

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Абазян Артак Горикович
Должность: Заведующий кафедрой туризма и физической культуры
Дата подписания: 21.08.2021 11:18:54
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.Б.18 «ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ В ТУРИЗМЕ»

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

Форма обучения – очная, заочная

Год набора - 2017

**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 14.12.2015 года, приказ № 1463 и основной образовательной программой.

Рецензенты:

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

к.п.н., доцент кафедры организации и экономики туризма КИМПМ Долгополов Л.П.

Составитель:

Егорова Е.Н. – к.п.н, доцент кафедры туризма и ФК.

Рабочая программа учебной дисциплины 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 ФГБОУ 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. Требования к результатам освоения содержания дисциплины	4
4. Структура и содержание дисциплины	6
4.1. Структура дисциплины:	
4.2. Тематический план освоения дисциплины по видам учебной деятельности и виды самостоятельной (внеаудиторной) работы	
5. Образовательные технологии	11
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации:	11
6.1. Контроль освоения дисциплины	
6.2. Оценочные средства	
7. Учебно-методическое и информационно обеспечение дисциплины (модуля)	14
7.1. Основная литература	
7.2. Дополнительная литература	
7.3. Периодические издания	
7.4. Интернет-ресурсы	
7.5. Методические указания и материалы по видам занятий	
7.6. Программное обеспечение	
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)	16
9. Дополнения и изменения к рабочей программе учебной дисциплины (модуля)	17

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 «**Основы коммуникативной культуры**» является дисциплиной базовой части профессионального цикла ФГОС ВО по направлению подготовки 100400 Туризм.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению подготовки:

иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);

способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);

готовностью к реализации проектов в туристской индустрии (ПК-3);

способностью к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий (ПК-11);

способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов (ПК-13).

способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов (ОПК-3).

В результате освоения дисциплины обучающиеся должны:

<p>1) Знать:</p>	<ul style="list-style-type: none">- понятие и процесс формирования коммуникативной культуры личности;- теоретические основы коммуникативной культуры;- современные коммуникативные технологии в области туризма;- сущность и особенности общения как социально-психологического феномена;- предмет, основные функции, методы, и средства делового общения;- предмет и основные категории риторики;- речевое поведение человека, речемыслительную культуру (изобретение содержания, расположение идей в речи, их словесное выражение);- правила ведения публичной речи различных типов;- основные виды и типы межличностного общения;- сущность, субъекты и источники конфликта (барьеры общения);- характеристики личностных качеств, необходимых для полноценного участия в общении;- особенности коммуникативной культуры организатора социально-культурной и туристической деятельности;
-------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> - правила делового этикета в составе коммуникативной культуры; - имиджологию или искусство самопрезентации в достижении успеха; - нормативные и правовые акты, применяемые в процессе профессиональной деятельности сотрудника туристической отрасли
<p>2) Уметь:</p>	<ul style="list-style-type: none"> -пользоваться приемами успешной коммуникабельности; -рационально анализировать и умело использовать различные коммуникативные системы и источники; -ориентироваться в различных ситуациях делового общения; -правильно вести беседу и спор, во всех областях красноречия; -использовать на практике наиболее эффективные коммуникативные стратегии и тактики в соответствии с конкретной речевой ситуацией; - разбираться в других людях и верно оценивать их психологию; - адекватно эмоционально откликаться на поведение и состояние партнера по общению; - создавать благоприятный психологический климат в коллективе; - создавать деловые тексты в сфере делового общения; - пользоваться приемами речевого воздействия; - владеть навыками самопрезентации, уметь создавать свой профессионально-коммуникационный имидж; - выстраивать эффективную систему взаимодействия с коллегами и партнерами, вырабатывать оптимальную стратегию поведения необходимую специалисту в сфере

	<p>социокультурного сервиса и туризма;</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеть и правильно применять нормативные и правовые акты в процессе профессиональной деятельности
<p>3) Владеть:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - приемами поиска и навыками реализации технологий коммуникативной культуры; - навыками и умением рационального коммуникативного поведения по средствам соблюдения правил коммуникативной культуры - важнейшей составляющей профессионализма работника социально-культурного сервиса и туризма; - речевыми технологиями для достижения цели говорения с учетом адресата, а также составлением речевых произведений разных видов; - искусством построения отношений в служебном коллективе и соответствовать социально-психологической ситуации; - навыками служебной этики и делового этикета способствующие преуспеванию в процессе профессиональной деятельности.

Приобрести опыт деятельности: успешные приемы коммуникации, ориентирование в любых ситуациях делового общения, знать психологию людей, создавать психологический климат в коллективе, владеть навыками самопрезентации.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Структура дисциплины для очной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц (216 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 дисциплину «Профессиональное общение в туризме»	1	1-6	26	20	4	16	Реферат
2	Логика деловой речи. Коммуникативные особенности выдвижения тезиса.	1	6-12	16	20	6	16	Тест
3	Профессиональная этика и деловой этикет в составе коммуникативной культуры.	1	13-17	-	22	6	17	Круглый стол
	Итого	1	17	42	62	16	49	Экзамен (63 ч.)

4.2. Структура дисциплины для заочной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц (216 часов).

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости <i>(по неделям семестра)</i> Форма промежуточной аттестации <i>(по семестрам)</i>
				Л	ПЗ	ИЗ	СР	
1	Введение в дисциплину	1		2	3		45	Реферат
2	Логика деловой речи. Коммуникати вные особенности выдвижения тезиса.	1		2	3		75	Тест
3	Профессиона льная этика и деловой этикет в составе коммуникати вной культуры.	1		4	4		60	Круглый стол
	Итого	1		8	10	-	180	Экзамен (18 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			
Раздел 1. Введение в дисциплину			
Тема 1.1. Объект, предмет, цели и задачи дисциплины; научные основы и практическая направленность дисциплины.	<u>Лекции:</u> 1. Роль дисциплины в подготовке и деятельности специалистов. 2. Виды учебных занятий дисциплины. 3. Рекомендации по самостоятельной работе студентов. 4. Контроль освоения дисциплины.	2	ОПК-3 ПК-3
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Объект, предмет, цели и задачи дисциплины; научные основы и практическая направленность дисциплины. Роль дисциплины в подготовке и деятельности специалистов индустрии туризма.	4	
	<u>Индивидуальные занятия</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка к семинарскому занятию	2	
Тема 1.2. Сущность и особенности	<u>Лекции:</u> 1. Понятие общения. 2. Общение как деятельность.	2	ОК-4 ОК-3

общения как социально-психологическое феномена.	3. Потребность в общении. 4. Мотивы, обуславливающие вступление в социальное взаимодействие. 5. Основные функции общения. 6. Техника общения.		
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Предмет общения и средства общения. 2. Процесс общения, методы общения. Техника общения.	2	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Эссе.	2	
Тема 1.3. Основные виды и типы межличностного общения.	<u>Лекции:</u> 1. Основные структурные компоненты процесса общения. 2. Восприятие человека человеком. 3. Взаимодействие как компонент общения. 4. Общение и межличностные отношения.	2	ОК-4 ПК-3
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Формирование отношений в процессе межличностного общения. 2. Влияние первой встречи на характер развития взаимоотношений. 3. Факторы, способствующие сближению и взаимопониманию. 4. Обаяние как феномен межличностного общения.	4	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка к семинарскому занятию.	2	

Тема 1.4. Общее понятие и процесс формирования коммуникативной культуры личности.	<u>Лекции:</u> 1. Понятие коммуникативной культуры личности. 2. Общение и нравственные установки человека.	2	ОК-4 ОПК-3
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Коммуникативные стереотипы и коммуникативное творчество. 2. Характеристики личностных качеств, необходимых для полноценного участия в общении.	2	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>		
	<u>Самостоятельная работа:</u> Изучение дополнительной литературы.	2	
Тема 1.5. Теория речевой коммуникации. Особенности вербальной и невербальной коммуникации	<u>Лекции:</u> 1. Учет вербальных и невербальных особенностей делового общения: их специфика, компоненты; их соотношение с этикетными нормами. 2. Особенности вербальной коммуникации: основы речевой стороны делового общения.	2	ОК-3 ПК-3
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Особенности невербальной коммуникации: специфика невербальной коммуникации стороны делового общения. 2. Позы, мимика, жесты делового человека. 3. Межнациональные особенности невербального общения.	2	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>		
	<u>Самостоятельная работа:</u> Изучение дополнительной литературы	1	

Раздел 2. Логика деловой речи. Коммуникативные особенности выдвижения тезиса.			
Тема 2.1. Логика речи. Теория аргументации и демонстрация	<u>Лекции:</u> 1. Особенности речевого делового этикета. 2. Социально-этические нормы речевого этикета и их значение. 3. Использование этикетных норм (их типы). 4. Функции норм профессиональной речи: оценочная и экспрессивная. 5. Использование эвфемизмов и дисфемизмов в деловой речи; их функции. 6. Использование риторических стратегий в деловом общении. 7. Имиджевая функция речевого этикета. 8. Фольклорные правила речевого этикета. 9. Таблица рекомендуемых и нереконмендуемых в процессе делового общения речевых оборотов.	2	ОК-4 ПК-3
	<u>Практические занятия (семинары)</u> 1. Логико-речевое доказательство. 2. Виды доказательств. 3. Механизм убеждения. 4. Замещение и вытеснение. 5. Тезис в структуре речевого доказательства. 6. Требования, предъявляемые к тезису (истинность, четкая формулировка, его единообразие, внутренняя непротиворечивость). 7. Синтаксическая омонимия. Ошибки тезиса.	2	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка презентаций и докладов по данной	3	

	теме.		
Тема 2.2. Целевые установки речи	<u>Лекции:</u> 1. Психологические подходы в деловом общении. 2. Виды речи. 3. Анализ целевых установок речи. 4. Развлекательная речь. 5. Информационная речь (повествование, описание, объяснение.) 6. Агитационная речь (агитационные темы, политическая агитация, призывы). 7. Логическая и психологическая аргументация в деловом общении. 8. Мотивация речевого поведения человека. 9. Ритуальная речь. 10. Примеры составления ритуальной речи. 11. Провокационная речь. 12. Вопросительная конструкция. 13. Прямое воздействие провокационной речи. 14. Тактика провокационной речи.	4	ОК-3 ОК-4 ПК-3
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Психологические подходы в деловом общении. 2. Виды речи. 3. Анализ целевых установок речи. 4. Методы: доказательство выгоды; воздействие на эмоции; вытеснение желания скрывать информацию; блеф; физиологическое воздействие. 5. Императивная речь. Воздействие на эмоции.	2	

	<p>Конгруэнтные эмоции, воздействие на жалость, страх, честолюбие, интерес. Приказ.</p> <p>6. Убеждающая речь. Мыслительная форма репрезентации. Убеждение и логика. Мотивация профессиональной речи. Сознательная, бессознательная мотивация.</p>		
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа:</u> Подготовка рефератов.	3	
Тема 2.3. Деловая риторика.	<p><u>Лекции:</u></p> <p>1. Особенности официально-делового общения.</p> <p>2. Убеждение и манипулирование.</p> <p>3. Языковое выражение доводов.</p> <p>4. Средства изобразительности и выразительности.</p> <p>5. Создание текста в сфере делового общения.</p> <p>6. Деловая переписка.</p> <p>7. Приемы речевого воздействия.</p>	2	ОК-4 ОПК-3
	<p><u>Практические занятия (семинары):</u></p> <p>1. Деловые переговоры.</p> <p>2. Стратегия слушающего.</p> <p>3. Стратегия говорящего.</p> <p>4. Групповые формы деловых переговоров.</p> <p>5. Методы коллективного принятия решений.</p> <p>6. Коллективные двухсторонние деловые переговоры.</p> <p>7. Дискуссия.</p>	4	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка рефератов по данной теме.	3	

Раздел 3. Профессиональная этика и деловой этикет в составе коммуникативной культуры			
Тема 3.1. Особенности коммуникативной культуры специалиста в сфере туризма.	<u>Лекции:</u>	-	ОК-3 ОК-4
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Профессиональное общение специалиста в сфере туризма, особенности, структура. 2. Умения и навыки необходимые специалисту в сфере социально-культурного сервиса и туризма. 3. Убеждение, внушение, владение живым словом как необходимые профессиональные составляющие.	6	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка эссе.	5	
Тема 3.2. Слагаемые имиджа – мода, внешний вид, основы этикета, техника движения. Секреты удачной самопрезентации.	<u>Лекции:</u>	-	ОК-4 ПК-3
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Искусство соответствовать социально-психологической ситуации. 2. Имиджелогия или искусство самопрезентации в достижении успеха. 3. Поиск предприятия, где совпадают интересы претендента и самого предприятия. 4. Подготовка к собеседованию (ответы на предполагаемые фактические и психологические вопросы). 5. Этикетные правила поведения на собеседовании.	6	

	6. Установление отношений с новыми коллегами и руководителями. 7. Перспективы и проблемы развития науки и практики в объектной сфере и предметной области дисциплины «Основы коммуникативной культуры»		
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка тестов.	4	
Итого			108 ч.

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
2 семестр			
<u>Раздел 4.</u>			
Тема 4.1. Деловое общение как социально-экономическая категория	<u>Лекции:</u> 1. Разнообразие определений понятия «общение», «деловое общение» в психологии. 2. 3. Структура делового общения. 4. Функции делового общения.	2	ОПК-3 ПК-3
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Деловое общение как прагматическая необходимость. 2. Средства делового общения. 3. Цели общения.	4	

	<u>Индивидуальные занятия</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка к семинарскому занятию	2	
Тема 4.2. Задачи и принципы делового общения	<u>Лекции:</u> 1. Задачи делового общения. 2. Общие принципы делового общения.	2	ОК-4 ОК-3
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Личное общение. 2. Правила делового общения.	2	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Эссе.	2	
Тема 4.3. Виды и формы делового общения	<u>Лекции:</u> 1. Виды делового общения. 2. Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, интервью, деловая переписка и тд.	2	ОК-4 ПК-3
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Условия реализации делового общения. 2. Уровни делового общения. 3. Классификация деловых бесед.	4	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка к семинарскому занятию.	2	
Тема 4.4. Психологическая структура личности и практика	<u>Лекции:</u> 1. Многомерность личности делового партнера. Механизмы психологической защиты в деловом общении. Гуманистический подход к пониманию личности.	2	ОК-4 ОПК-3
	<u>Практические занятия (семинары):</u>	2	

делового общения	1. Коммуникативные стереотипы и коммуникативное творчество. 2. Характеристики личностных качеств, необходимых для полноценного участия в общении.		
	<u>Индивидуальные занятия:</u>		
	<u>Самостоятельная работа:</u> Изучение дополнительной литературы.	2	
Тема 4.5. Особенности делового человека	<u>Лекции:</u> Отношения на работе: сотрудник - сотрудник, начальник - подчиненный, сотрудник - клиент, проситель; специфика делового общения между мужчинами и женщинами в зависимости от занимаемого положения.	2	ОК-3 ПК-3
	<u>Практические занятия (семинары):</u> Использование мотивации сотрудников и разрешение мотивационных конфликтов; внутриколлективное сотрудничество).	2	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>		
	<u>Самостоятельная работа:</u> Изучение дополнительной литературы	1	
Раздел 5.			
Тема 5.1. Коммуникативная сторона общения	<u>Лекции:</u> 1. Основные элементы процесса коммуникации. 2. Коммуникативные позиции. 3. Коммуникативные барьеры.	2	ОК-4 ПК-3
	<u>Практические занятия (семинары)</u> Убеждающая коммуникация. Особенности визуального контакта в общении	2	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	

	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка презентаций и докладов по данной теме.	3	
Тема 5.2. Перцептивная сторона общения	<u>Лекции:</u> 1. Соотношение понятий «социальная перцепция», «межличностная перцепция», «взаимопонимание». 2. Механизмы взаимопонимания. 3. Эффекты межличностного восприятия. 4. Предрассудки и их психологические источники.	4	ОК-3 ОК-4 ПК-3
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1. Соотношение понятий «социальная перцепция», «межличностная перцепция», «взаимопонимание». 2. Механизмы взаимопонимания. 3. Эффекты межличностного восприятия. 4. Предрассудки и их психологические источники.	2	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа:</u> Подготовка рефератов.	3	
Тема 5.3. Интерактивная сторона общения	1. Стратегия взаимодействия как способ объединения индивидуальных усилий людей в ходе совместной деятельности. 2. Типы взаимодействий. 3. Ролевое поведение личности в общении.	2	ОК-4 ОПК-3
	<u>Практические занятия (семинары):</u> Модели личности в общении. Типология деловых игр и сценариев.	4	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка рефератов по данной теме.	3	

Раздел 6.			
Тема 6.1. Вербальная и невербальная стороны общения	<u>Лекции:</u> 1. Классификация вербальных средств общения. 2. Классификация невербальных средств общения. 3. Особенности вербальной коммуникации. 4. Особенности невербального отражения.	-	ОК-3 ОК-4
	<u>Практические занятия (семинары):</u> Кинесические особенности невербального общения. Проксемические особенности невербального общения. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации.	6	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка эссе.	5	
Тема 6.2. Деловая беседа как основная форма делового общения	<u>Лекции:</u> 1. Деловая беседа и её основные характеристики. 2. Классификация деловых бесед. 3. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.	-	ОК-4 ПК-3
	<u>Практические занятия (семинары):</u> 1 Парирование замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на партнера.	6	
	<u>Индивидуальные занятия:</u>	-	
	<u>Самостоятельная работа</u> Подготовка тестов.	4	

<p>Тема 6.3 Психологические аспекты переговорного процесса</p>	<p><u>Лекции:</u> 1. Определение понятий «переговоры», «стратегия переговоров», «тактика переговоров», «переговорный стиль», «конструктивные переговоры». 2. Основные стили ведения переговоров. 3. Основные стратегии взаимодействия на переговорах. 4. Этапы проведения переговоров. 5. Типы вопросов собеседников и их характеристики. 6. Психологический климат во время переговоров. 7. Подведение итогов переговоров.</p>		<p>ОК-4 ПК-3</p>
<p>Тема 6.4 Конфликты и способы их предупреждения и разрешения</p>	<p><u>Лекции:</u> Классификация конфликтов. Общие причины конфликта. Основные модели поведения личности в конфликтном взаимодействии. Типы конфликтных личностей. Понятие технологии эффективного общения и их основное содержание. Этика деловых отношений. Технологии рационального поведения в конфликте. Предотвращение конфликтных ситуаций.</p>		<p>ОК-4 ПК-3</p>
<p>Итого</p>			<p>216ч.</p>

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 КГУКИ.

Второй вариант оценочных средств – с использованием бесконтактной формы принятия экзамена с учетом степени участия и выполнения студентом перечисленных выше форм контроля. Для этого используется рейтинговая система оценки студента, который должен набрать в течение семестра 100 баллов:

- работа с рабочей тетрадью студента – 50 баллов;
- выполнение домашних заданий – 30 баллов;
- активная работа на занятиях – 20 баллов;
- личная инициатива в добывании новых знаний – 10 баллов.

Набранная за семестр сумма баллов является рекомендуемой оценкой для сдачи зачета/экзамена.

6.1. 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. 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 общения 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: Стилль 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, жестикация 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.

6.3. 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 - лишней 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.

6.4. Вопросы для проведения текущего контроля

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

3. Роль дисциплины в подготовке и деятельности специалистов.

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

5. Понятие общения.

6. Общение как деятельность.

7. Потребность в общении.

8. Мотивы, обуславливающие вступление в социальное взаимодействие.

9. Основные функции общения.

10. 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.

6.5. 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 образности 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».

6.6. 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. 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.
2. Щетинская Н.Б. Развитие коммуникативной компетентности студентов с ограниченными возможностями здоровья: методические рекомендации для студентов. - Краснодар: КГИК, 2016. - 28 с.
3. 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)
4. 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.
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

- http://sbiblio.com/biblio/archive/kusin_culture/10.aspx <http://flourishing.ru/> - проблемы деловой коммуникации
- <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, составит 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 существу 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:

Microsoft Office Word, WinRAR, WordPad, Power Point, Adobe Reader, Paint.

ГЛОССАРИЙ — СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ И ПЕРСОНАЛИЙ

Авантаж - выгода, польза; благоприятное положение.

Авантажный - производящий благоприятное впечатление, привлекательный.

Адекватный - тождественный, вполне соответствующий.

Алгоритм - точное, пунктуальное описание последовательности действий, преобразующих исходные данные в искомый результат.

"Адвокат дьявола" - "черный" оппонент, осуществляющий жесткую критику, подвергающий все аргументы сомнению.

Амимия - отсутствие или ослабление выразительности лицевой мускулатуры.

Амбивалентный - неоднозначный, двойственный, колеблющийся, неустойчивый.

Апелляция - обращение за поддержкой к общественному мнению; в праве ряда стран обжалование судебных приговоров и решений, не вступивших в законную силу.

Апперцепция - зависимость восприятия от прошлого опыта, от запаса знаний и общего содержания духовной жизни человека.

Априори - логико-философское понятие, которое означает знание, умозаключение, вывод, не основывающийся на реальном опыте, а также изначально присущее человеку знание.

Арго - речь социально замкнутых групп.

Аттракция - возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого.

Аудиовизуальный - основанный на одновременном восприятии зрением и слухом.

Декодирование сообщения — это перевод его на язык получателя.

Диалог — свободный обмен мнениями между двумя лицами, отдельными сторонами или государствами.

Дискурс — речевое произведение, рассматриваемое во всей полноте своего выражения (словесно-интонационного и паралингвистического) и устремления, с учетом всех внеязыковых факторов (социальных, культурных, психологических), существенных для успешного речевого взаимодействия.

Информация — важнейшая категория, применяемая по отношению к естественным и искусственным явлениям жизни.

Кодирование — отражение (описание) средствами языка (единицами, категориями) некоторой ситуации (положения дел), реальной или вымышленной.

Коды — слова устной или письменной речи (лексика, темп, стиль речи), визуальные образы (людей, товаров, предметов интерьера) и их движение, запахи (цветов, духов, сигарет, мыла), звуки (мелодии, интонация и тембр голоса), цвет (яркий, приглушенный), жесты (статуса, отношения к чему-либо).

Коммуникативная задача (цель) — форма существования мотива речевого высказывания. Возникает в ходе совместной деятельности коммуникантов, и ее решение возможно как речевыми, так и неречевыми средствами.

Коммуникативная интенция (коммуникативное намерение) — потребность в вербализации для решения коммуникативной задачи.

Коммуникативная компетентность (коммуникативная способность) — это сумма знаний коммуникатора об использовании языка в изменяющихся условиях речи (или в речевых ситуациях); речевой и поведенческий комплексы, позволяющие ему добиваться результативности в общении; речетворческое умение в профессиональном поведении; речь и поведение, адекватные отдельной ситуации общения; опыт общения, выражающийся в совокупности знаний, умений и навыков оперирования смысловой информацией, речью и поведением коммуникатора в изменяющихся условиях профессиональной ситуации; комплекс, позволяющий ему добиваться результативности в общении; онтогенетически формируемая у человека система правил речевого и неречевого поведения в различных коммуникативных ситуациях.

Коммуникативное общение — общение с помощью языка, передача восприятие мысли.

Коммуникативная ситуация — конкретная ситуация общения, в которую входят партнеры по коммуникации, способы реализации коммуникативной интенции, неречевые компоненты.

Коммуникативная стратегия — совокупность запланированных говорящим заранее и реализуемых в ходе коммуникативного акта теоретических ходов, направленных на достижение коммуникативной цели.

Коммуникативная тактика — совокупность практических ходов в реальном процессе речевого взаимодействия.

Коммуникативные умения — освоенный субъектом способ осмысления, организации, выполнения действий в ситуации общения, соотнесенный с его подготовленностью выполнять эти шаги целенаправленно, быстро, точно, сознательно, на основе совокупности элементов приобретенного коммуникативного опыта.

Коммуникативный акт — однократное осуществление коммуникации в рамках определенной коммуникативной ситуации.

Коммуникативный опыт — совокупность представлений о коммуникативных тактиках, позволяющих реализовать соответствующие коммуникативные стратегии и в результате ведущих к достижению коммуникативной цели.

Коммуникант (коммуникатор) — создатель и отправитель информации, активный участник социальной коммуникации по отношению к потребителю информации.

Коммуникационный канал — реальная или воображаемая линия связи, по которой сообщения движутся от коммуниканта к реципиенту.

Коммуникация — передача информации посредством языка и других знаковых систем.

Конвенция — принятые в данном обществе и регламентируемые иным обществом взаимодействия, в том числе речевые.

Коннотация — вторичные ассоциации слова, разделяемые одним или несколькими членами данного сообщества, являющиеся субъектными и эмоциональными по своей природе.

Культура речи — нормативность речи, её соответствие требованиям, предъявляемым к языку в данном языковом коллективе в определенный исторический период, соблюдение норм произношения, ударения, словоупотребления, построения словосочетаний и предложений.

Кумуляция коммуникативных каналов — процесс постоянного появления новых каналов информации наряду с сохранением старых, модернизируемых каналов.

Лексика — 1. Словарный состав языка, совокупность слов языка; 2. Совокупность слов, выделяемая по какому-либо признаку (происхождение, сфера употребления, стилистическая отнесенность и т.п.).

Лексикон — словарный состав языка.

Межличностные отношения - система установок, ориентации и ожиданий членов группы относительно друг друга, определяющихся содержанием и организацией совместной деятельности и ценностями, на которых основывается общение людей.

Модальность — языковая категория, выражающая различные виды отношения высказывания к действительности, а также отношение говорящего к сообщению.

Морфема — элементарная значимая единица языка, выделяемая в составе слова.

Невербальные средства общения — мимика, жесты, поза, направленность взгляда.

Отправитель (источник) — это лицо или организация, генерирующая сообщение (президент компании, пресс-секретарь, информационное агентство, компания-рекламодатель).

Полисемия (многозначность) — наличие у языковой единицы двух или нескольких значений.

Получатель — лицо или группа лиц, принимающих сообщение.

Потребитель информации (реципиент) — субъект и объект социальной коммуникации.

Прагматика — аспект семиотики, рассматривающий отношение между говорящим и знаком. Как область лингвистических исследований изучает функционирование языковых знаков в речевом акте в зависимости от ситуации общения, от характеристик субъекта и адресата, целей и мотивов высказываний и т.д.

Презентация — общественное представление чего-либо нового, недавно появившегося.

Предикат — главный компонент семантической структуры высказывания. Предикат отражает в рамках высказывания реальное или воображаемое положение дел.

Предикативность — устанавливаемая говорящим и выражаемая языковыми средствами отнесенность высказывания к действительности. Грамматическими средствами выражения предикативности являются категории времени, лица и модальности.

Пропозиция — обозначенное в речи действительное или возможное положение дел.

Региональный диалект — говор, наречие, распространенное в определенной местности.

Риторические умения — комплекс практических умений индивида, освоившего необходимый блок теоретических знаний и реализующего их в реальной действительности, что позволяет ему успешно и эффективно взаимодействовать с другими субъектами общения (профессионального, бытового, досугового и других).

Ритуализированные формы поведения — формы поведения личности, которые включают в себя элементы обрядности, церемониала. Например, свадебный ритуал.

Рема — выделяемая в рамках актуального членения часть предложения, представляющая собой коммуникативный центр высказывания и несущая сообщение (новую информацию) о предмете высказывания - теме.

Речевой акт — намеренное, целенаправленное, регулируемое правами социально-речевого поведения данного общества произнесение высказывания, имеющего адресата, в определенной речевой ситуации.

Семантика — 1. Содержательная сторона (план содержания) языковых единиц; 2. Раздел языкознания, изучающий план содержания в языке и речи.

Семиотика — наука, изучающая знаковые системы (включая языковые знаки).

Синтаксис — раздел грамматики, изучающий правила соединения слов и форм слов, а также те единства, в составе которых эти правила реализуются - синтаксические единицы (словосочетание и предложение) в плане их смысловой и формальной структуры.

Сленг — слова и выражения, употребляемые лицами определенных профессий или социальных прослоек (Молодежный сленг).

Сообщение — это закодированная идея, то, что хотел сообщить источник получателю.

Социальная коммуникация — движение смысла во времени и пространстве с помощью социально-коммуникационных каналов.

Социальные роли — связанные с жизнью и отношениями людей в обществе.

Социальный статус — формально установленное или молчаливо признаваемое место человека в иерархии социальной группы.

Стратификация — разделение общества на страты (слои).

Фокус — контрастивное подчеркивание, выделение одного из компонентов высказываний лексическим, синтаксическим, морфологическим и интонационным способами.

Фонема — основная единица звуковой системы языка.

Фонетика — раздел языкознания, изучающий субстанциональные (акустические и артикуляционные) особенности звукового строя языка.

Фоновые знания — коллективное знание определенной группы говорящих (или всей языковой общности) о некотором положении дел, обеспечивающее речевое общение, в процессе которого это знание проявляется в виде смысловых ассоциаций и коннотаций.

Фрейм — устойчивый и достаточно стереотипно воспроизводящийся «сценарий» речевого взаимодействия в определенных речевых ситуациях:

Функция общения — основная функция (исполнение) языка, одна из сторон коммуникативной (общения, связь) функции, заключающаяся во взаимном обмене высказываниями членов языкового коллектива.

Ценностное информационное ориентирование — самоорганизующиеся и организованные социально-коммуникативные процессы оценки информации.

Церемония — принятый или установленный порядок действий при торжественных обрядах, а также сам обряд, например, свадебная церемония, церемония вручения наград.

Эллипсис — пропуск в речи или тексте подразумеваемой языковой единицы, структурная неполнота синтаксической конструкции (члена предложения, компонента высказывания, легко восстанавливаемого из контекста).

Этикет — установленный порядок поведения где-либо.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя презентацию лекционного курса и наборы иллюстративных и видео материалов по основным темам.

Раздаточный материал, ситуационные задачи, наглядная информация по темам учебной дисциплины.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций ОПОП ВО по направлению 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.