



**УТВЕРЖДЕНО:**  
**Ученым советом факультета**  
**экономики, управления и права**  
**Протокол №1 от «\_28\_» 08. 2017\_ г.**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

***Б1.Б.6 ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ***

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

**по направлению подготовки: 38.03.02 Менеджмент,  
профиль «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»**

**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>Доцент кафедры экономики и управления</i>	<i>Канд.экон.наук, доц. Дуборкина И.А.</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
	<b>Тема 3.</b> Этический аспект речевой коммуникации	2	2	4	Анализ телеинтервью: анализ вербальных и невербальных средств общения
	<b>Тема 4.</b> Психологический аспект речевой коммуникации	2	2	4	Дискурс-анализ деловой беседы.
<b>Виды речевой деятельности</b>	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	4	Подготовка к выступлению с профессиональной речью
	Тема 8. Совершенствование навыков письма	1	2	4	Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом
<b>Общение как социально-психологическая проблема</b>	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	2	Анализ межличностного взаимодействия с позиции транзактного анализа
<i>Деловое общение, его виды и формы</i>	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
<b>Теоретические основы конфликтологии</b>	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
<b>Стратегии управления конфликтом</b>	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.
<b>Психологические технологии для управления конфликтом</b>	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><b>Восточный и западный стили общения</b></i>	Тема 1. Отношение к человеку и миру.	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».
	Тема 2. Система ценностей и мораль	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	Сбор материала по технологиям делового общения представителей разных мировых культур. Подготовка презентации
	Тема 3. Особенности деловых коммуникаци й на Востоке и Западе	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
<i><b>Межрелиги озные и межконфес сиональные коммуника ции</b></i>	Тема 4. Коммуникаци и в христианском мире (католичество , православие, протестантизм)	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
	Тема 5. Коммуникаци и в религиозных системах Востока	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
	Тема 6. Коммуникаци и в мусульманско м мире	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
<i><b>Межкульту рные коммуника ции в России</b></i>	Тема 7. Проблемы коммуникаци й внутри современной России	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	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/>