умение учитывать их в деловом общении.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 2 (2-й семестр).

Вид практического занятия: работа в группах.

Тема и содержание занятия: Перцептивная сторона делового общения

Цель занятия: обучение студентов практическим навыкам делового общения с учетом психологических особенностей коммуникантов.

Практические навыки: умение считывать информацию о собеседнике, исходя из статусно-ролевых признаков, интенций участников профессионального общения; знание



правил речевого/психологического поведения и умение их использовать в конкретной коммуникативной ситуации; знание особенностей темперамента, характера коммуникантов и умение учитывать их в деловом общении.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 3 (2-й семестр).

Вид практического занятия: беседа

Тема и содержание занятия: Коммуникативная сторона делового общения.

Цель занятия: обучение студентов практическим навыкам делового общения с учетом психологических особенностей коммуникантов.

Практические навыки: знание особенностей делового общения с учетом психологических особенностей коммуникантов и умение использовать их в конкретных коммуникативных ситуациях.

Продолжительность занятия – 4 часа.

Практическое занятие 4 (2-й семестр).

Вид практического занятия: беседа

Тема и содержание занятия: Интерактивная сторона делового общения

Цель занятия: обучение студентов практическим навыкам делового общения с учетом психологических особенностей коммуникантов.

Практические навыки: знание особенностей делового общения с учетом психологических особенностей коммуникантов и умение использовать их в конкретных коммуникативных ситуациях.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 5 (2-й семестр).

Вид практического занятия: работа в малых группах.

Тема и содержание занятия: Деловая беседа как основная форма делового общения

Цель занятия: обучение студентов практическим навыкам делового общения с учетом психологических особенностей коммуникантов.



Практические навыки: знание особенностей делового общения с учетом психологических особенностей коммуникантов и умение использовать их в конкретных коммуникативных ситуациях.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 6 (2-й семестр).

Вид практического занятия: беседа, ситуационно-ролевые игры.

Тема и содержание занятия: Психологические аспекты переговорного процесса.

Цель занятия: обучение студентов практическим навыкам делового общения с учетом психологических особенностей коммуникантов.

Практические навыки: практическим навыкам делового общения с учетом психологических особенностей коммуникантов.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 7 (2-й семестр).

Вид практического занятия: беседа.

Тема и содержание занятия: Деловые совещания.

Цель занятия: обучение студентов коммуникативным технологиям с учетом психологических особенностей поведения коммуникантов.

Практические навыки: практическим навыкам делового общения с учетом психологических особенностей коммуникантов.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 8 (2-й семестр).

Вид практического занятия: ситуационно-ролевые игры.

Тема и содержание занятия: Психологические особенности публичного выступления.

Цель занятия: обучение студентов психологическим особенностям публичного выступления, учету особенностей адресата.

Практические навыки: практическим навыкам делового общения с учетом психологических особенностей коммуникантов.

Продолжительность занятия – 2 часа.



Раздел 3. Конфликтология

Практическое занятие 1 (3-й семестр).

Вид практического занятия беседа, ситуационно-ролевые игры:

Тема и содержание занятия: Конфликт: понятие, признаки. Становление конфликтологии.

Цель занятия: обучение студентов диагностике конфликтов.

Практические навыки: умение диагностировать и нейтрализовать конфликт .

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 2 (3-й семестр).

Вид практического занятия: ситуационно-ролевые игры:

Тема и содержание занятия: Конфликты: виды, причины, динамика.

Цель занятия: обучение студентов диагностике конфликтов, приемам нейтрализации конфликтов..

Практические навыки: умение диагностировать и нейтрализовать конфликт .

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 3 (3-й семестр).

Вид практического занятия: ситуационно-ролевые игры:

Тема и содержание занятия: Психологическая традиция изучения конфликтов.
Диагностика конфликтов

Цель занятия: обучение студентов диагностическим методикам

Практические навыки: умение диагностировать и нейтрализовать конфликт .

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 4,5 (3-й семестр).

Вид практического занятия: ситуационно-ролевые игры:

Тема и содержание занятия: Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
Стратегия «Выиграть-Выиграть»: Гарвардский подход.

Цель занятия: обучение студентов стратегиям и психологическим тактикам поведения в конфликтной ситуации.



Практические навыки: умение использовать стратегии и психологические тактики поведения в конфликтной ситуации.

Продолжительность занятия – 4 часа.

Практическое занятие 6 (3-й семестр) .

Вид практического занятия: ситуационно-ролевые игры:

Тема и содержание занятия: Посредничество в конфликтной ситуации

Цель занятия: обучение студентов психологическим тактикам поведения в конфликтной ситуации.

Практические навыки: умение использовать психологические тактики поведения в конфликтной ситуации.

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 7 (3-й семестр) .

Вид практического занятия: ситуационно-ролевые игры:

Тема и содержание занятия: Управление эмоциональным состоянием в конфликте

Цель занятия: обучение студентов психологическим технологиям для управления конфликтом

Практические навыки: умение использовать психологические технологии для управления конфликтом

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 8 (3-й семестр) .

Вид практического занятия:

Тема и содержание занятия: Психотерапевтические технологии в управлении и разрешении конфликтов

Цель занятия: обучение студентов психологическим технологиям для управления конфликтом

Практические навыки: умение использовать психологические технологии для управления конфликтом

Продолжительность занятия – 4 часа.



Раздел 4. Межкультурные коммуникации

Практическое занятие 1,2 (4-й семестр) .

Вид практического занятия: беседа.

Тема и содержание занятия: Отношение к человеку и миру. Система ценностей и мораль

Цель занятия: обучение студентов технологиям делового общения с представителями разных мировых культур

Практические навыки: умение использовать технологии делового общения с представителями разных мировых культур

Продолжительность занятия – 4 часа.

Практическое занятие 3 (4-й семестр) .

Вид практического занятия: решение ситуационных задач.

Тема и содержание занятия: Особенности деловых коммуникаций на Востоке и Западе

Цель занятия: обучение студентов технологиям делового общения с представителями разных мировых культур

Практические навыки: умение использовать технологии делового общения с представителями разных мировых культур

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 4 (4-й семестр) .

Вид практического занятия: решение ситуационных задач.

Тема и содержание занятия: Коммуникации в христианском мире (католичество, православие, протестантизм)

Цель занятия: обучение студентов технологиям делового общения с представителями разных мировых культур

Практические навыки: умение использовать технологии делового общения с представителями разных мировых культур

Продолжительность занятия – 2 часа.



Практическое занятие 5 (4-й семестр) .

Вид практического занятия: решение ситуационных задач.

Тема и содержание занятия: Коммуникации в религиозных системах Востока

Цель занятия: обучение студентов технологиям делового общения с представителями разных мировых культур

Практические навыки: умение использовать технологии делового общения с представителями разных мировых культур; разработка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 6 (4-й семестр) .

Вид практического занятия: решение ситуационных задач.

Тема и содержание занятия: Коммуникации в мусульманском мире

Цель занятия: обучение студентов технологиям делового общения с представителями разных мировых культур

Практические навыки: умение использовать технологии делового общения с представителями разных мировых культур; разработка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 7-9 (4-й семестр) .

Вид практического занятия: решение ситуационных задач.

Тема и содержание занятия: Проблемы коммуникаций внутри современной России

Цель занятия: обучение студентов технологиям делового общения с представителями разных мировых культур

Практические навыки: умение использовать технологии делового общения с представителями разных мировых культур; разработка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами

Продолжительность занятия – 6 часов.



2.4. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, необходимых для освоения дисциплины

Основная литература

1. Кузнецов, И. Н. Бизнес-риторика [Электронный ресурс] / И. Н. Кузнецов. - 4-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 408 с. - ISBN 978-5-394-02146-6.
<http://znanium.com/bookread.php?book=430229>
2. Захаров, К. М. Речевая коммуникация в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / К. М. Захаров. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 211 с. - ISBN 978-5-9765-17-03-5
<http://znanium.com/bookread.php?book=463559>
3. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2014. - 301 с.: 60x90 1/16. - (ВО: Бакалавр.). (п) ISBN 978-5-16-005724-8, 500 экз.
<http://znanium.com/bookread.php?book=405091>
4. Основы общей психологии: Учебник / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 288 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0301-8, 300 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=463271>

Дополнительная литература

1. Водина, Н. С. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник-практикум [Электронный ресурс] / Водина Н.С., Иванова А. Ю., Ключев В. С., Лопаткина О. Р., Панова М. Н., Поспелова Г. М., Рожкова И. М., Толстопятова М. Ф., Топильская Н. Ф. - 18-е изд. - М. : Флинта : Наука, 2012. - 315 с. - ISBN 978-5-89349-358-0 (Флинта), ISBN 978-5-02-022624-1 (Наука) <http://znanium.com/bookread.php?book=455007>
2. Рахманин, Л. В. Стилистика деловой речи и редактирование служебных документов [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Л. В. Рахманин. – М. : ФЛИНТА : Наука, 2012. – 256 с. – (Стилистическое наследие). - ISBN 978-5-9765-1024-1 (ФЛИНТА), ISBN 978-5-02-037337-2 (Наука)
3. Фесенко, О. П. Практикум по конфликтологии или Учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки) [Электронный ресурс] : практикум / О. П.



Фесенко, С. В. Колесникова. — М. : ФЛИНТА, 2014. – 128 с. - ISBN 978-5-9765-1580-0
<http://znanium.com/bookread.php?book=458059>

4. Мандель, Б. Р. Психология личности [Электронный ресурс] : Учеб. пособие. - М.: Вузовский учебник; ИНФРА-М, 2014. - 236 с. - ISBN 978-5-9558-0354-8 (Вузовский учебник), ISBN 978-5-16-009442-7 (ИНФРА-М)
<http://znanium.com/bookread.php?book=444530>

5. Сорокина Н.В. Национальные стереотипы в межкультурной коммуникации. - М.: Инфра-М, 2014.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронно-библиотечная система ЭБС «Znanivm.
2. Электронно-библиотечная система "КнигаФонд", <http://www.knigafund.ru/>
3. "Университетская библиотека", <http://www.biblioclub.ru/>
4. Университетская информационная система России (УИС России),
<http://uisrussia.msu.ru/>
5. Электронный ресурс издательства Springer, <http://www.springerlink.com/>
6. Электронная библиотека Iqlib, <http://www.iqlib.ru/>
7. Travel Trade Russia. Турбизнес. Информационно-аналитический журнал для специалистов туристической области.

3. Самостоятельная работа обучающихся

3.1 Общие положения

Введение

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Технологии делового общения» обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование и совершенствование навыков коммуникации;
- совершенствование навыков основных видов речевой деятельности;
- формирование навыков работы с периодической, научной литературой, информационными ресурсами Интернет.



В процессе выполнения самостоятельной работы студент овладевает умениями и навыками составления профессиональной речи, составления текстов научного характера, требуемых в ходе профессиональной деятельности, умениями квалифицированно вести деловые переговоры и беседы

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.

Общие положения

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов является совершенствование речевой и коммуникативной компетенции студентов, обучение коммуникативным технологиям и техникам, приёмам эффективного общения в профессиональной деятельности (в том числе на международном, межкультурном и межрелигиозном уровнях).

Основными **задачами самостоятельной работы студентов** являются:

- формирование и совершенствование навыков коммуникации;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности.

3.2. Формы самостоятельной работы и трудоемкость

Составление и анализ по предложенной схеме профессиональных речей; написание деловых документов различных жанров, обзор деловой прессы, этико-лингвистический анализ телевизионных ток-шоу, анализ диалогического делового дискурса с учетом фактора адресата, специфики межкультурных коммуникаций.

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к лекционным и практическим занятиям соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины.

Трудоемкость освоения дисциплины «Технологии делового общения» составляет 360 часов, из них 152 часа контактной работы с преподавателем и 208 часов, отведенных на самостоятельную работу студента.

3.3. Перечень тем самостоятельной работы обучающихся.

Наименование раздела	Наименование тем лекций	Лекции, академ	Практика, академ	СРС, академ .час.	Форма СРС
-----------------------------	--------------------------------	-----------------------	-------------------------	--------------------------	------------------



		.час.	.час.		
Основные аспекты речевой коммуникации	Тема 2. Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации	2	2	4	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanium. Com». Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать по предложенному плану туристическую компанию с целью определения участников профессионального общения. Моделирование коммуникативных ситуаций. Анализ деловой беседы с позиций лингвопрагматики. Работа с сайтами компаний среднего и малого бизнеса, специализирующихся в первую очередь по направлениям сферы сервиса и туризма
	Тема 3. Этический аспект речевой коммуникации	2	2	4	Анализ телеинтервью: анализ вербальных и невербальных средств общения
	Тема 4. Психологический аспект речевой коммуникации	2	2	4	Дискурс-анализ деловой беседы.
Виды речевой деятельности	Тема 5. Совершенствование навыков устной речи	4	4	10	Составление профессиональной речи и дискурс-анализ
	Тема 6. . Совершенствование навыков слушания	1	1	2	Подготовка к контролю по определению навыков аудирования
	Тема 7. Совершенствование навыков чтения	1	1	4	Подготовка к выступлению с профессиональной речью
	Тема 8. Совершенствование	4	4	6	Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом



	навыков письма				
Общение как социально- психологич еская проблема	Тема 1. Введение в основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса	2	2	4	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».
	Тема 2. Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением	2	2	6	Подготовка к практическому занятию.
	Тема 3. Перцептивная сторона делового общения.	2	2	4	Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать процесс восприятия незнакомого человека
	Тема 4. Коммуникати вная сторона делового общения.	2	2	4	Моделирование коммуникативных ситуаций.
	Тема 5. Интерактивна я сторона делового общения	2	2	4	Анализ межличностного взаимодействия с позиции транзактного анализа
Деловое общение, его виды и формы	Тема 6. Деловая беседа как основная форма делового общения	2	2	4	Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника
	Тема 7. Психологичес кие аспекты переговорног о процесса.	2	2	4	Моделирование переговорного процесса



	Тема 8. Деловые совещания.	2	2	4	Анализ психологических аспектов делового совещания
	Тема 9. Психологичес кие особенности публичного выступления	2	2	4	Подготовка к выступлению с профессиональной речью
Теоретичес кие основы конфликто логии	Тема 1. Конфликт: понятие, признаки. Становление конфликтолог ии.	2	2	8	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».
	Тема 2. Конфликты: виды, причины, динамика.	2	2	8	Моделирование и анализ конфликтных ситуаций
	Тема 3. Психологич еская традиция изучения конфликтов. Диагностика конфликтов	2	2	8	Апробация диагностических методик
Стратегии управления конфликт ом	Тема 4. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.	2	2	8	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Диагностика собственных стратегий поведения в конфликте. Создание карты конфликта.
	Тема 5. Стратегия «Выиграть- Выиграть»: Гарвардский подход.	2	2	8	Анализ конфликта по предложенной схеме. Выработка взаимовыгодных предложений и запасных вариантов для 4 конфликтных ситуаций.
	Тема 6. Посредничест во в конфликтной ситуации	2	2	8	Анализ процесса посредничества в конфликте.
Психологич	Тема 7.	2	2	8	Апробация методик



<i>еские технологии для управления конфликтом</i>	Управление эмоциональным состоянием в конфликте				эмоциональной саморегуляции. Подготовка программы снятия эмоционального напряжения с себя и партнера.
	Тема 8. Психотерапевтические технологии в управлении и разрешении конфликтов	2	2	8	Методы управления конфликтами в гештальт-терапии, транзактном анализе, НЛП
	Тема 9. Особенности взаимодействия с «трудными» клиентами	2	2	6	Составить обобщенную схему, включающую особенности каждого типа клиентов и рекомендации по взаимодействию с ними
<i>Восточный и западный стили общения</i>	Тема 1. Отношение к человеку и миру.	2	2	10	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».
	Тема 2. Система ценностей и мораль	2	2	12	Сбор материала по технологиям делового общения представителей разных мировых культур. Подготовка презентации
	Тема 3. Особенности деловых коммуникаций на Востоке и Западе	2	2	8	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
<i>Межрелигиозные и межконфессиональные коммуникации</i>	Тема 4. Коммуникации в христианском мире (католичество, православие, протестантизм)	2	2	12	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
	Тема 5. Коммуникации в религиозных системах	2	2	12	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами



	Востока				
	Тема 6. Коммуникаци и в мусульманско м мире	2	4	8	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
<i>Межкультурные коммуникации в России</i>	Тема 7. Проблемы коммуникаций внутри современной России	2	6	8	Подготовка к практическому занятию

3.4. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, необходимых для освоения дисциплины

Основная литература

1. Кузнецов, И. Н. Бизнес-риторика [Электронный ресурс] / И. Н. Кузнецов. - 4-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 408 с. - ISBN 978-5-394-02146-6. <http://znanium.com/bookread.php?book=430229>
2. Захаров, К. М. Речевая коммуникация в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / К. М. Захаров. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 211 с. - ISBN 978-5-9765-17-03-5 <http://znanium.com/bookread.php?book=463559>
3. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2014. - 301 с.: 60x90 1/16. - (ВО: Бакалавр.). (п) ISBN 978-5-16-005724-8, 500 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=405091>
4. Основы общей психологии: Учебник / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 288 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0301-8, 300 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=463271>

Дополнительная литература

1. Водина, Н. С. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник-практикум [Электронный ресурс] / Водина Н.С., Иванова А. Ю., Ключев В. С., Лопаткина О. Р., Панова М. Н., Поспелова Г. М., Рожкова И. М., Толстопятова М. Ф., Топильская Н. Ф. - 18-е изд. - М. : Флинта : Наука, 2012. - 315 с. - ISBN 978-5-89349-358-0 (Флинта), ISBN 978-5-02-022624-1 (Наука) <http://znanium.com/bookread.php?book=455007>
2. Рахманин, Л. В. Стилистика деловой речи и редактирование служебных документов [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Л. В. Рахманин. – М. : ФЛИНТА : Наука, 2012. – 256 с. – (Стилистическое наследие). - ISBN 978-5-9765-1024-1 (ФЛИНТА), ISBN 978-5-02-037337-2 (Наука)
3. Фесенко, О. П. Практикум по конфликтологии или Учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки) [Электронный ресурс] : практикум / О. П. Фесенко, С. В. Колесникова. — М. : ФЛИНТА, 2014. – 128 с. - ISBN 978-5-9765-1580-0 <http://znanium.com/bookread.php?book=458059>
4. Мандель, Б. Р. Психология личности [Электронный ресурс] : Учеб. пособие. - М.: Вузовский учебник; ИНФРА-М, 2014. - 236 с. - ISBN 978-5-9558-0354-8 (Вузовский



учебник), ISBN 978-5-16-009442-7 (ИНФРА-М)

<http://znanium.com/bookread.php?book=444530>

5. Сорокина Н.В. Национальные стереотипы в межкультурной коммуникации. - М.: Инфра-М, 2014.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронно-библиотечная система ЭБС «Znanium».
2. Электронно-библиотечная система "КнигаФонд", <http://www.knigafund.ru/>
3. "Университетская библиотека", <http://www.biblioclub.ru/>
4. Университетская информационная система России (УИС России), <http://uisrussia.msu.ru/>
5. Электронный ресурс издательства Springer, <http://www.springerlink.com/>
6. Электронная библиотека Iqlib, <http://www.iqlib.ru/>
7. Travel Trade Russia. Турбизнес. Информационно-аналитический журнал для специалистов туристической области.