



УТВЕРЖДАЮ  
Директор филиала ФГБОУ ВО  
«РГУТиС» в г. Махачкале  
З.М. Ханбабаева  
«29» августа 2016 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ  
ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б.1. Б.6. «ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**

основной образовательной программы высшего образования – программы  
прикладного бакалавриата  
по направлению подготовки 43.03.03. Гостиничное дело  
направленность (профиль) гостиничное дело  
квалификация: бакалавр

**Разработчики:**

должность	подпись	ученая степень, ученое звание, Ф.И.О.
		к.ф.н., Милошеров З.П.

**Методические указания рассмотрены и одобрены на заседании Совета филиала:**

должность	подпись	ученая степень, ученое звание, Ф.И.О.
секретарь Совета		к.филос.н. Курбанова А.М.

**Методические указания согласованы и одобрены руководителем ООП:**

должность	подпись	ученая степень, ученое звание, Ф.И.О.
доцент		к. филос.н. Курбанова А.М.



## 1. Общие положения

*Целью* практических занятий является овладение студентами под руководством преподавателя т 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.

#### Практическое занятие 1 (1-й семестр ).

**Вид практического занятия:** Ролевая игра

**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:** Решение ситуационных задач

**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 малых группах

**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 – 1 часа.**

#### **Практическое занятие 4 (1-й семестр ).**

**Вид практического занятия:** Решение ситуационных задач

**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 – 1 час.**

**Контрольная точка 2 ч.**

#### **Практическое занятие 5 (1-й семестр ).**

**Вид практического занятия:** Ролевая игра

**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** – 4 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:** Ролевая игра

**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 – 1 час.**

### **Практическое занятие 8 (2-й семестр ).**

**Вид практического занятия:** Тренинг.

**Тема и содержание занятия:** Совершенствование навыков письма

**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.**

**Контрольная точка - 2ч.**

### **Блок 3. Общение как социально-психологическая проблема**

#### **Практическое занятие 1 (2-й семестр ).**

**Вид практического занятия:** Традиционная

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

**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:** Тренинг

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

**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 4 (2-й семестр ).**

**Вид практического занятия:** Тренинг

**Тема и содержание занятия:** Перцептивная 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:** Решение ситуационных задач



**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 – 1 час.**

### **Практическое занятие 6 (2-й семестр ).**

**Вид практического занятия:** Работа в группах

**Тема и содержание занятия:** Интерактивная сторона делового общения

**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 – 1 час.**

#### *Блок 4. Деловое общение, его виды и формы*

### **Практическое занятие 7 (2-й семестр ).**

**Вид практического занятия:** Ситуационно-ролевые игры.  
Обсуждение.



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

**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:** Работа в группах.

**Тема и содержание занятия:** Психологические аспекты переговорного процесса.

**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.**

### **Практическое занятие 1 (3-й семестр ).**

**Вид практического занятия:** Работа в группах

**Тема и содержание занятия:** Деловые совещания.

**Цель занятия:** обучение студентов диагностике конфликтов.

**Практические навыки:** умение диагностировать и нейтрализовать конфликт .

**Продолжительность занятия –1 час.**



## Практическое занятие 2 (3-й семестр ).

**Вид практического занятия:** традиционная

**Тема и содержание занятия:** Психологические особенности публичного выступления

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

**Практические навыки:** умение диагностировать и нейтрализовать конфликт .

**Продолжительность занятия – 1 час.**

Контрольная точка - 2ч.

### *Блок 5. Теоретические основы конфликтологии*

## Практическое занятие 3 (3-й семестр ).

**Вид практического занятия:** Ситуационно-ролевые игры. Обсуждение

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

**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. Обсуждение.

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

**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** – 1 час.

### **Практическое занятие 6 (3-й семестр) .**

**Вид практического занятия:** Case-study

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

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

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

**Продолжительность занятия** – 1 час.

Контрольная точка 2 ч.

#### *Блок 6. Стратегии управления конфликтом*

### **Практическое занятие 7 (3-й семестр) .**

**Вид практического занятия:** традиционная

**Тема и содержание занятия:** Стратегии поведения в конфликтной ситуации

**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:** Case-study

**Тема и содержание занятия:** Стратегия «Выиграть-Выиграть»: Гарвардский подход

**Цель занятия:** обучение студентов психологическим технологиям для управления конфликтом



**Практические навыки:** умение использовать психологические технологии для управления конфликтом

**Продолжительность занятия – 1 час.**

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

**Вид практического занятия:** Ситуационно-ролевые игры.  
Обсуждение

**Тема и содержание занятия:** Посредничество в конфликтной ситуации

**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 – 1 час.**

#### *Блок 7. Психологические технологии для управления конфликтом*

### **Практическое занятие 3 (4-й семестр) .**

**Вид практического занятия:** Ситуационно-ролевые игры. Обсуждение.

**Тема и содержание занятия:** Управление эмоциональным состоянием в конфликте

**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:** Case-study

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

**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 –1 час.**

### **Практическое занятие 5 (4-й семестр) .**

**Вид практического занятия:** Работа в малых группах

**Тема и содержание занятия:** Особенности взаимодействия с «трудными» клиентами

**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 – 1 час.**

**Контрольная точка – 2 ч.**

### *Блок 8. Восточный и западный стили общения*

### **Практическое занятие 6 (4-й семестр) .**

**Вид практического занятия:** Ролевая игра

**Тема и содержание занятия:** Отношение к человеку и миру.

**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:** Работа в малых группах

**Тема и содержание занятия:** Система ценностей и мораль. Особенности деловых коммуникаций на Востоке и Западе. Коммуникации в христианском мире (католичество, православие, протестантизм). Коммуникации в религиозных системах Востока.



Коммуникации в мусульманском мире. 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** – 11 часов.

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

### 8.1. Основная литература

1. М.П. Кошечкина и др. Профессиональная этика и психология делового общения. 2014
  2. Столяренко А. М. Психология и педагогика : учеб. пособие для студентов вузов / А. М. Столяренко. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2014. - 543 с
  3. Под ред. Е.С. Сахарчук. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве. - М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. - 192.
  4. Сидоров П. И. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 384 с  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196>
- Барышева А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / Барышева А. Д., Матюхина Ю. А., Шередер Н. Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с.  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=535092>

### 8.2. Дополнительная литература

1. Иванова И. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 168 с  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417747>
- Реутова Е. А.  
Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Новосиб. гос. аграр. ун-т. ИЗОП; сост. Е.А. Реутова, В.Г. Шефель, Н.Д. Миненок. - Новосибирск: Изд-во НГАУ, 2013. - 109 с  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=516532>

**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.

#### **Перечень информационных технологий.**

1. Обучающий тренажер Project Expert
2. Hotelbook.ru – Обучающие семинары
2. Moscow Business School. Семинары по деловому общению. Семинары по туризму. Вебинары

### **3. Самостоятельная работа обучающихся.**

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

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование навыков анализа исторической ситуации в ретроспективе;
- формирование навыков работы с историческими источниками, с периодикой, с научной литературой, а также информационными ресурсами Интернет.

В процессе выполнения самостоятельной работы студент овладевает умениями и навыками написания научных работ по истории, анализом исторических источников, текстов, а также трактатов по истории в историографическом контексте.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.

#### **3.1. 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 306 часов, из них 152 часа аудиторных занятий и 208 часов, отведенных на самостоятельную работу студента.*

Наименование раздела	Наименование темы	Объем часов	
<b>Блок 1. Основные аспекты речевой коммуникации</b>		5	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanium. Com». Подготовка словаря терминов по речевой коммуникации
	Тема 1. Основные понятия теории речевой коммуникации	5	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 2. Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации	5	Анализ телеинтервью: анализ вербальных и невербальных средств общения
	Тема 3. Этический аспект речевой коммуникации	5	Дискурс-анализ деловой беседы.
	Тема 4. Психологический аспект речевой коммуникации	5	Составление профессиональной речи и дискурс-анализ



<b>Блок 2. Виды речевой деятельности</b>	Тема 5. Совершенствование навыков устной речи	5	Подготовка к контролю по определению навыков аудирования
	Тема 6. Совершенствование навыков слушания	5	Подготовка к выступлению с профессиональной речью
	Тема 7. Совершенствование навыков чтения	5	Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом
	Тема 8. Совершенствование навыков письма	5	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».
<b>Блок 3. Общение как социально-психологическая проблема</b>		5	Подготовка к практическому занятию.
	Тема 1. Введение в основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса	5	Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать процесс восприятия незнакомого человека
	Тема 2. Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением	5	Моделирование коммуникативных ситуаций.
	Тема 3. Перцептивная сторона делового общения.	5	Анализ межличностного взаимодействия с позиции транзактного анализа
	Тема 4. Коммуникативная сторона делового общения.	5	Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника
	Тема 5. Интерактивная сторона делового общения	5	Моделирование переговорного процесса
<b>Блок 4. Деловое общение, его виды и формы</b>		5	Анализ психологических аспектов делового совещания



	Тема 6. Деловая беседа как основная форма делового общения	5	Подготовка к выступлению с профессиональной речью
	Тема 7. Психологические аспекты переговорного процесса.	5	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanium. Com».
	Тема 8. Деловые совещания.	5	Работа с ЭБС «Znanium. Com».
	Тема 9. Психологические особенности публичного выступления	5	Апробация диагностических методик
<b>Блок 5. Теоретические основы конфликтологии</b>		5	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanium. Com». Диагностика собственных стратегий поведения в конфликте. Создание карты конфликта.
	Тема 1. Конфликт: понятие, признаки. Становление конфликтологии.	5	Анализ конфликта по предложенной схеме. Выработка взаимовыгодных предложений и запасных вариантов для 4 конфликтных ситуаций.
	Тема 2. Конфликты: виды, причины, динамика.	5	Анализ процесса посредничества в конфликте.
	Тема 3. Психологическая традиция изучения конфликтов. Диагностика конфликтов	5	Апробация методик эмоциональной саморегуляции. Подготовка программы снятия эмоционального напряжения с себя и партнера.
<b>Блок 6. Стратегии управления конфликтом</b>	Тема 4. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.	5	Методы управления конфликтами в гештальт-терапии,



			транзактном анализе, НЛП
	Тема 5. Стратегия «Выиграть-Выиграть»: Гарвардский подход.	6	Составить обобщенную схему, включающую особенности каждого типа клиентов и рекомендации по взаимодействию с ними
	Тема 6. Посредничество в конфликтной ситуации	6	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanium. Com».
<b>Блок 7. Психологические технологии для управления конфликтом</b>	Тема 7. Управление эмоциональным состоянием в конфликте	6	Сбор материала по технологиям делового общения представителей разных мировых культур. Подготовка презентации
	Тема 8. Психотерапевтические технологии в управлении и разрешении конфликтов	6	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
	Тема 9. Особенности взаимодействия с «трудными» клиентами	6	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
<b>Блок 8. Восточный и западный стили общения</b>	Тема 1. Отношение к человеку и миру.	6	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
	Тема 2. Система ценностей и мораль	6	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
	Тема 3. Особенности деловых коммуникаций на Востоке и Западе	6	Подготовка к практическому занятию



<b>Блок</b>	<b>9.</b>	Тема 4. Коммуникации в христианском мире (католичество, православие, протестантизм)	6	Подготовка к практическому занятию
<b>Межрелигиозные и межконфессиональные коммуникации</b>	<b>и</b>			
		Тема 5. Коммуникации в религиозных системах Востока	6	Подготовка к практическому занятию
		Тема 6. Коммуникации в мусульманском мире	6	Подготовка к практическому занятию
<b>Блок 10</b>		Тема 7. Проблемы коммуникаций внутри современной России	6	Подготовка к практическому занятию
<b>Межкультурные коммуникации в России</b>				
		ИТОГО	208 ч.	

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

### **8.1. Основная литература**

1. М.П.Кошечкина и др. Профессиональная этика и психология делового общения. 2014
2. Столяренко А. М. Психология и педагогика : учеб. пособие для студентов вузов / А. М. Столяренко. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2014. - 543 с
3. Под ред. Е.С.Сахарчук. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве. - М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. - 192.
4. Сидоров П. И. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 384 с  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196>
- Барышева А. Д. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / Барышева А. Д., Матюхина Ю. А., Шередер Н. Г. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 256 с.  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=535092>

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Иванова И. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 168 с  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417747>
- Реутова Е. А.  
Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Новосиб. гос. аграр. ун-т. ИЗОП; сост. Е.А. Реутова, В.Г. Шефель, Н.Д. Миненок. - Новосибирск: Изд-во НГАУ, 2013. - 109 с  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=516532>



### **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.

### **Перечень информационных технологий.**

2. Обучающий тренажер Project Expert
2. Hotelbook.ru – Обучающие семинары
2. Moscow Business School. Семинары по деловому общению. Семинары по туризму. Вебинары