



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТиС



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТиС



МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Б.1.Б.6. ТЕХНОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

основной образовательной программы высшего образования – программы
прикладного бакалавриата
по направлению подготовки: 43.03.03. Гостиничное дело
Профиль: Гостиничное дело
Классификация: бакалавриат

Разработчики:

Должность	Подпись	Ученная степень и звание. Ф.И.О.
преподаватель		к.ф.н. Магомедов З.Н.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании Совета филиала:
(протокол от 31. 08. 2017г. № 1)

Должность	Подпись	Ученная степень и звание. Ф.И.О.
Секретарь Совета		к. филос. н. Курбанова А.М.

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ООП:

Должность	Подпись	Ученная степень и 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: Основные понятия теории 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: Лингвопрагматический 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.

Контрольная точка 1. контрольная работа

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: Психологический аспект речевой коммуникации.

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 1 ч.- тестирование

Практическое занятие 5 (1-й семестр).

Вид практического занятия: Ролевая игра

Тема и содержание занятия: Совершенствование навыков устной речи.

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 слушания.

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 – 1 час.

Контрольная точка 3.- 1 ч. контрольная работа

Практическое занятие 7 (1-й семестр).



Вид практического занятия: Ролевая игра

Тема и содержание занятия: Совершенствование навыков чтения.
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

Вид практического занятия: Тренинг

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.

Контрольная точка 4. - 1 ч. защита реферата

Практическое занятие 1 (2-й семестр).

Вид практического занятия: Традиционная

Тема и содержание занятия: 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.

Контрольная точка 5. - 1 ч. тестирование

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.



Контрольная точка 6. - тестирование 1 ч.

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.

Контрольная точка 7. тестирование 1ч.



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 - тестирование 1 ч.

Контрольная точка 8-2ч. тестирование

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.

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.

Контрольная точка -2ч.

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 – 1 ч.

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 (4-й семестр) .

Вид практического занятия: Работа в малых группах

Тема и содержание занятия: 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; разработка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами

Продолжительность занятия – 1 часа.

Контрольная точка – 1 ч. -тестирование

Практическое занятие 8 (4-й семестр) .

Вид практического занятия: мастер-класс

Тема и содержание занятия: Особенности деловых коммуникаций на Западе.

Цель занятия: изучение студентами коммуникаций Запада

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 – 1 ч.

Практическое занятие 1 (4-й семестр) .

Вид практического занятия: Решение ситуационных задач

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

Цель занятия: изучение студентами коммуникаций христианского мира



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 2 (4-й семестр) .

Вид практического занятия: Тренинг

Тема и содержание занятия: Коммуникации в религиозных системах Востока

Цель занятия: изучение студентами коммуникаций христианского мира

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

Продолжительность занятия – 1 час.

Практическое занятие 3 (4-й семестр) .

Вид практического занятия: Решение ситуационных задач

Тема и содержание занятия: Коммуникации в мусульманском мире

Цель занятия: изучение студентами коммуникаций христианского мира

Практические навыки: умение использовать технологии делового общения с представителями мусульманской веры

Продолжительность занятия – 1 час.

Контрольная точка – 1ч.

Практическое занятие 4 (4-й семестр) .

Вид практического занятия: Решение ситуационных задач

Тема и содержание занятия: Проблемы коммуникаций внутри современной России

Цель занятия: изучение студентами основных проблем коммуникации

Практические навыки: умение использовать технологии делового общения с представителями разных вероисповеданий



Продолжительность занятия – 4 часа.

Контрольная точка – 1ч.

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.

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 темы	Объем часов	Форма проведения СРО
Тема 1. Основные понятия теории речевой коммуникации	6	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	6	Анализ телеинтервью: анализ вербальных и невербальных средств общения
Тема 3. Этический аспект речевой коммуникации	6	Дискурс-анализ деловой беседы.
Тема 4. Психологический аспект речевой коммуникации	6	Составление профессиональной речи и дискурс-анализ
Тема 5. Совершенствование навыков устной речи	6	Подготовка к контролю по определению навыков аудирования



Тема 6. Совершенствование навыков слушания	6	Подготовка к выступлению с профессиональной речью
Тема 7. Совершенствование навыков чтения	6	Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом
Тема 8. Совершенствование навыков письма	6	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».
Тема 9. Введение в основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса	6	Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать процесс восприятия незнакомого человека
Тема 10. Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением	6	Моделирование коммуникативных ситуаций.
Тема 3. Перцептивная сторона делового общения.	6	Анализ межличностного взаимодействия с позиции транзактного анализа
Тема 4. Коммуникативная сторона делового общения.	6	Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника
Тема 5. Интерактивная сторона делового общения	6	Моделирование переговорного процесса
Тема 6. Деловая беседа как основная форма делового общения	6	Подготовка к выступлению с профессиональной речью
Тема 7. Психологические аспекты переговорного процесса.	6	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».
Тема 8. Деловые совещания.	6	Работа с ЭБС «Znanivm. Com».
Тема 9. Психологические особенности публичного выступления	6	Апробация диагностических методик
Тема 10. Конфликт: понятие, признаки. Становление конфликтологии.	6	Анализ конфликта по предложенной схеме. Выработка взаимовыгодных предложений и запасных вариантов для 4 конфликтных ситуаций.
Тема 11. Конфликты: виды, причины, динамика.	6	Анализ процесса посредничества в конфликте.
Тема 12. Психологическая традиция изучения конфликтов. Диагностика конфликтов	6	Апробация методик эмоциональной саморегуляции. Подготовка программы снятия эмоционального напряжения с себя и партнера.
Тема 13. Стратегии поведения в конфликтной	6	Методы управления конфликтами в гештальт-терапии, транзактном анализе, НЛП

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТиС _____
--	---	---------------------

ситуации.		
Тема 14. Стратегия «Выиграть-Выиграть»: Гарвардский подход.	6	Составить обобщенную схему, включающую особенности каждого типа клиентов и рекомендации по взаимодействию с ними
Тема 15. Посредничество в конфликтной ситуации	6	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».
Тема 16. Управление эмоциональным состоянием в конфликте	6	Сбор материала по технологиям делового общения представителей разных мировых культур. Подготовка презентации
Тема 17. 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
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	8	Подготовка к практическому занятию
Тема 4. Коммуникации в христианском мире (католичество, православие, протестантизм)	8	Подготовка к практическому занятию
Тема 5. Коммуникации в религиозных системах Востока	8	Подготовка к практическому занятию
Тема 6. Коммуникации в мусульманском мире	4	Подготовка к практическому занятию
Тема 7. Межконфессиональные коммуникации	4	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
Тема 8. Проблемы коммуникаций внутри современной России	8	Подготовка к практическому занятию
ИТОГО	208 ч.	

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

6. Водина, Н. С. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник-практикум [Электронный ресурс] / Водина Н.С., Иванова А. Ю., Клюев 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>
7. 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)
8. 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>
9. 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>



10. 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.

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