



УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом факультета
экономики, управления и права
Протокол № 1 от «28» августа 2017 г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б6 ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

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

по направлению подготовки: 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»

направленность (профиль): *Муниципальное управление*

Квалификация: *бакалавр*

Разработчик (и):

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

Методические указания согласованы и одобрены директором ООП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>профессор кафедры экономики и управления</i>	<i>д.э.н., проф. Морозов В.Ю.</i>



1. Общие положения

Целью практических занятий является овладение студентами под руководством преподавателя практических навыков делового общения (в т.ч. ведения деловых бесед, переговоров, выступлений на бизнес-мероприятиях, составления деловых писем) с учетом международной, межкультурной и межрелигиозной специфики.

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. 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 личностно-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.

3. Тематика практических занятий

Тематика практических занятий соответствует рабочей программе дисциплины.

Модуль Б1.Б.6. М 1 Основы речевой коммуникации

Практическое занятие 1 (1-й семестр).

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра

Тема и содержание занятия: Основные понятия теории речевой коммуникации

Цель занятия: рассмотреть роль речевой коммуникации в «контактной зоне»; **Цель занятия:** рассмотреть роль речевой коммуникации в «контактной зоне»;

Практические навыки: умение моделировать коммуникативную ситуацию

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 2



Вид практического занятия: решение ситуационных задач- деловая беседа.

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: 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 3

Вид практического занятия: работа в группе, 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



Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра (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 5

Вид практического занятия: круглый стол

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 – 4 часа.

Практическое занятие 6

Вид практического занятия: тренинг, контроль навыков аудирования

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 7

Вид практического занятия: круглый стол, выступление с профессиональными речами

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 8

Вид практического занятия: тренинг - 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.

Модуль Б1.Б.6. М 2. Психология делового общения

Практическое занятие 1 (2-й семестр).

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра

Тема и содержание занятия: Введение в основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса

Цель занятия: обучение студентов правилам делового общения

Практические навыки: умение их использовать правила делового общения в конкретной коммуникативной ситуации

Продолжительность занятия – 2 часа.

Практическое занятие 2

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра

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 3

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра

Тема и содержание занятия: Перцептивная сторона делового общения. Социальная перцепция. Познание себя в процессе общения. Познание и понимание собеседника. Прогнозирование поведения партнера по общению. Факторы, определяющие первое впечатление. Эффект ореола. Эффект первичности. Эффект порядка. Механизмы межличностной перцепции: идентификация, эмпатия, аттракция, стереотипизация, рефлексия, каузальная атрибуция. Схемы причинности. Корни искажения восприятия. Когнитивный диссонанс.

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 4

Вид практического занятия: работа в группах

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 – 2 часа.



Практическое занятие 5

Вид практического занятия: круглый стол

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 6

Вид практического занятия: круглый стол.

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 7

Вид практического занятия: круглый стол

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 8

Вид практического занятия: круглый стол.

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 9

Вид практического занятия: круглый стол

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.

Модуль Б1.Б.6. М 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

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра

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

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра

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.

Практические занятия 4,5

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

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

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

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра

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 – 2 часа.

Практическое занятие 9

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра

Тема и содержание занятия: Особенности взаимодействия с трудными клиентами

Цель занятия: обучение студентов психологическим технологиям для взаимодействия с трудными клиентами

Практические навыки: умение использовать психологические технологии для взаимодействия с трудными клиентами

Продолжительность занятия – 2 часа.

Модуль Б1.Б.6. М4. Межкультурные коммуникации

Практическое занятие 1,2 (4-й семестр)

Вид практического занятия: круглый стол, ситуационно-ролевая игра

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

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

Вид практического занятия: круглый стол

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

Вид практического занятия: круглый стол

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

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

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.

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.

4. Самостоятельная работа обучающихся

4.1 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. 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 и 208 часов, отведенных на самостоятельную работу студента.

Наименование раздела	Наименование тем лекций	Лекции, академ. час.	Практика, академ. час.	СРС, академ. час.	Форма СРС
Основные аспекты речевой коммуникации	Тема 1. Основные понятия теории речевой коммуникации	2	2	2	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать по предложенному плану туристическую компанию с целью определения участников профессионального общения.
	Тема 2. Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации	2	2	4	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. 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	2	2	4	Подготовка к контролю по определению навыков аудирования
	Тема 7. Совершенствование навыков чтения	1	2	2	Подготовка к выступлению с профессиональной речью
	Тема 8. Совершенствование навыков письма	1	2	4	Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом
Общение как социально-психологическая проблема	Тема 1. Введение в основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса	1	2	4	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».
	Тема 2.	1	2	4	Подготовка к практическому



	Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением				занятию.
	Тема 3. Перцептивная сторона делового общения.	2	2	4	Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать процесс восприятия незнакомого человека
	Тема 4. Коммуникативная сторона делового общения.	2	2	2	Моделирование коммуникативных ситуаций.
	Тема 5. Интерактивная 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. Психологические аспекты переговорного процесса.	2	2	4	Моделирование переговорного процесса
	Тема 8. Деловые совещания.	2	2	4	Анализ психологических аспектов делового совещания
	Тема 9. Психологические особенности публичного выступления	2	2	4	Подготовка к выступлению с профессиональной речью
Теоретические основы конфликтологии	Тема 1. Конфликт: понятие, признаки.	2	2	8	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».



	Становление конфликтологии.				
	Тема 2. Конфликты: виды, причины, динамика.	2	2	8	Моделирование и анализ конфликтных ситуаций
	Тема 3. Психологическая традиция изучения конфликтов. Диагностика конфликтов	2	2	8	Апробация диагностических методик
Стратегии управления конфликтом	Тема 4. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.	2	2	8	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanium. 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. Посредничество в конфликтной ситуации	2	2	8	Анализ процесса посредничества в конфликте.
Психологические технологии для управления конфликтом	Тема 7. Управление эмоциональным состоянием в конфликте	2	2	8	Апробация методик эмоциональной саморегуляции. Подготовка программы снятия эмоционального напряжения с себя и партнера.
	Тема 8. Психотерапевтические технологии в управлении и разрешении конфликтов	1	2	8	Методы управления конфликтами в гештальт-терапии, транзактном анализе, НЛП
	Тема 9. Особенности	1	2	6	Составить обобщенную схему, включающую особенности



	взаимодейств ия с «трудными» клиентами				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	10	Сбор материала по технологиям делового общения представителей разных мировых культур. Подготовка презентации
	Тема 3. Особенности деловых коммуникаци й на Востоке и Западе	2	2	10	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
<i>Межрелиги озные и межконфес сиональные коммуника ции</i>	Тема 4. Коммуникаци и в христианском мире (католичество , православие, протестантиз0 м)	2	2	10	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
	Тема 5. Коммуникаци и в религиозных системах Востока	2	2	10	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
	Тема 6. Коммуникаци и в мусульманско м мире	2	2	10	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
<i>Межкульту рные коммуника ции в России</i>	Тема 7. Проблемы коммуникаци й внутри современной России	4	6	10	Подготовка к практическому занятию



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., Пospelова 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/>