

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Абазян Артак Горикович

Должность: Заведующий кафедрой туризма и физической культуры

Дата подписания: 21.08.2020 11:54:20

Уникальный программный ключ:

7fbf4a479f8599c708daba086bb08864e713b2a7

Министерство культуры Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«КРАСНОДАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
КУЛЬТУРЫ»**

Факультет социально-культурной деятельности и туризма
Кафедра туризма и физической культуры

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой туризма и ФК



А.Г. Абазян

«26» августа 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.13 «Деловые коммуникации в туризме»

Направления 43.03.02 Туризм (Технология и организация
подготовки туроператорских и турагентских услуг)

(профиль):

Форма обучения – очная, заочная

Год набора - 2020

**Краснодар
2020**

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки Туризм (квалификация «Бакалавр»), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.07.2017 года, приказ № 516 и основной образовательной программой.

Рецензенты:

к.и.н., зав. кафедры арт-бизнеса и рекламы КГИК Кудинова А.В

к.э.н., доцент кафедры гостиничного дела и туризма Степановская Г.В.
Южный институт менеджмента-ЮИМ

Составитель:

Егорова Е.Н. – к.п.н., доцент кафедры туризма и ФК Краснодарского государственного института культуры.

Рабочая программа учебной дисциплины «**Деловые коммуникации в туризме**» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры туризма и физической культуры «26» августа 2020 г., протокол №1.

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена и рекомендована к использованию в учебном процессе Учебно-методическим советом ФГОУ ВО «КГИК» «27» августа 2020 г., протокол № 9.

© Егорова Е.Н., 2020
© ФГБОУ ВО «КГИК», 2020

Содержание

1. Цели и задачи освоения дисциплины	4
2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО	4
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций.	4
4. Структура и содержание дисциплины	5
4.1. Структура дисциплины:	5
4.2. Тематический план освоения дисциплины по видам учебной деятельности и виды самостоятельной (внеаудиторной) работы	6
5. Образовательные технологии	34
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации:	34
6.1. Контроль освоения дисциплины	35
6.2. Оценочные средства	36
7. Учебно-методическое и информационно обеспечение дисциплины (модуля)	56
7.1. Основная литература	56
7.2. Дополнительная литература	57
7.3. Периодические издания	57
7.4. Интернет-ресурсы	57
7.5. Методические указания и материалы по видам занятий	57
7.6. Программное обеспечение	59
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)	59
9. Дополнения и изменения к рабочей программе учебной дисциплины (модуля)	60

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является:

- ознакомление студентов с современными коммуникативными технологиями и системами, рациональными приемами поиска, анализа и синтеза информации, ознакомление с методикой «информационного самообслуживания»;
- формирование у студентов культуры общения в процессе целенаправленного развития коммуникативных способностей человека, формирование у них навыков и умения рационального коммуникативного поведения по средствам соблюдения правил коммуникативной культуры, формирования современной языковой культуры личности, способной осознавать собственные коммуникативные намерения и строить в соответствии с этим эффективную коммуникацию в сфере туризма.

Задачи:

- обучение студентов современным коммуникационным технологиям.
- сформировать культуру общения у студентов;
- научить построению эффективной коммуникации в сфере туризма.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «**Деловые коммуникации в туризме**» является дисциплиной базовой части профессионального цикла ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С УСТАНОВЛЕННЫМИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ ИНДИКАТОРАМИ ДОСТИЖЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны продемонстрировать следующие результаты.

Наименование компетенций	Индикаторы сформированности компетенций		
	знать	уметь	Владеть
ПК-1. Владением теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме	•понятие и процесс формирования коммуникативной культуры личности.	•пользоваться приемами успешной коммуникабельности.	•приемами поиска и навыками реализации технологий коммуникативной культуры.

ПК-3 Способен к эффективному общению с потребителями туристского продукта, к организации процесса обслуживания потребителя	современные коммуникативные технологии в области туризма;	выстраивать эффективную систему взаимодействия с клиентами, коллегами и партнерами, выработать оптимальную стратегию поведения необходимую специалисту в сфере туризма	навыками и умением рационального коммуникативного поведения по средствам соблюдения правил коммуникативной культуры
--	---	--	---

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Структура дисциплины

По очной форме обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 часов)

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Л	ПЗ	ИЗ	СР	
1	Методологические основы дисциплины «Деловые коммуникации в туризме»	1	1-8	5	11		11	Реферат
2	Деловая этика и служебный этикет в сфере туризма	1	9-14	5	10		11	Тест
3	Культура деловых коммуникаций в сфере туризма	1	15 - 17	6	10		11	Круглый стол
	Итого	1	17	16	32		33	Экзамен (27 ч.)

По заочной форме обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц (108 часов).

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Л	ПЗ	ИЗ	СР	
1	Введение в	1		2	2		23	Реферат

	дисциплину							
2	Логика деловой речи. Коммуникативные особенности выдвижения тезиса.	1		2	2		23	Тест
3	Профессиональная этика и деловой этикет в составе коммуникативной культуры.	1		2	2		23	Круглый стол
	Итого	1		6	6	-	69	Экзамен (27 ч.)

4.2. Тематический план освоения дисциплины по видам учебной деятельности и виды самостоятельной (внеаудиторной) работы

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала (темы, перечень раскрываемых вопросов): лекции, практические занятия (семинары), индивидуальные занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа	Объем часов / з.е.	Формируемые компетенции (по теме)
1	2	3	4
1 семестр		3 з.е	
Раздел 1. Методологические основы дисциплины «Деловые коммуникации в туризме»			
Тема 1.1 Объект, предмет, цели и задачи дисциплины.	<u>Лекции:</u> 1. Общение как предмет научного знания 2. Задачи и функции профессионального общения в сфере туризма.	2	ПК-1 ПК-3

	<p>3. Виды и уровни общения</p> <p>4. Профессиональное общение в туризме</p> <p>5. Потребности туристской индустрии в развитии профессионального общения</p>		
	<p><u>Практические занятия (семинары):</u></p> <p>Семинарское занятие № 1.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определение понятия «общение», его формы и виды. 2. Особенности и основные черты формального и неформального общения. 3. Функции общения. Раскройте содержание классификации функций общения по критерию цели. 4. Межличностное общение: понятие и типы (императивное, манипулятивное, диалогическое). <p>Модели общения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Информационная модель общения: сущность и особенности (привести пример) 6. Убеждающая модель общения: сущность и особенности (привести пример) 7. Экспрессивная модель общения: сущность и особенности (привести пример) 	4	

	<p>8. Суггестивная модель общения: сущность и особенности (привести пример)</p> <p>9. Ритуальная модель общения: сущность и особенности (привести пример)</p> <p>10. По какому принципу классифицируются традиционные стили общения?</p> <p>11. Назовите типы коммуникативных стилей личности и дайте их характеристики.</p> <p>12. Что представляет собой коммуникативная компетентность. Какова структура коммуникативной компетентности.</p>		
	<u>Индивидуальные занятия</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка к семинарскому занятию	5	
<p>Тема 1.2.</p> <p>Цели и функции деловых коммуникаций в туризме</p>	<p><u>Лекции:</u></p> <p>1. Вербальная коммуникация (речевые средства общения, слушание в межличностном общении)</p> <p>2. Невербальные средства взаимодействия</p> <p>3. Формы и виды устных коммуникаций (деловые беседы, публичные речи)</p> <p>4. Письменная коммуникация: свойства и функции</p>	2	ПК-1 ПК-3

	<p><u>Практические занятия (семинары):</u></p> <p>Семинарское занятие № 2</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные структурные компоненты речевой коммуникации. 2. Какие речевые приемы усиливают или ослабляют влияние сообщения (воображаемая диалогизация, вопросно-ответный ход, эмоциональные восклицания, эвфемизмы, инверсия, «аффинити», дистанция, активность участия и др) ? 3. Как вы понимаете выражение «культура речи»? Согласны ли вы с утверждением, что культура речи человека есть показатель его культуры мышления? 4. С помощью каких языковых средств можно сделать речь выразительной? 5. Слушание в межличностном общении. 6. Виды слушания. Типы слушателей. Что представляет собой «умение слушать»? 7. Какие «вредные привычки», внешние и внутренние помехи допускаются в слушании? 8. Приемы эффективного слушания. 9. Невербальные средства взаимодействия: <ul style="list-style-type: none"> - особенности визуального контакта, - мимика; 	4	
--	---	---	--

	<p>- жесты, руки и их движения; - такесика; - проксемика</p> <p>10. Каково влияние невербальных средств на эффективность коммуникации?</p> <p>11. Какие сигналы относятся к паралингвистическим и экстралингвистическим и в чем их роль в процессе взаимодействия?</p> <p>12. С помощью каких приемов можно попытаться скорректировать жесты и позы следующих типов собеседников: - «закрытых» собеседников; - доминантных собеседников; - незаинтересованных собеседников; - напряженных собеседников; - нетерпеливых собеседников; - агрессивных собеседников?</p> <p>13. Нравственно-психологические особенности спора.</p> <p><u>Практическое задание:</u> В группе из двух человек 1) напишите текст из 50-70 слов, доказывающих каждое из следующих утверждений: а) какой бы ни была ваша работа, умение общаться – это ключевой момент для достижения успеха б) в конкурентной экономике необходимо развивать умение общаться в) быстро меняющиеся технологии в корне изменили деловое общение.</p> <p>2) Пусть один человек из группы</p>		
--	--	--	--

	<p>читает, а другой отвечает.</p> <p>Читающий должен представить написанный текст. Отвечающий должен будет делать следующее: пересказать весь текст за пятнадцать секунд; передать смысл всего текста в одном предложении; передать послание одним словом, присутствующим в тексте; передать послание словом, не присутствующим в тексте.</p> <p>Семинарское занятие № 3.</p> <p>Тема: «Формы и виды устных коммуникаций»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Деловые беседы. Раскройте основные этапы проведения деловой беседы. 2. Какие требования следует соблюдать во время обсуждения деловой информации для поддержания контакта с собеседником? 3. Какие приемы и методы могут привести к успешному завершению беседы? 4. Что предпринимать, если собеседник слушает вас молча, никак не реагируя на ваши аргументы? Как вести себя, если партнер начинает эмоционально возражать против вашего предложения? 5. Из истории ораторского искусства. Подготовка к публичному выступлению. 6. Публичные речи. Назовите основные психологические 		
--	---	--	--

	<p>факторы, обеспечивающие успешность публичного выступления.</p> <p>7. Письменная коммуникация в деловом общении.</p> <p>8. Что подразумевается под позитивным тоном делового письма? Почему деловые письма следует писать с позиции «вы»?</p> <p>9. Какими средствами обеспечивается целостность, ясность, связность и краткость делового письма.</p> <p>10. Насколько приемлемы типовые требования, определяющие культуру делового письма, к письмам, посылаемым по электронной почте?</p> <p><u>Практическое задание:</u></p> <p>1. Напишите деловые письма, содержащие:</p> <ul style="list-style-type: none"> - просьбу - отказ в просьбе - гарантию - приглашение - благодарность <p>Оформите их в соответствии со стандартом, используя принятые обороты речи.</p> <p>2. Подготовьте официальную характеристику на вашего коллегу (знакомого, подчиненного) и на себя. Что будет сделать легче и почему?</p>		
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u>	4	
Тема 1.3.	<u>Лекции:</u>	2	ПК-1

<p>Функции общения: коммуникативная и ее применение в сфере туризма</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Природа и цель коммуникаций 2. Коммуникативные барьеры 3. Обратная связь в говорении и слушании 4. Публичные презентации, аргументации и возражения 		ПК-3
	<p><u>Практические занятия (семинары):</u> Семинарское занятие № 4.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Каковы место и роль коммуникативной функции общения в профессиональной деятельности, в межличностном общении? 2. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие? 3. Назовите виды, сущность и содержание барьеров общения: <ol style="list-style-type: none"> а) компетентность, избирательное слушание, оценочные суждения, достоверность источника, фильтрование, внутригрупповой язык, различие статуса, давление времени, перегрузка общения; б) логический и семантический барьеры; в) стилистический барьер; г) фонетический; д) барьер установки, барьер 	4	

	<p>психологической защиты, барьер характера.</p> <p>4. Какие коммуникативные барьеры мешают восприятию и пониманию?</p> <p>5. Обратная связь в говорении и слушании.</p> <p>6. Каковы виды и цели двусторонней обратной связи? (распрашивание, перефразирование, отражение чувств, резюмирование)</p> <p>7. Какие техники вопросов важны для эффективной обратной связи?</p> <p>8. Какие виды вопросов и с какой целью используются при расспрашивании?</p> <p>9. Перечислите техники ответов на вопросы.</p> <p>10. Каковы стратегии и тактики аргументаций в убеждающем выступлении?</p> <p>11. Какие правила убеждений позволяют построить аргументированные возражения?</p> <p>12. Каковы принципы убеждающего воздействия на аудиторию?</p> <p>13. Как подготовить презентацию товара, услуги, проекта? От чего зависит эффективность</p>		
--	--	--	--

	<p>публичных презентаций?</p> <p><u>Практическое задание:</u></p> <p>1. Подготовьте речь продолжительностью 4 – 7 минут, целью которой будет повлиять на мнение слушателей или побудить их действовать. Обязательно составьте конспект выступления.</p> <p>В дополнение к конспекту напишите план адаптации убеждающего выступления к вашей будущей аудитории, в котором рассмотрите следующие вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - как ваша цель адаптирована к установке, преобладающей в вашей аудитории: позитивной, негативной или нейтральной? - какие доводы вы будете приводить и какую схему организации своей речи выберете для того, чтобы она соответствовала вашей теме и вашей аудитории? - как вы собираетесь утверждать в глазах аудитории представление о себе как о достойном доверия человеке? - как вы собираетесь мотивировать слушателей, используя стимулы или обращаясь к их эмоциям? 		
--	--	--	--

	<p>Семинарское занятие № 5.</p> <p>Тема: «Психологические и логико-риторические основы делового общения»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Что означает понятие «мотивированный субъект»? 2. Перечислите основные особенности поведения партнёра по деловому общению как целенаправленного субъекта. 3. Каковы основные особенности поведения партнера по деловому общению как слушающего и воспринимающего субъекта? 4. Назовите основные особенности поведения партнера по деловому общению как внимательного и вдумчивого человека. 5. Каковы основные риторические указания к деловой речи? 6. Что относится к риторическим средствам выражения мысли и отношения к партнеру по общению? 7. Перечислите отличительные характеристики каждого из риторических средств. 		
--	--	--	--

	<p>8. Что вам известно о доказательствах?</p> <p>9. Коммуникативные особенности выдвижения тезиса.</p> <p>10. Теория аргументации.</p> <p>11. Демонстрация в умозаключении, или искусство рассуждения.</p> <p>Литература.</p> <p>1. Шарухин А.П. Психология делового общения: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / А.П. Шарухин, А.М. Орлов. – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 240 с.</p> <p>2. Зарецкая Е. Н. Деловое общение: учебник: В 2 т. – Т 1. – 3-е изд. – М.: Издательство «Дело» АНХ, 2008. – 704 с.</p>		
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u>	4	
<p>Тема 1.4.</p> <p>Перцептивная функция общения</p>	<p><u>Лекции:</u></p> <p>1. Социальная перцепция</p> <p>2. Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания</p> <p>3. Механизмы взаимопонимания в общении</p> <p>4. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении</p>	2	<p>ПК-1</p> <p>ПК-3</p>

	5. Имидж и самопрезентация		
	<p><u>Практические занятия (семинары):</u></p> <p>Семинарское занятие № 6.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. В чем состоят особенности перцептивной функции общения? 2. Эффекты межличностного восприятия и взаимопонимания (стереотипы восприятия, предрассудки и предубеждения, эффект ореола, фактор превосходства, фактор статуса, фактор «отношение к нам», каузальная атрибуция, эффект снисходительности, эффект фаворитизма) 3. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия, аттракция) 4. Трудности и дефекты межличностного общения и способы их преодоления. 5. Сенсорные каналы, их диагностика и использование в общении. 6. Имидж, самопрезентация и самомаркетинг – что это такое и каковы техники их осуществления? 	4	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>		

	<p><u>Самостоятельная работа:</u></p> <p>Изучение дополнительной литературы.</p>	4	
<p>Тема 1.5.</p> <p>Интерактивная функция общения</p>	<p><u>Лекции:</u></p> <p>1. Структура межличностного взаимодействия</p> <p>2. Стратегии и тактики взаимодействия</p> <p>3. Механизмы партнёрских отношений</p> <p>4. Правила корпоративного поведения в команде</p>	2	<p>ПК-1</p> <p>ПК-3</p>
	<p><u>Практические занятия (семинары):</u></p> <p>Семинарское занятие № 7.</p> <p>1. Выделите особенности интерактивной стороны общения. Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом?</p> <p>2. Структура межличностного взаимодействия (<u>уровни общения:</u> макроуровень, мезауровень, микроуровень; <u>уровни общения:</u> конвенциональный, примитивный, манипулятивный, стандартизированный, игровой, духовный)</p> <p>3. Типы взаимовлияний.</p> <p>4. Перечислите виды ограничений, накладываемых на деловые контакты. Есть ли различия между</p>	4	

	<p>слухами и сплетнями?</p> <p>5. _В чем специфика позиций: Родитель, Взрослый, Ребенок?</p> <p>6. Перечислите существующие стратегии взаимодействия, выделите характеристики для их отличия.</p> <p>7. Для достижения каких целей в деловом общении нужна фасцинация и в чем ее отличие?</p>		
	<u>Индивидуальные занятия:</u>		
	<u>Самостоятельная работа:</u> Изучение дополнительной литературы	4	
Раздел 2. Деловая этика и служебный этикет в сфере туризма			
Тема 2.1. Нравственно-психологические аспекты отношений в коллективе	<u>Лекции:</u> 1. Роль этики в деловом общении 2. «Человеческие отношения» и мотивация деятельности 3. Деловое общение и психология коллектива 4. Особенности общения в коллективе «по горизонтали» 5. Особенности общения в коллективе «по вертикали»	2	ПК-1 ПК-3
	<u>Практические занятия (семинары)</u> 1. Референтная группа и ее место в процессе взаимодействия. Какая	4	

	<p>группа называется малой?</p> <p>2. Что такое роль и какие роли используются в групповой работе?</p> <p>3. Зачем нужны групповые нормы и правила?</p> <p>4. Какие ролевые конфликты вы знаете и в чем их причина?</p> <p>5. Что такое социальная роль, в чем ее особенности?</p> <p>6. Что представляет формальное и неформальное лидерство?</p> <p>7. От каких факторов зависит выбор стиля руководства?</p> <p>8. Что представляет собой психологическая власть, каков ее инструментарий?</p> <p>9. Как происходит взаимовлияние людей?</p> <p>10. Какие характеристики позволяют одному человеку влиять на другого?</p> <p>11. Какую миссию выполняют в групповой работе позиции? Каковы их виды?</p> <p>12. Каковы психологические механизмы убеждения?</p> <p>13. каковы психологические механизмы внушения?</p>		
	<p><u>Индивидуальные занятия:</u> Напишите</p>	-	

	развернутое эссе (5-6 страниц) на тему: «Коммуникативный портрет конкурентоспособного специалиста сферы туризма»		
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка презентаций и докладов по данной теме.	4	
Тема 2.2. Конфликты в деловой сфере	<u>Лекции:</u> 1. Природа и причины конфликтов 2. Типология конфликтов 3. Разрешение конфликтов	2	ПК-1 ПК-3
	<u>Практические занятия (семинары):</u> <u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Факторы понимания конфликта. Определение конфликта. 2. Причины конфликтов в деловом общении. 3. Опишите сигналы конфликта. 4. Перечислите и охарактеризуйте стадии конфликта. 5. Стратегии управления конфликтами. 6. Психотехнологии для работ с конфликтом. 7. «Стратегия прорыва» — переход от конфронтации к сотрудничеству 8. Правила посредничества в конфликте. 9. Речевые стратегии в управлении конфликтом 10. Типы конфликтных клиентов <u>Дополнительные вопросы.</u> 1. Охарактеризуйте типы конфликтов, возникающие в деловых коммуникациях в индустрии туризма и	2	

гостеприимства.

2. Назовите и охарактеризуйте известные вам сигналы конфликтов.

3. Назовите и охарактеризуйте этапы развития конфликта.

Практическое задание № 8.

1. Классифицируйте стили поведения в конфликте, используя следующие основания: интересы фирмы — интересы клиента, активные — пассивные, индивидуальные — совместные.

2. Обоснуйте достоинства и недостатки различных стилей поведения в конфликте.

3. Объясните особенности поведения с разными типами конфликтных клиентов.

4. Обоснуйте необходимость заданной последовательности шагов в «стратегии прорыва» У. Юри.

5. Как речевая форма «Я-сообщение» влияет на эмоциональную реакцию и почему?

6. Какую роль в анализе конфликта играет выяснение скрытых интересов сторон?

Задания на развитие умений

1. Предложите форму «Я-сообщения» для следующих ситуаций: „ по отношению к человеку, часто не выполняющему работу к сроку; □ когда вам приказывают, вместо того, чтобы попросить; □ по отношению к чрезмерно строгому руководителю; □ опишите ситуации из жизни, когда вам пригодилось бы «я-сообщение».

2. По имеющейся в содержании параграфа схеме составьте карту следующего конфликта, предложите варианты решения, учитывающие интересы и опасения сторон. Клиентка купила тур в Египет. По приезде

	<p>оказалось, что ее отель находится не на первой береговой линии, как было обещано в путевке, а на второй. По пути на пляж ей нужно было идти по городу, переходить улицу с оживленным движением. Это ей не понравилось. С претензией она звонит в туристическую фирму.</p> <p>3. Припомните конфликт, произошедший в вашей жизни, который вам интересно проанализировать, либо поработайте с тем, который еще надо разрешить.</p> <p>Схема анализа:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предмет конфликта. 2. Вовлеченные стороны. 3. Их интересы и опасения. 4. Варианты решения. 5. Критерии. 6. Выбор стратегии. 		
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа:</u> Подготовка рефератов.	4	
<p>Тема 2.3. Служебный этикет</p>	<p><u>Лекции:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Деловая этика и этикет 2. Приветствия, представления, знакомства 3. Этикет телефонных разговоров 4. Культура деловой переписки 5. Приём и общение с посетителями 6. Подарки и сувениры 7. Официальные приемы 	2	ПК-1 ПК-3
	<u>Практические занятия (семинары):</u>	4	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	

	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка рефератов по данной теме.	4	
Раздел 3. Культура деловых коммуникаций в сфере туризма			
Тема 3.1. Специфика и стратегии деловых переговоров	<u>Лекции:</u> 1. Деловые переговоры и их виды. 2. Подготовка деловых переговоров. 3. Стратегии деловых переговоров. 4. Технологии ведения деловых переговоров. 5. Тактические приемы деловых переговоров. 6. Завершение и анализ деловых переговоров.	2	ПК-1 ПК-3
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. В чем состоит суть переговорного процесса? 2. Каково место переговоров в решении возникающих проблем? 3. Какие существуют тактики взаимоотношений в ходе переговоров? 4. Что означает понятие «принципиальные переговоры»? 5. Что является причиной тупиков на переговорах? 6. Какова структура переговоров? 7. Какие эффективные приемы начала переговоров вы знаете? 8. Какие рекомендации следует соблюдать при подборе одежды для мужчин и женщин в ходе проведения переговоров (профессиональной деятельности)? 9. Дайте характеристику невербальным средствам общения в ходе переговоров?	4	

10. Каким правилам необходимо следовать, чтобы выработать и принять взаимовыгодное соглашение?

Практическое задание

1. Рекомендуется для работы в группах (3—4 человека). Разработайте инструкцию для начинающих работников «Порядок разработки плана переговоров». Обратите внимание на необходимость максимально корректного, ясного употребления инструктивных требований.

2. Напишите эссе по теме на выбор.

Темы эссе

1. «Что позволяет мне быть уверенным во время ведения деловых переговоров?»

2. «Одни из самых удачных деловых переговоров, проведенных мною».

Практические занятия (семинары):

1. Понятие межкультурной коммуникации. Модели мировых культур [1, С.95]
2. Общая характеристика национальных стилей
3. Американский стиль ведения деловых переговоров
4. Английский стиль ведения деловых переговоров
5. Испанский стиль ведения деловых переговоров
6. Итальянский стиль ведения деловых переговоров
7. Немецкий стиль ведения деловых переговоров
8. Французский стиль ведения деловых переговоров
9. Шведский стиль ведения деловых переговоров
10. Китайский стиль ведения деловых переговоров
11. Японский стиль ведения деловых переговоров
12. Корейский стиль ведения деловых переговоров

	<p>переговоров</p> <p>13. Ведение переговоров в арабских странах</p> <p>14. В чем главные отличия в подходах к деловым переговорам между Востоком и Западом?</p> <p>15. Причины коммуникативных барьеров в межкультурном общении во время деловых переговоров [1, С. 93-95]</p> <p>Литература:</p> <p>1. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / коллектив авторов ; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 192 с СТРАНИЦА 962. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения: учебник и практикум для бакалавров / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова; под общ. ред. Г.В. Бороздиной. – М.: Издательство Юрайт, 2014. – 463 с. СТРАНИЦА 206</p> <p>3. Сорокина А. Основы делового общения: Конспект лекций №22</p> <p style="text-align: center;"><u>Практическое задание</u> <u>«Национальные и межкультурные особенности ведения деловых переговоров»</u></p> <p>1. Разработайте рекомендации для специалистов-участников переговоров с представителями немецкой (французской, испанской, итальянской, английской, японской, китайской, арабской) компании. В рекомендациях опишите особенности делового общения партнеров по туристическому бизнесу и укажите, насколько велик культурный разрыв между двумя сторонами, какой механизм существует для преодоления тупиковых ситуаций, какие речевые и психологические тактики наиболее уместны, как считывать информацию о собеседнике по невербалике, в какой</p>		
--	---	--	--

	<p>степени допустимы неформальные факторы, например, можно ли использовать в разговоре шутки и т.д.</p> <p>2. Сравните родную культуру с чужой (по выбору) культурой, входящей в иную классификационную группу (модель Р. Льюиса) по плану: географические условия; религия; духовные ценности; отношение к пространству и времени; стили ведения переговоров; особенности невербальных средств общения.</p> <p>3. Разработайте модель делового общения представителей определенной национальной культуры (цель переговоров, стиль, выбор места проведения, отношение к времени, пространству, особенности одежды, особенности риторики, тактики, аргументы, особенности невербалики).</p> <p>Направления и ресурсы развития знаний и умений в области межкультурных коммуникаций</p> <p>Richard Lewis Communication//www.crossculture.com Culture / hofstede. htm. Школа Г. Хофстеда Culture / hall. Школа Э. Холла Crossculture.ru. Тренинги</p> <p>Литература:</p> <p>1. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / коллектив авторов ; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 192 с</p>		
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u>	4	
<p>Тема 3.2. Специфика руководства на</p>	<p><u>Лекции:</u></p> <p>1. Понятие стиля руководства 2. классические стили руководства 3. Модели руководства</p>	2	<p>ПК-1 ПК-3</p>

<p>предприятиях сферы туризма</p>	<p>4. Выбор стиля руководства</p>		
	<p><u>Практические занятия (семинары):</u> <u>Практические занятия (семинары)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Охарактеризуйте понятие стиля руководства. 2. Что такое авторитарный стиль руководства? 3. Какой стиль управления называют демократическим? 4. Что такое либеральный и анархический стили руководства? 5. Опишите систему ГРИД. 6. В чем суть управленческой решетки? 7. Какую практическую значимость имеют работы по классификации стилей управления. 8. Существуют ли объективные факторы, влияющие на стиль руководства? 9. Каковы субъективные факторы, влияющие на стиль руководства? 10. Опишите матрицу Фидлера. 11. В чем суть модели стиля руководства «Путь — цель». 12. В чем суть модели управленческой деятельности Херси — Бланшара в процессе принятия решения. 13. Каковы стили руководства подчиненными на основе таких черт характера, как контактность и самоутверждение. 14. Опишите основные признаки рабочей команды. Опишите и объясните логику этапов процесса командообразования. 15. Обоснуйте набор командных ролей, предложенный Белбиным. 16. Опишите процедуры классического «мозгового штурма» и «синектики». 17. Опишите процедурные особенности метода Эдварда де Боно «Шесть 	<p>4</p>	

шляп мышления».

18. Что понимается под коллективом хозяйствующей организации и каковы характерные признаки коллектива? Что означает понятие «сплоченный коллектив»?

19. Каковы гендерные особенности психологии потребителей туристических услуг и работников туристических организаций и как они проявляются в ходе профессионального и делового общения?

Практическое задание

1. Демократический стиль управления направлен на гуманизацию. Возможно ли представить ситуацию его неэффективного использования? Опишите ее.

2. Почему один и тот же стиль управления имеет разный эффект на разных предприятиях индустрии туризма и сервиса?

3. Сравните ситуативные стили руководства в модели «Путь — цель».

4. Какой стиль руководства, по вашему мнению, будет наиболее эффективным в третьем десятилетии XXI века, учитывая тенденции развития общества и перемены в культуре и технологиях?

5. Как влияет изменчивость внешней среды на стиль руководства предприятий индустрии туризма и сервиса, приведите примеры.

Ситуация 1. В турфирме упал объем продаж турпродукта. Несколько методов стимулирования не принесли никаких результатов, поэтому управляющий решил создать искусственный конфликт. На очередном собрании было заявлено, что руководство издало положение, в котором говорится о

	<p>том, что в ближайшее время предполагается резкое сокращение штата организации в связи с тем, что упал объем продаж, и это привело к невозможности выплачивать зарплату всем сотрудникам. На основании оценки работы отберут несколько лучших сотрудников, а все остальные будут уволены.</p> <p>Проанализируйте ситуацию и представьте возможные пути ее дальнейшего развития, позитивные и негативные последствия действия управляющего.</p> <p><i>Ситуация 2. Между отдельными специалистами фирмы возникли взаимные претензии о том, что кто-то что-то делает хуже, недоделывает или даже специально вредит.</i></p> <p>Каковы действия руководителя в данной ситуации? Какие факторы необходимо учесть при принятии решения? Каковы варианты дальнейшего развития ситуации?</p> <p>1. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / коллектив авторов; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 192 с. С. 141 – 156 (глава 4.2 и 4.3)</p> <p>2. Власова Т.И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма: учеб. пособие для вузов / Т.И. Власова, А.П. Шарухин, М.М.Данилова. – 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 256 с. (вопрос 18, С. 147, вопрос 19 с. 121 – 127)</p>		
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u>	4	

Тема 3.3. Культура деловой письменной речи	<u>Лекции:</u> 1. Эффективность письменного делового общения 2. Языковые особенности оформления документов 3. Виды служебных документов и деловых писем	2	ПК-1 ПК-3
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Разработайте текст инструкции для молодого сотрудника по составлению делового письма, начните каждое инструктивное указание с глагола действия (в уважительной форме). Цель — помочь избежать часто встречающихся ошибок при ведении деловой корреспонденции. 2. Составьте текст делового письма с учетом требований к структуре делового письма на английском языке (задание выполняется на русском языке), текст и адресат могут быть произвольными. 3. Составьте текст мотивационного письма. Тема письма — ваше желание участвовать в программе академической мобильности в Норвержском Телемаркском университетском колледже Литература: 1. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / коллектив авторов ; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — С. 99 -113	2	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа:</u> Подготовка рефератов.	4	
Тема 3.4 Имидж делового	<u>Практические:</u> 1. Понятие имиджа делового человека. 2. Содержательная характеристика имиджа. 3. Имидж есть у всех людей	2	ПК-1 ПК-3

<p>человека</p>	<p>или только у тех, кто его создает, работает над ним?</p> <p>4. Какие слагаемые имиджа Вы считаете особенно значимыми?</p> <p>5. Как связаны между собой социальный, профессиональный и индивидуальный имидж? Всегда ли они соответствуют друг другу? Какой из них предпочтительней в деловой сфере?</p> <p>6. Характеристика внешнего вида делового человека.</p> <p>7. Социально-ролевое назначение одежды.</p> <p>8. Влияние цвета в одежде.</p> <p>9. Мужской деловой костюм.</p> <p>10. Женский деловой костюм.</p> <p>11. Согласны ли Вы с утверждением Сервантеса: «Не всякая красота внушает любовь: иногда она радует взор, но не покоряет сердце»? Аргументируйте свой ответ.</p> <p>12. Ш. Монтескье заявил: «У женщины есть только одна возможность быть красивой, но быть привлекательной есть сто тысяч возможностей». Что он имел в виду? Это касается только женщин или распространяется и на мужчин?</p> <p>13. Назовите основные требования, предъявляемые к костюму делового человека.</p> <p>14. Телесный имидж: а) Психологическая характеристика тела. б) Привычки. в) Походка и осанка человека. г) Мимика и взгляд.</p> <p>15. Какие секреты улучшения своего телесного образа Вы знаете и используете на практике?</p> <p>16. Какой смысл с точки зрения телесного имиджа приобретает высказывание Ш. Монтескье: «Освободить себя от соблюдения правил приличия не значит ли искать средства для свободных проявлений своих недостатков»?</p> <p>17. Согласны ли Вы с мнением, что «в здоровом теле – здоровый дух»? Почему?</p> <p>18. Типология моделей поведения.</p>		
------------------------	---	--	--

	<p>19. Этикетные и стратегические модели поведения.</p> <p>20. Критерии отбора модели поведения.</p> <p>21. Охарактеризуйте свою модель поведения. Насколько она эффективна в деловом общении.</p> <p>22. Самоподача превосходства.</p> <p>23. Самоподача привлекательности и отношения.</p> <p>24. Самоподача актуального состояния и причин поведения.</p> <p>25. Чего больше в нашем стремлении к самоподаче – сознательного или бессознательного? Стоит ли целенаправленно обучаться этому искусству?</p> <p>26. Назовите самые легкие способы и приемы самоподачи.</p> <p>27. Есть ли связь между понятиями «самоподача» и «аттракция»? В чем она заключается?</p>		
Итого			<i>108 ч.</i>

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе изучения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

- лекционные занятия: проблемные и интерактивные лекции, лекция-визуализация, лекция-беседа, лекция-дискуссия, лекция-анализ ситуаций;
 - практические занятия: тематические семинары, проблемные семинары, «круглые столы», формы «коллективной мыслительной деятельности» и анализа проблемных ситуаций;
 - самостоятельная работа: обязательная самостоятельная работа студента по заданию преподавателя, выполняемая во внеаудиторное время, индивидуальная самостоятельная работа студента под руководством преподавателя;
 - Интернет-ресурсы.
- Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин, и в целом в учебном процессе составляют не менее 18 % от всего объема аудиторных занятий по направлению подготовки.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Текущая аттестация студентов производится лектором или преподавателем, ведущим семинарские занятия по дисциплине в следующих формах:

- опрос;
- тестирование;
- выполнение заданий на занятии;
- письменные домашние задания и т.д.;
- отдельно оцениваются личностные качества студента.

Промежуточный контроль по результатам семестра по дисциплине проходит в форме письменного экзамена (включает в себя ответ на теоретические вопросы) либо компьютерного тестирования.

Оценивание уровня учебных достижений студента осуществляется в виде текущего и промежуточного контроля в соответствии с ПОЛОЖЕНИЕМ о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов КГИК.

Промежуточный контроль по результатам семестра по дисциплине проходит в форме устного зачета (включает в себя ответ на теоретические вопросы)

6.1. Контроль освоения дисциплины

Контроль освоения дисциплины производится в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки результатов обучения ФГБОУ ВО «Краснодарский государственный институт культуры». Программой дисциплины в целях проверки прочности усвоения материала предусматривается проведение различных форм контроля.

Текущий контроль успеваемости студентов по дисциплине производится в следующих формах:

- Устный опрос
- Рубежный контроль предусматривает оценку знаний, умений и навыков студентов по пройденному материалу по данной дисциплине на основе текущих оценок, полученных ими на занятиях за все виды работ. В ходе рубежного контроля используются следующие методы оценки знаний: практические, оценка выполнения самостоятельной работы студентов.

- Промежуточный контроль в форме зачета (2 семестр) и экзамен (3 семестр)

6.2. Оценочные средства

6.2.1. Тематика эссе и рефератов для студентов очной формы обучения

1. Объект, предмет, цели и задачи дисциплины; научные основы и практическая направленность дисциплины.

2. Роль дисциплины в подготовке и деятельности специалистов.

3. Сущность и особенности общения как социально-психологического феномена.

4. Понятие общения.

5. Общение как деятельность.

6. Потребность в общении.

7. Мотивы, обуславливающие вступление в социальное взаимодействие.

8. Основные функции общения.

9. Предмет общения и средства общения.

10. Процесс общения, методы общения. Техника общения.

11. Основные виды и типы межличностного общения.

12. Основные структурные компоненты процесса общения.

13. Восприятие человека человеком.

14. Взаимодействие как компонент общения.

15. Общение и межличностные отношения.

16. Формирование отношений в процессе межличностного общения.

17. Влияние первой встречи на характер развития взаимоотношений.

18. Обаяние как феномен межличностного общения.

19. Общее понятие и процесс формирования коммуникативной культуры личности.

20. Понятие коммуникативной культуры личности.

21. Общение и нравственные установки человека.

22. Характеристики личностных качеств, необходимых для полноценного участия в общении.

23. Коммуникативные стереотипы и коммуникативное творчество.

24. Сущность и особенности коммуникативной культуры организатора социально-культурной деятельности.

25. Профессиональная тактика организатора.

26. Профессиональная этика организатора: основные принципы и правила его взаимоотношений с субъектами социокультурной деятельности.

27. Коммуникативные способности личности и их использование для организации различных форм досуга.

28. Факторы, способствующие сближению и взаимопониманию.

6.2.2. Примеры контрольных вопросов и заданий для проведения текущего контроля и контроля самостоятельной работы студентов очной формы обучения.

Тестовые задания по предмету

1. Культура речи — это

2. Назвать качество речи, обозначающее количество слов, используемых в речи говорящим.

- А) Богатство, разнообразие речи
- Б) Чистота речи
- В) Выразительность речи
- Г) Ясность и понятность речи
- Д) Точность речи
- Е) Правильность речи

3. Назвать качество речи, обозначающее умение четко и ясно мыслить, знание предмета речи и законов русского языка.

- А) Богатство, разнообразие речи
- Б) Чистота речи
- В) Выразительность речи
- Г) Ясность и понятность речи
- Д) Точность речи
- Е) Правильность речи

4. Назвать качество речи, обозначающее отсутствие в ней лишних слов, слов-сорняков, слов паразитов.

- А) Богатство, разнообразие речи
- Б) Чистота речи
- В) Выразительность речи
- Г) Ясность и понятность речи
- Д) Точность речи
- Е) Правильность речи

5. Назвать качество речи, обозначающее способность воздействовать не только на разум, но и на чувства, воображение слушателя.

- А) Богатство, разнообразие речи
- Б) Чистота речи
- В) Выразительность речи
- Г) Ясность и понятность речи
- Д) Точность речи
- Е) Правильность речи

6. Назвать качество речи, обозначающее правильное, адаптированное к слушателям использование терминов, иностранных слов, профессионализмов, жаргонизмов, историзмов и т.п.

- А) Богатство, разнообразие речи
- Б) Чистота речи
- В) Выразительность речи
- Г) Ясность и понятность речи
- Д) Точность речи
- Е) Правильность речи

7. Назвать качество речи, обозначающее соблюдение действующих норм русского литературного языка.

- А) Богатство, разнообразие речи
- Б) Чистота речи
- В) Выразительность речи
- Г) Ясность и понятность речи
- Д) Точность речи
- Е) Правильность речи

8. Назвать отличие разговора от беседы:

9. Литературный язык — это

10. В зависимости от положения коммуникантов в пространстве и времени общение бывает:

- А) Контактное и дистанционное
- Б) Диалогическое и монологическое
- В) Непосредственное и опосредованное
- Г) Устное и письменное
- Д) Межличностное и массовое

11. В зависимости от наличия или отсутствия какого-либо опосредующего аппарата общение бывает:

- А) Контактное и дистанционное
- Б) Диалогическое и монологическое
- В) Непосредственное и опосредованное
- Г) Устное и письменное
- Д) Межличностное и массовое

12. С точки зрения формы существования языка общение бывает:

- А) Контактное и дистанционное
- Б) Диалогическое и монологическое
- В) Непосредственное и опосредованное
- Г) Устное и письменное
- Д) Межличностное и массовое

13. В зависимости от переменной и постоянной позиции: я - говорящего, ты - слушающего, общение бывает:

- А) Контактное и дистанционное
- Б) Диалогическое и монологическое
- В) Непосредственное и опосредованное
- Г) Устное и письменное
- Д) Межличностное и массовое

14. С точки зрения количества участников общение бывает:

- А) Контактное и дистанционное
- Б) Диалогическое и монологическое
- В) Непосредственное и опосредованное
- Г) Устное и письменное

- Д) Межличностное и массовое
15. Слышать - это
- А) Физически воспринимать звук
- Б) Сосредоточиться на воспринимаемом и понимать значение звуков
16. Слушать - это
- А) Физически воспринимать звук
- Б) Сосредоточиться на воспринимаемом и понимать значение звуков
17. Выстроить последовательность восприятия информации:
- А) Слушание
- Б) Понимание
- В) Восприятие
- Г) Осмысление
18. Умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника
- А) Рефлексивное слушание
- Б) Нерефлексивное слушание
19. Активное вмешательство в речь собеседника с целью оказать ему помощь в выражении мысли и чувств
- А) Рефлексивное слушание
- Б) Нерефлексивное слушание
20. Выстроить последовательность структуры деловой беседы
- А) Начало (установление благоприятного контакта)
- Б) Принятие решения
- В) Изложение позиции и обоснование ее
- Г) Совместный анализ проблемы, поиск вариантов решений
- Д) Выяснение позиции собеседника
21. Традиционные переговоры с целью заключения соглашения между кем-либо по какому либо вопросу
- А) Круглый стол
- Б) Мозговой штурм
- В) Командная деловая игра
22. Беспорядочное обсуждение, приоритет отдается не порядку организации, а сумасшедшим идеям
- А) Круглый стол
- Б) Мозговой штурм
- В) Командная деловая игра
23. Всякие идеи обретают не только форму проекта, но и своих сторонников и противников
- А) Круглый стол
- Б) Мозговой штурм
- В) Командная деловая игра
24. В обсуждении ключевой вопрос в виде повестки дня
- А) Круглый стол
- Б) Мозговой штурм
- В) Командная деловая игра
25. В обсуждении ключевой вопрос в виде проблемной ситуации

- А) Круглый стол
Б) Мозговой штурм
В) Командная деловая игра
26. В обсуждении ключевой вопрос в виде тезисов сторон
А) Круглый стол
Б) Мозговой штурм
В) Командная деловая игра
27. Характер обсуждения — выступление есть выражение собственного (или позиционного) мнения
А) Круглый стол
Б) Мозговой штурм
В) Командная деловая игра
28. Характер обсуждения — «нет идей — не выступай»
А) Круглый стол
Б) Мозговой штурм
В) Командная деловая игра
29. Характер обсуждения — «сказать «за» и «против» — мало, нужно еще обосновать и доказать»
А) Круглый стол
Б) Мозговой штурм
В) Командная деловая игра
30. Характер критики — критика недопустима, так как все имеют право высказать свою точку зрения
А) Круглый стол
Б) Мозговой штурм
В) Командная деловая игра
31. Характер критики — «Без критики нет идей, но критикуют идеи, а не личности»
А) Круглый стол
Б) Мозговой штурм
В) Командная деловая игра
32. Характер критики — объектом критики может быть не только идея, но и позиция, однако критика должна быть конструктивной
А) Круглый стол
Б) Мозговой штурм
В) Командная деловая игра
33. Регламент и протокол — без регламента нет обсуждения, протокол — это хорошая манера обсуждения, определяющая то, что можно, и то, что нельзя
А) Круглый стол
Б) Мозговой штурм
В) Командная деловая игра
34. Регламент и протокол — если есть, что сказать, то никто не перебивает, записывает тот, кому нужно, слушает тот, кто понимает
А) Круглый стол

Б) Мозговой штурм

В) Командная деловая игра

35. Регламент и протокол — без протокола нет обсуждения, поскольку протокол является технологией обсуждения

А) Круглый стол

Б) Мозговой штурм

В) Командная деловая игра

36. Речевой этикет — это

37. Перечислить 10 правил этикета телефонного разговора:

Ответы к тестовым заданиям по предмету

1. Культура речи — это совокупность качеств, которая оказывает наилучшее воздействие на адресата с учетом конкретной обстановки в соответствии с поставленной задачей.

2. А)

3. Д)

4. Б)

5. В)

6. Г)

7. Е)

8. Разговор — ситуативный контакт, а беседа — контакт предметный, имеющий свою драматургию.

9. Литературный язык — это

10. А)

11. В)

12. Г)

13. Б)

14. Д)

15. А)

16. Б)

17. А), В), Г), Б)

18. Б)

19. А)

20. А, В, Д, Г, Б.

21. А)

22. Б)

23. В)

24. А)

25. Б)

26. В)

27. А)

28. Б)

29. В)

30. А)

31. Б)

32. В)

33. А)

34. Б)

35. В)

36. Речевой этикет — это правила речевого поведения, система устойчивых речевых формул общения.

37. Перечислить 10 правил этикета телефонного разговора.

Тестовые задания

Инструкция: Обведите кружком букву, соответствующую правильному ответу

1. Вопрос. Основными составляющими процессами коммуникативной деятельности являются:...?

Варианты ответа:

а) коммуникативный, перцептивный, интерактивный;

б) интерактивный, информационно-познавательный, социальный;

в) коммуникативный, социокультурный, аффективный;

Инструкция: Дополните понятие

2. Вопрос: В психологии общение рассматривается как...

Варианты ответа:

а) источник информации, который передает факты, навыки и т.д.;

б) сложный процесс взаимодействия людей, где они влияют друг на друга;

в) одна из форм личности, связанная с игрой, познанием, трудом;

г) взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информации познавательного характера.

Инструкция: Обведите кружком букву, соответствующую правильному ответу

3. Вопрос: Эффективной формой отношений управляющего и подчиненного является...?

Варианты ответа:

а) сотрудничество;

б) дисциплина;

в) дело;

г) власть.

Инструкция: Дополните понятие

4. Вопрос: Коммуникативная компетентность личности — это ...?

Инструкция: Обведите кружком букву, соответствующую правильному ответу

5. Вопрос: Наиболее важным во взаимном понимании является...?

Варианты ответа:

- а) умение общаться;
- б) правильное восприятие одним субъектом другого;
- в) открытость;
- г) понимание и принятие целей, задач специфики определенной деятельности.

Инструкция: Дополните недостающее звено

6. Вопрос. Коммуникативный процесс представляет собой систему элементов...? коммуникатив — сообщение — аудитория —

Инструкция: Обведите кружком букву, соответствующую правильному ответу

7. Вопрос: Под понятием «восприятие» в психологии общения подразумевается...?

Варианты ответа:

- а) представление личности о себе;
- б) отражение в сознании партнеров по общению целей и мотивов;
- в) формирование ценностного образа и понимание партнера по общению;
- г) оценка информации о деловом партнере с учетом психологических и эмоциональных факторов.

Инструкция: Обведите кружком букву, соответствующую правильному ответу

8. Вопрос: Процесс социальной стереотипизации заключается в оценке...?

Варианты ответа:

- а) внешнего вида и поведения человека;
- б) образа человека, выстроенного на базе тех или иных схем;
- в) правильного и эффективного общения;
- г) целостного образа другого человека.

Инструкция: Обведите кружком букву, соответствующую правильному ответу

9. Вопрос: К психологическим механизмам восприятия и понимания при межличностном общении относятся: ...?

Варианты ответа:

- а) идентификация;
- б) симпатия;
- в) эмпатия;
- г) ценность;
- д) транзакционный анализ;
- ж) рефлексия.

Инструкция: Обведите кружком букву, соответствующую правильному ответу

10. Вопрос: Устойчивая способность понимать самого себя, других людей и их взаимоотношения, а также способность прогнозировать межличностные события, определяются...?

Варианты ответа:

- а) социальным интеллектом;
- б) сенситивностью;
- с) рефлексией.

Инструкция: Дополните понятие

11. Вопрос: Целью общения может выступать: ...?

Варианты ответа:

- а) то, ради чего у человека возникает данный вид активности;
- б) совокупность свойств личности, определяющих типичные способности;
- в) способность выполнить определенные действия с хорошим качеством;
- г) стремление человека к согласованной и сложной работе с людьми

Инструкция: Обведите кружком букву, соответствующую правильному ответу

12. Вопрос: Какие из предложенных видов коммуникативных структур не относятся к централизованному типу: ...?

Варианты ответа:

- а) фронтальная;
- б) радикальная;
- в) цепная;
- г) иерархическая.

Инструкция: Обведите кружком букву, соответствующую правильному ответу

13. Вопрос: Интерактивный процесс коммуникативной деятельности представляет ...?

Варианты ответа:

- а) процесс, обеспечивающий обмен информации;
- б) процесс, регулирующий взаимодействие партнеров в общении;
- в) процесс, организующий взаимовосприятие, взаимооценки и рефлексии в общении;
- г) процесс стремления человека к оценке и познанию других людей.

Инструкция: Обведите кружком букву, соответствующую правильному ответу

14. Вопрос: К кинесическим средствам невербального общения относят: ...?

Варианты ответа:

- а) зрительно-воспринимаемые движения другого человека;
- б) ориентация партнеров в момент общения, дистанция между ними;
- в) динамические прикосновения в форме рукопожатий, похлопываний, поцелуев;
- г) визуальный контакт, мимика, жесты.

Инструкция: Обведите кружком букву, соответствующую правильному ответу

15. Вопрос: Стиль общения, для которого характерны высокая активность и эффективность совместной деятельности, определяется как ...?

Варианты ответа:

- а) доверительно-диалогический;
- б) пассивно-индифферентный;
- в) авторитарно-монологический;
- г) конфликтный.

Инструкция: Обведите кружком букву, соответствующую правильному ответу

16. Вопрос: Средства невербальной коммуникации: выражение лица, мимики, жестикуляция относятся к:

Варианты ответа:

- а) фонации;
- б) проксемики;
- в) кинесики.

Инструкция: Дополните понятие:

17. Вопрос: Какие виды коммуникативных барьеров возникают в процессе общения людей, имеющих различные социальные статусы.

Варианты ответа:

- а) социокультурные;
- б) мировоззренческие различия;
- в) организационные барьеры;
- г) технические барьеры.

Инструкция: Обведите кружком букву, соответствующую правильному ответу

18. Вопрос: В психологии под эмпатией понимается...?

Варианты ответов:

- а) уподобление себя другому человеку;
- б) осознание индивидом того, как воспринимается партнером по общению;
- в) понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека;
- г) психологическая характеристика установки личности на свой внутренний мир.

Инструкция: Дополните понятие:

19. Вопрос: Техника общения понимается как...?

Варианты ответа:

- а) способы преднастройки человека на общение с людьми;
- б) предпочитаемые средства общения;
- в) умения и навыки общения с людьми;
- г) способности, знания, направленные на общение с людьми.

Инструкция: Обведите кружком букву, соответствующую правильному ответу

20. Вопрос: К интровертному типу субъектов общения в психологии относят...?

Варианты ответа:

- а) человека, несклонного к внешнему диалогу, с непрочной внешне коммуникативной установкой;
- б) субъекта, обладающего легкой манерой переключения внимания;
- в) человека, постоянно чувствующего себя просителем;
- г) человека, который расположен к взаимодействию.

Правильные ответы

- 1-а,
- 2- г,
- 3- б,
- 4 - (это способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми)
- 5 - в,
- 6 - эффективность коммуникации (каналы коммуникации)
- 7 -в,
- 8-б,
- 9 - а, в, ж,
- 10-а,
- 11 -а,
- 12-в,
- 13-б,
- 14-а,
- 15-а,
- 16-в,
- 17 - профессиональные, смысловые, личностно-психологические,
- 18-в,
- 19-а,
- 20-а.

6.2.3. Практические занятия

Практическое занятие №1

На развитие гибкости ума, памяти, внимания, ясности речи, творческого потенциала личности.

Цель упражнений: развитие гибкости ума.

Задание №1.

Изучите приведенные ниже сравнения и объясните, почему они правомочны. Творчество подобно приготовлению торта.

Творчество подобно падению в грязь.

Творчество подобно любви и т.д.

Задание №2.

Вы претендуете на должность руководителя рекламной компании. Утром в день собеседования вы решили поместить некую рекламу в такое место, где президент компании мог бы увидеть ее по дороге на работу. Что это будет за реклама? Каким должно быть ее внешнее оформление, чтобы президент наверняка обратил на нее внимание?

Задание №3.

Вы знаете, что вам предложат тестовую задачу: как достать теннисный мячик из длинного узкого цилиндра, привинченного к полу. Стандартное решение - налить воды, чтобы мячик всплыл. Но вы узнали о содержании задачи и заранее подготовили дополнительные ответы. Какие именно? Как вы собираетесь достать мячик?

Задание №4.

Цель: развитие метафорического мышления.
Заполните пробелы в сравнениях и метафорах:
Вода для корабля то же, что ... для бизнеса.
Цветок вызывает радость, так же как ... гнев.

Задание №5

Осуществите синтез.

Вообразите смешение различных видов восприятия, например попробуйте представить себе способность ощущать вкус звуков, слышать цвета, обонять ощущения.

Задание №5.

Вербальный тренинг "КОРАБЛИК"

Цель: развитие фантазии, умения кратко формулировать мысли, внимания и запоминания деталей.

Правила тренинга.

Все участники плывут на кораблике. Кораблик плывет вдоль берегов, островов, гор и лесов; то наступает день, то приходит ночь, то налетает шторм. Каждый участник игры по очереди сообщает, куда плывет кораблик, что видно вокруг, что происходит на борту и т. д.

Каждый участник, сидящий в круге, должен произнести не менее 3-5 фраз. Так продолжается до тех пор, пока не будет сделано ходов 10-15, а потом руководитель сообщает, что кораблик поворачивается на 180° и участники должны повторить весь путь до порта отправления, но в обратном порядке.

Практическое занятие №2

«Офисно-деловой стиль: документы, тексты, речь».

Цель: отработка навыков профессиональной деловой речи, работы с деловыми документами.

Задание №1. Назовите основные черты офисно-делового стиля.

Определите по названию документа целевое назначение данного речевого жанра:

- приказ, инструкция,
- докладная записка, объяснительная записка,
- уголовное дело, заявление, рекламация, отчет, справка, акт.

Аргументируйте свое суждение. Назовите признаки официально-делового стиля, общие для всех названных жанров.

Замените слова, пришедшие в русский язык из других языков, русскими синонимами (обратитесь к толковому словарю): адаптация, альтернатива, апелляция, аудиенция, валюта, виза и др.

Задание №2.

Трансформировать речь персонажей, (произведение по выбору) переводя ее на профессиональный, деловой язык. Используя слова: договор, консенсус, конкуренция, адаптация, партнер и т. д

Задание №3.

Тренинг на вербализацию и перефразирование. "Иностранец и переводчик"

В группе выбираются два участника, один из которых играет роль иностранца, а другой - переводчика. Остальным предлагается представить себя журналистами, находящимися на пресс-конференции приехавшего иностранного гостя.

"Иностранец" сам выбирает образ своего героя и представляет его публике (это может быть известный предприниматель, политический деятель, адвокат, менеджер и т. п.). Журналисты задают ему вопросы, на которые он отвечает на "иностранном" языке (на самом деле все упражнение проходит на русском языке).

Задача участника, исполняющего роль "переводчика", кратко, сжато, но точно передать то, что сказал "иностранец".

Примечание: можно создать группу экспертов (3-5 чел.), которые будут оценивать точность "перевода", при этом можно использовать как балльные оценки, так и качественные характеристики, например: адекватность перевода, знание лексики, лингвистическая интерпретация слов и пр. Руководителю тренинга следует обратить внимание на реакцию слушателей-"журналистов" и "иностранца":

- а). Когда даются остроумные и неординарные интерпретации текстов?
- б). Когда точно передается мысль?

Известно высказывание американского психолога К. Роджерса о том, что слишком точная интерпретация может вызвать отторжение и защиту, а неадекватная интерпретация - лишняя раз утвердить человека в ощущении

того, что его никто не понимает. Результат тренинга можно обсудить и в этом контексте.

Практическое занятие № 3.

Логико-речевое доказательство

Задание № 1.

Переделайте текст, разделив последовательно процедуры вытеснения и замещения.

Очень известная компания решила дать рекламу в одном из журналов для увеличения сбыта продукции. Она обратилась в рекламное агентство. Рекламное агентство провело исследование и предложило следующий отчет: Проведенное исследование показало, что в данный момент существует два журнала, в которых вы могли бы разместить свою рекламу. Эти журналы публикуют материалы о высоких информационных технологиях. Публикация рекламы в обоих журналах приведет к одному итогу. Но надо заметить, что в журнале "А" это будет намного дешевле, чем в журнале "Б", поскольку распространение журнала "Б" происходит только в Москве, а распространение журнала "А" идет на все страны СНГ, следовательно, тираж его больше, печать намного дешевле и стоимость рекламы существенно сокращается. Журнал "А" очень интересен, он имеет читателей намного больше, чем журнал "Б", и расходуется быстрее, чем обычные компьютерные журналы.

И дальше рекламное агентство проводит сравнительный анализ этих журналов, который показывает большую выгоду размещения рекламы в одном журнале по сравнению с другим:

- компьютерный журнал "А" обладает рядом преимуществ перед журналом "Б". Он имеет больше полос, и качество бумаги намного лучше, чем у второго журнала. Информация, публикуемая в журнале "А", рассчитана на любого пользователя, а в журнале "Б" — только на узкий круг программистов.

- маркетинговые исследования, проводившиеся в прошлом году, показали, что читатели по-разному относятся к этим журналам. Отзывы читателей о журнале "А" говорят о том, что журнал интересный, легко читается и из него можно почерпнуть много важной информации в отличие от журнала "Б". Яркие цвета журнала дают дополнительное эстетическое впечатление, чего не скажешь про журнал "Б", у которого и качество хуже, и цвета блеклые. Из вышесказанного мы делаем вывод: размещение рекламы в журнале "А" намного выгоднее, чем в журнале "Б". Поэтому мы рекомендуем журнал "А". Но все - же выбор остается за вами.

Задание №2.

Придумайте короткие тексты, в которых органично бы сочетались мало совместимые понятия типа:

- птицы и месть;
- мусорная машина и суахили;
- порядочность и велосипед;
- надежда и выключатель;

- кирпич и грусть;
- кисточка и хорошее здоровье;
- облака и валютный заем;
- котировка акций и флейта;
- макроэкономика и зеленый цвет.

Задание №3.

В тексте найти ошибку "потеря тезиса" и исправьте ее. В каких примерах, как вам кажется, это не потеря, а подмена тезиса?

Вопрос экзаменационного билета: "Архитектурный ансамбль Новодевичьего монастыря".

Ответ студента: «Архитектурный ансамбль Новодевичьего монастыря по праву пользуется славой одного из самых выдающихся памятников средневековой Москвы. Строительство Новодевичьего монастыря приходилось на период активной застройки и реконструкции Москвы ставшей столицей Русского государства. Над постройкой монастыря трудились не только местные мастера, но и зодчие — выходцы из многих стран Европы. Поэтому сочетание разнообразных архитектурных стилей является характерной чертой ансамбля».

Практическое занятие № 4

Отработка профессиональных навыков. Убеждающее воздействие на партнера.

Задание №1 Атака вопросами.

Цель: отработка умения задавать правильные вопросы, использовать атаку вопросами для выяснения необходимой информации.

Задание: Раздайте или прочтите текст содержащий пример вопросов и ответов. По предлагаемым вопросам устройте обсуждение в группе. В конце дискуссии предложить участникам упражнения сформулировать "урок", который можно извлечь, взять на вооружение

Задание №2.

Рисование предмета по словесному описанию.

Студенту, предлагается описать рисунок, не называя предметы своими именами. Остальные должны нарисовать то, о чем рассказывается. Разрешается задавать вопросы.

Оценивается то, как задавались вопросы, какие приемы были использованы при описании, что происходило в аудитории? и пр.

- определить, что же важнее в коммуникации: "скорость" выполнения задания или "эффективность" взаимодействия.

Задание № 3.

Найдите ошибки в следующих силлогизмах. Объясните их. Придумайте несколько правильных и неверных силлогизмов

1. Все адвокаты — душевные люди;

Все молодые — люди душевные;

Все адвокаты есть молодые люди.

2. Все цветы — существа;
Все животные — существа;
Все цветы есть животные.

3. Все поэты обладают творческим воображением;
Поэты — плохие бизнесмены;
Хорошие бизнесмены не обладают творческим воображением.

Задание № 4.

Математическая задача.

Цель: отработка навыков аргументации, использование методов наглядного обмена, метода аргументации, метода расчленения.

Метод расчленения.

Участникам предлагается решить математическую задачу, в которой есть некоторые логические сложности. "Индеец Джо купил лошадь за 6 долл., на следующий день продал ее за 7 долл. Занял 1 долл. у соседа и купил лошадь за 8 долл., после чего продал ее за 9 долл. Вопрос: каков доход индейца Джо?"

Каждый участник тренинга самостоятельно пытается решить задачу. По истечении двух-трех минут ведущий предлагает участникам вслух сообщить свой ответ и степень уверенности в ответе, выраженную в процентах. Например: "Мой ответ - 1 долл., и я уверен в этом на 100%"; "Мой ответ 3 долл., но я уверен в этом только на 50 процентов".

Участники должны попробовать доказать свое решение "методом положительных ответов Сократа": ход решения проблемы или задачи прослеживается минимальными шагами, которые формулируются как вопрос.

Эту же задачу решить другими методами.

Практическое занятие №5.

Учебно-деловая игра «Ранадо».

Уди - "Ранадо" (развитие навыков делового общения)

Цель игры: формирование навыков эффективной коммуникации: говорить, слушать, аргументировать, задавать вопросы и отвечать на них, критиковать и пр.

В Уди демонстрируются различные способы организации конструктивных контактов в режиме дискуссии, развивается культура речевого общения на основе его нормирования, правил-ограничений и тренинга. Кроме того, генерируются оптимальные стратегии и тактика коммуникативного поведения, а также отрабатывается и закрепляется технология проведения дискуссии, полемики.

Участники разбиваются на группы. Выдвигаются идеи для подготовки сообщения на выбранную тему всеми командами. Каждый член команды должен иметь возможность свободно высказаться, сделать свой вклад в "общий котел". Группа выбирает жанр выступления и готовит его; все идеи и мысли фиксируются. Проводится дискуссия по выбранной теме. Доклады оцениваются. Выбирается победитель.

Практическое занятие № 6.

Международные переговоры. Международный этикет

Ситуационно-ролевая игра "Переговоры"

Цель: отработка навыков делового общения в переговорах; урегулирование конфликта; достижение соглашения. Развитие навыков общения с иностранными партнерами, понимание особенностей этикета других культур. **Роли для участия в игре:**

1. Специалисты, ведущие переговоры, не менее трех человек.

2. Группа экспертов, их задача - дать оценочную экспозицию конфликта. Экспертные решения и оценки должны носить предметный характер. Оценивая решения, принятые в процессе переговоров, они должны подсчитать конкретные убытки и потери и выявить ошибки и их негативные последствия, предложить варианты действий. (Не менее трех человек).

3. Группа аналитиков, их задача - осуществить прогнозирование на перспективу, проанализировать предлагаемые экспертами и переговорщиками решения с точки зрения их эффективности, появления потенциальных проблем. (Не менее трех человек).

I этап игры: "Подготовка"

1. Создание игровых команд: специалисты по переговорам - по 3 чел. От каждой из сторон; эксперты, аналитики.

2. Описание сложившейся ситуации, конфликта между сторонами. Выбор стран участвующих в переговорах. (Америка и Россия, Япония и Россия и т.д.)

Примечание: ситуацию можно предложить из реальной практики или дать слушателям возможность придумать ее самим.

3. Создать документ - **пакет предложений**. В него входит несколько статей. Одна из них - описание конфликта в терминах, принятых обеими сторонами.

Пакет предложений включает в себя:

а. Преамбула - в ней оговариваются цели, интерес и отношение к спорному положению.

б. Детализация преамбулы в формулировке собственной позиции по всем аспектам спорного положения.

в. Претензии к партнерам. Необходимо выделить принципиальные претензии и второстепенные. Первые описываются в категорических выражениях, а вторые по типу: "к тому же...", "следует добавить, что..." и т. п.

г. Экспертные оценки, характеризующие те или иные положения.

4. Группы экспертов и аналитиков готовят встречные предложения, описывая их значимость, эффективность и прогнозируя возможные последствия.

Примечание: группе экспертов можно предложить вместо разработки новых предложений выработать систему оценивания результатов деятельности специалистов по переговорам и аналитиков, принимаемых

решений, выбираемых стратегии и тактики, учитывающей национальные интересы.

II этап игры: "Регламент"

На данном этапе игры ее участники вырабатывают регламент. Он должен определять: место, время, характер и упорядоченность переговоров.

Регламент состоит из следующих частей:

а. Преамбула регламента - констатация общей цели переговоров, их характера, содержания и оснований. Цели переговоров должны определяться взаимным соглашением.

б. Формулирование характера переговоров связано с ориентацией на взаимосогласование, рассмотрение претензий, разбор конфликта, двусторонние или многосторонние переговоры, обращение к третьим лицам, предварительные раунды консультаций и т. п.

в. Соглашение относительно участников переговорного процесса, их полномочий, представительности.

г. Формулирование санкций, которые определяются как меры, следующие за нарушение регламента.

д. Диспозиция - согласование места и времени проведения самих переговоров, консультаций, встреч посредников и пр.

III этап игры: "Решения"

Началом данного этапа служит принятие взаимосогласованного пакета предложений. Реализация данного этапа будет продуктивной, если предыдущие этапы дали соответственно конструктивные результаты. Решение выражается в намерении обеих сторон действовать в направлении формулирования общих соглашений.

IV этап игры: "Соглашения"

Это последний этап переговоров. Он предполагает, что участники игры совершают несколько последовательных шагов:

1. Формулирование достигнутых договоренностей в виде соглашений.
2. Формулирование заключительного протокола.

Выработка Соглашения и Протокола тоже предполагает свою тактику, маневры, уступки и твердость позиции, исходя из национальных особенностей сторон ведущих переговоры.

Заключительные документы переговоров оформляются в виде соответствующих соглашений.

6.2.4. Вопросы для проведения текущего контроля

1. Объект, предмет, цели и задачи дисциплины; научные основы и практическая направленность дисциплины .
2. Роль дисциплины в подготовке и деятельности специалистов.
3. Сущность и особенности общения как социально-психологического феномена.
4. Понятие общения.
5. Общение как деятельность.
6. Потребность в общении.
7. Мотивы, обуславливающие вступление в социальное взаимодействие.

8. Основные функции общения.
9. Предмет общения и средства общения.
10. Процесс общения, методы общения. Техника общения.
11. Основные виды и типы межличностного общения.
12. Основные структурные компоненты процесса общения.
13. Восприятие человека человеком.
14. Взаимодействие как компонент общения.
15. Общение и межличностные отношения.
16. Формирование отношений в процессе межличностного общения.
17. Влияние первой встречи на характер развития взаимоотношений.
18. Обаяние как феномен межличностного общения.
19. Общее понятие и процесс формирования коммуникативной культуры личности.
20. Понятие коммуникативной культуры личности.
21. Общение и нравственные установки человека.
22. Характеристики личностных качеств, необходимых для полноценного участия в общении.
23. Коммуникативные стереотипы и коммуникативное творчество.
24. Сущность и особенности коммуникативной культуры организатора социально-культурной деятельности.
25. Профессиональная тактика организатора.
26. Профессиональная этика организатора: основные принципы и правила его взаимоотношений с субъектами социокультурной деятельности.
27. Коммуникативные способности личности и их использование для организации различных форм досуга.
28. Факторы, способствующие сближению и взаимопониманию.

6.2.5. Примерные вопросы к экзамену (для всех форм обучения)

1. Предмет и основные категории риторики.
2. Национально-этнические и исторические особенности повседневной и публичной речи.
3. Современная риторика: этнориторика, риторика и профессиональная речь.
4. Риторика и речевое поведение человека.
5. Риторика и лингвистика.
6. Речевое событие - дискурс.
7. Речевая ситуация.
8. Речевое действие.
9. Речевой поступок.
10. Требования к поведению говорящего.
11. Законы современной общей риторики.
12. Стратегии речевого поведения.
13. Особенности официально-делового общения.
14. Убеждение и манипулирование.
15. Языковое выражение доводов.
16. Средства изобразительности и выразительности.

17. Создание текста в сфере делового общения.
18. Деловая переписка.
19. Приемы речевого воздействия.
20. Деловые переговоры.
21. Стратегия слушающего.
22. Стратегия говорящего.
23. Групповые формы деловых переговоров.
24. Методы коллективного принятия решений.
25. Коллективные двухсторонние деловые переговоры.
26. Дискуссия.
27. Деловой этикет в составе коммуникативной культуры.
28. Служебный этикет и стратегия делового общения.
29. Основные заповеди служебного этикета, способствующие преуспеванию.
30. Коммуникативные принципы оптимизации служебных отношений.
31. Отношения между женщиной и мужчиной на службе.
32. Искусство построения отношений в служебном коллективе.
33. Сущность конфликта.
34. Конструктивные и деструктивные конфликты.
35. Факторы, способствующие конструктивному разрешению конфликта.
36. Активизированные мотивации персонала с помощью системы стимулов.
37. Социально-культурная ситуация устройства на работу и деловой этикет.
38. Действие и ответная реакция как основные положения теории межличностных отношений.
39. Этикетные правила поведения на собеседовании.
40. Установление отношений с новыми коллегами и руководителями.
41. Средства укрепления служебных межличностных и групповых отношений.
42. Природа конфликта, его субъекты и источник.
43. Причина и повод конфликта. Типы поводов. Диагностика динамика конфликта.
44. Барьеры общения.
45. Оценка себя, своих интересов и целей и подбор соответствующего запросам предприятия.
46. Подготовка к собеседованию.
47. Специальные аспекты делового этикета, связанные с продвижением по службе.
48. Этика и этикет: есть ли между ними связь в деловом общении?
49. Этикетные правила вхождения в коллектив в качестве нового сотрудника.
50. Этикетные правила вхождения в коллектив в качестве руководителя.
51. Преодоление предубеждений против новичка и обеспечение нормального делового сотрудничества.

52. Действия руководителя по налаживанию отношений между старыми и новыми сотрудниками.
53. Правильная «настройка» коллектива перед предстоящими нововведениями и реорганизациями.
54. Критерии выбора моделей поведения.
55. Техника вхождения в образ (три стадии создания собственного образа - имиджа).
56. Язык телодвижений как аспект невербальной деятельности.
57. Эстетические основы и техника движения.
58. Имиджелогия или искусство самопрезентации в достижении успеха.
59. Перспективы и проблемы развития науки и практики в объектной сфере и предметной области дисциплины «Основы коммуникативной культуры».

6.2.6. Тематика курсовых работ (для всех форм обучения) - не предусмотрены учебным планом.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. основная литература

1. Психология и этика делового общения : учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 415 с. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01050-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118> (20.08.2017).

2. Е.Н. Егорова. Профессиональное общение в туризме: учебное пособие для бакалавров, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм. – Краснодар: КГИК, 2018. – 143 с.

3. Ермакова, Е.Е. Коммуникативные технологии в туризме: учебно-методическое пособие для студентов направления «Туризм»: [16+] / Е.Е. Ермакова; Тюменский государственный университет. - Тюмень: Тюменский государственный университет, 2016. – 61 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572267> (дата обращения: 25.11.2020). – Библиогр. в кн. – Текст: электронный.

7.2. дополнительная литература

1. Семенов, А.К. Психология и этика менеджмента и бизнеса : учебное пособие / А.К. Семенов, Е.Л. Маслова. - 7-е изд. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 276 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453928> (05.10.2017)

2. Межкультурная коммуникация в сфере социально-культурной деятельности : материалы междунар.науч.-практ. конференции (Болонья - Краснодар, 10-24 августа 2008 г.) / науч. ред. Г.В. Головина, И.В. Колинко, Е.Б. Оселедчик. - Краснодар, 2009. - 208 с. - ISBN 978-5-9041-0703-1 : 150.00.

3. Горбачев, А.А. Опыт подготовки специалистов инвалидов средствами искусства и культурно-познавательного туризма / А.А. Горбачев, Д.А. Горбачева, Г.С. Сазыка // Курорты. Сервис. Туризм. -2015. - № 3-4 (28-29). - С. 18-28.

4. Щетинская Н.Б. Развитие коммуникативной компетентности студентов с ограниченными возможностями здоровья: методические рекомендации для студентов. - Краснодар: КГИК, 2016. - 28 с.

5. Штофер Л. Л. Профессиональная этика Профессиональная этика и этикет Деловые коммуникации / Л. Л. Штофер // Учебники и учебные пособия для вузов - Ростов-на-Дону: Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017. -291с.

7.3 периодические издания

1. Журнал «Курорты, сервис, туризм»
2. Журнал «Культурная жизнь Юга России»

7.4. Интернет-ресурсы

1. http://sbiblio.com/biblio/archive/kusin_culture/10.aspx
2. <http://flourishing.ru/> - проблемы деловой коммуникации
3. <http://www.kukiani.ru> – все о туризме как профессии

7.5. Методические указания и материалы по видам занятий

Аудиторные занятия со студентами проходят в форме лекций и практических занятий. Во время лекций студенту предлагается небольшой объем нормативного знания. Перед началом лекции рекомендуется прочитать учебный материал по предложенной теме, сформировать перечень вопросов для преподавателя и наиболее сложные для понимания проблемы, которые могут быть специально рассмотрены на лекции по запросу студентов. Во время лекции рекомендуется составлять ее конспект, который должен быть дополнен во время семинарских занятий, а также самостоятельной работы и использован для подготовки к экзамену.

Самый лучший способ для этого - аккуратно посещать все занятия (как лекции, так и семинары). Во-первых, это дает (порой очень большие) знания, а во-вторых, позволит преподавателю запомнить усердного студента и в случае затруднений на зачете отнестись к ответу более снисходительно.

Важность посещения лекций обусловлена двумя обстоятельствами.

Прежде всего, они обычно не повторяют, а дополняют и развивают материал учебника. В лекции преподаватель может использовать порой десятки источников, ознакомиться с которыми студенту при подготовке к

зачету просто невозможно. Вопросы же по лекционному материалу обязательно входят в билеты или могут быть заданы дополнительно.

Кроме того, присутствие на лекциях поможет неплохо изучить преподавателя, его привычки, психологию, сильные и слабые стороны, а, следовательно, заранее выработать стратегию и тактику поведения на экзаменах. Это дает усердным студентам существенное преимущество по сравнению с теми, кто на лекции не ходил.

Практические занятия ориентированы на то, чтобы студенты имели возможность освоить в полном объеме нормативные учебные знания, а также реализовать свой творческий потенциал при обсуждении проблем курса.

При подготовке к практическому занятию студент должен ознакомиться с планом занятия, в котором указано, какие вопросы и проблемы будут обсуждаться на практическом занятии и какая литература рекомендуется по каждому из рассматриваемых вопросов. При подготовке к практическому занятию следует просмотреть конспекты лекций по теме занятия и соответствующие разделы учебников, сделать выписки и конспекты из рекомендуемой литературы, составить планы ответов на вопросы практического занятия.

Подготовка к зачету (экзамену) по дисциплине должна начинаться с первого же дня его изучения на семинарских и практических занятиях.

На каждом семинаре нужно активно выступать, что будет способствовать лучшему усвоению материала и позволит преподавателю (если подобная практика в вузе существует) поставить зачет с учетом выступлений на семинарах и научных конференциях, в чем он заинтересован, как правило, не менее студента.

Для приобретения практических навыков предусмотрены различные формы проведения практических/семинарских занятий (публичное выступление, ведение дискуссии, командная работа, дебаты, деловые игры).

Предполагается проведение презентаций с использованием информационных технологий (Power Point, Internet и др.), компьютерной и видео техники.

Целесообразно не отказываться также от подготовки докладов или рефератов. Все это развивает и позволяет лишний раз обратить на себя внимание преподавателя.

Обычно до зачета (экзамена) студенты получают вопросы к нему. Если есть время, по ним лучше готовить ответы или развернутые планы ответов. Это послужит хорошим подспорьем при повторении материала.

Студент обязан знать изучаемый материал, но не обязан с ним соглашаться. Студент обязан дать ответ на все вопросы, содержащиеся в поставленных вопросах.

Для этого следует тщательно проработать список основной и дополнительной литературы. Желательно делать записи в конспектах для семинарских занятиях, либо набрать текст на ноутбуке и поместить в отдельные файлы.

Много ценной информации можно получить в специальных журналах, сайтах, в справочной литературе, словарях, что и следует делать для успешного образования.

Список литературы, содержащийся в рабочей программе, носит справочный характер и дает представление о публикациях по заявленным темам дисциплины. Предлагаемый список изданий включает в себя основную, дополнительную рекомендуемую для изучения литературу. Основная и дополнительная литература – необходимый минимум, в который включены базовые учебники и учебные пособия по курсу, из которых студент может почерпнуть необходимый материал для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации. При этом необходимо учитывать, что разные авторы придерживаются разных подходов к существо рассматриваемых на семинаре проблем. Поэтому по возможности аспирант должен ознакомиться с точкой зрения различных авторов, их подходами и аргументацией. В список дополнительно рекомендуемой литературы включены монографии и публикации в периодических изданиях, которые помогут аспиранту более глубоко и детально изучить рассматриваемые темы, подготовить интересный доклад. Кроме того, знание студентом дополнительной литературы является подтверждением успешного усвоения курса и приветствуется преподавателем.

С целью более глубокого усвоения изучаемого курса, формирования навыков исследовательской работы и умения применять теоретические знания на практике, учебным планом предусмотрена самостоятельная работа студентов.

Самостоятельная работа предполагает: повторение пройденного материала по конспектам лекций, ознакомление с рекомендованным списком литературы, подготовка докладов (устных выступлений, сообщений, презентаций) по предложенным темам.

Результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем и учитываются при аттестации студента (зачет). Студенты, не прошедшие текущий контроль либо получившие в ходе его осуществления отрицательные оценки, не допускаются до сдачи зачета/экзамена.

В случае возникновения трудностей при выполнении самостоятельной работы, студенту следует обратиться к ведущему преподавателю в часы консультаций.

7.6. Программное обеспечение

Преподавание дисциплин обеспечивается следующими программными продуктами: операционные системы – Windows XP, Windows 7; пакет прикладных программ MS Office 2007; справочно-правовые системы - Консультант +, Гарант.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Преподавание дисциплины в вузе обеспечено наличием аудиторий (в том числе оборудованных проекционной техникой) для всех видов занятий.

Действуют компьютерные классы с лицензионным программным обеспечением. Имеются рабочие места с выходом в Интернет для самостоятельной работы.

Все компьютерные классы подключены к локальной сети вуза и имеют выход в интернет, в наличии стационарное мультимедийное оборудование (проектор+ экран) в аудиториях 276, 282, 116, 239, возможно проведение занятий на базе музея вуза (тачпанель, экран, проектор). Лаборатория технологий туристско-рекреационного проектирования .

Обучающиеся пользуются

- вузовской библиотекой с электронным читальным залом;
- учебниками и учебными пособиями;
- аудио и видео материалами.

Все помещения соответствуют требованиям санитарного и противопожарного надзора.

Созданы необходимых условий, направленных на обеспечение образовательного процесса для инвалидов и лиц с ОВЗ: специальная страница на сайте института; - пандусы, поручни, распашные двери и др.; специальное учебное, медицинское оборудование; - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения; оснащение помещений предупредительной информацией, обустройство информирующих обозначений помещений.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций и ОПОП ВО по направлению и профилю подготовки 43.03.02 «Туризм»

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В рабочую программу учебной дисциплины вносятся следующие изменения:

- _____;
- _____;
- _____.

Дополнения и изменения к рабочей программе рассмотрены и рекомендованы на заседании кафедры _____.

Протокол № ___ от «___» _____ 20__ г.

Исполнитель:

Доцент кафедры туризма и ФК

Егорова Е.Н.

Заведующий кафедрой туризма и ФК

Абазян А.Г.