



УТВЕРЖДЕНО:

**Ученым советом Института сервисных
технологий ФГБОУ ВО «РГУТИС»
Протокол № 7 от «10» февраля 2022г.**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ
ДИСЦИПЛИНЫ**

ДУД.01.03 КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

**основной профессиональной образовательной программы среднего
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего
звена**

**по специальности: *09.02.07 Информационные системы и программирование*
Квалификация: *специалист по информационным системам***

год начала подготовки: 2022

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>к.ф.н. Лабикова Р.Н.</i>

Методические указания согласованы и одобрены руководителем ППСЗ:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>к.м.н. Алабина С.А.</i>



1. Практические занятия

Содержание практических занятий ориентировано на подготовку студентов к освоению дисциплины по программе подготовки специалистов среднего звена

Цель и задачи практических занятий: учебной дисциплины «Культура речи и деловое общение»:

- совершенствование умений обучающихся осмысливать закономерности языка, правильно, стилистически верно использовать языковые единицы в устной и письменной речи в разных речевых ситуациях;
- дальнейшее развитие и совершенствование способности и готовности к речевому деловому взаимодействию и социальной адаптации.

Виды практических занятий

В зависимости от тематики занятия, особенности специальности студентов, в зависимости от периода проведения занятия практические занятия могут быть следующих видов:

- семинар-дискуссия;
- развернутая беседа;
- ситуационно-ролевые игры
- обсуждение докладов и рефератов, проектов;
- деловая игра;
- письменная работа;
- коллоквиум;
- индивидуальная работа;
- письменный опрос и др.

Дидактической целью практического занятия является стимуляция активности обучающихся, повышение интереса к предмету, систематизация, углубление и обобщение знаний, расширение кругозора, совершенствование умений и навыков. На занятиях студенты не только осваивают дисциплину, но и обучаются культуре полемики, построению аргументированного выступления. Занятие в форме семинара дает возможность выяснить степень самостоятельности, ответственности, проявить творческие способности каждому обучающемуся. При подготовке к семинару, студенты учатся работать с книгой, анализируют прочитанное, отбирают главное и нужное для доклада, komponуют отобранный материал. Учатся излагать свои мысли, отрабатывают умение говорить без бумаги, доказывать свои убеждения, устанавливать контакт со слушателями и т.д.

Практические занятия являются аудиторными и проводятся в форме ситуационно-ролевых игр, в форме деловых игр, коммуникативных упражнений, круглого стола, решения ситуационных задач, тренингов, работы в малых группах, в форме индивидуальной работы обучающихся.

В подготовке к практическому занятию применяются фронтальные, групповые и индивидуальные задания. Именно поэтому оно создает благоприятные условия для реализации возможностей каждого обучающегося, для самостоятельного познания и творчества.

Структура практического занятия

Организационная часть (Сообщение темы, цели, задач, плана. Перечисление научных и практических источников).



Подготовительная часть (Повторение основных вопросов предыдущей лекции. Подготовка или самоподготовка учащихся по вопросам занятия, выполнение деловых упражнений, практических заданий и т.п.).

Практическое занятие (Проводится в форме практической работы с языковым материалом, беседы по ранее полученным студентами вопросам).

Заключительная часть практического занятия (Подведение итогов работы на занятии, оценивание работы обучающихся).

Оценка подготовки к практическому занятию.

Оценка подготовки к занятию выставляется по пятибалльной системе согласно нормам оценки устных ответов и активности студента на занятии. Оценка учитывается как показатель текущей успеваемости студента.

ТЕМАТИКА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

РАЗДЕЛ 1. КУЛЬТУРА РЕЧИ И РЕЧЕВАЯ КОММУНИКАЦИЯ

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №1.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ТЕОРИИ РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Вопросы, задания:

**1. Коммуникация. Язык и речь 2. Основные функции языка. Их специфика
3. Основные формы и типы речевой коммуникации 4. Этические нормы и
достоинства речи 5. Золотое правило этики общения.**

Задания, выполняемые дома

Упражнение № 1. Запишите 10 пословиц и поговорок со словом ЯЗЫК и объясните их смысл

Упражнение №2. Укажите части речи в приведенных схемах и объясните, какое слово является главным и почему.

...(его)...(а); ...(ет) на ...(е); ...(ть) от ...(ы)

Упражнение № 3. Составьте моральный кодекс чести (5-7 пунктов) специалиста по специальности

(См. к примеру, Кодекс профессиональной этики членов российского общества оценщиков http://atxp.org/index.php?catid=50:2013-09-26-11-29-13&id=178:--27-01-99----&Itemid=111&option=com_content&view=article)

Задание № 4. Запишите этикетные фразы (по 3 на каждый пример), какие вы будете использовать для вежливой формы отказа:

- **принять предложение;**
- **выслать новые каталоги;**
- **принять посетителя.**

Упражнение № 5 (по желанию). Сколько разных фраз может получиться, если записать в разном порядке слова: я, вчера, пришел, домой, вечером?

Работа в аудитории



1. Работа по теоретическим вопросам практического занятия
2. Проверка заданий, выполненных дома
3. Работа с заданиями, выполняемыми в аудитории
4. Подведение итогов занятия. Выставление оценок

Задания, выполняемые в аудитории

Задание № 1. ДЕЛОВОЕ УПРАЖНЕНИЕ «Изменение отношения».

Цель:

- выработка навыков работы над изменением отношения к неприятному партнеру.

Время: 12-15 минут

Количество участников: 12–30 участников. Группа делится пополам.

Задание №2. (Устно. На оценку) Моделирование голоса и тона.

Нижеприведенную фразу: *Разве вы не знаете, что этот человек здесь больше не работает?* – прочтите последовательно следующим тоном: спокойным, злобным, дружеским, язвительным, начальственным. Потренируйтесь несколько раз, а затем проанализируйте в группе: какие недостатки заметили ваши слушатели, всегда ли голос соответствовал заданному тону?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НАВЫКОВ УСТНОЙ РЕЧИ

Вопросы, задания:

1. Разговорная речь. Признаки и особенности
2. Мастерство устной монологической речи.
3. Диалог. Перечислите виды диалогов
4. Переговоры. Путь к согласию в диалоге

Задания, выполняемые дома

Упражнение № 1. Выпишите в один столбик слова, в которых произносится [шн], а в другой - слова, где произносится [чн]. Проверьте себя по словарю.

Ильинична, смазочный, яблочный, конечно, копеечный, скворечник, взяточник, пшеничный, яичница, командировочный, беспорядочный, добавочный, пустячный, сказочный, перечница, трюфень, булочная, лавочник, горчичник, сердечный, нарочно, скучно, прачечная.

Упражнение №2. Объясните смысловозначительную роль словесного ударения, составив с данными словами предложения или словосочетания:

Лавровый и лавровой, переходный и переходной, спала и спала, характерный и характерный, языковой и языковый, видение и видение, наголо и наголо, заговор и заговор.

ДЕЛОВОЕ УПРАЖНЕНИЕ (Зачетное задание на оценку) Дискурс-анализ профессиональной (монологической) речи

Составить профессиональную речь на тему(одну на выбор):

1. Презентация новых туристических услуг, предоставляемых компанией.
2. Презентация гостиницы.
3. Представление персоналу компании нового сотрудника.



4. Поздравление с юбилеем компании.
5. Поздравление с юбилеем партнеров по бизнесу.
6. Презентация блюд национальной кухни.

Работа в аудитории

1. Работа по теоретическим вопросам практического занятия
2. Проверка заданий, выполненных дома
3. Работа с заданиями, выполняемыми в аудитории. Деловое упражнение
4. Подведение итогов занятия. Выставление оценок

Задания, выполняемые в аудитории

Упражнение №1. Скороговорки укрепляют мышцы органов артикуляции и обеспечивают хорошую разборчивость даже при быстром темпе речи. Скороговорки произносятся сначала медленно, спокойно, один раз, затем два раза подряд вдвое быстрее, потом в четыре раза быстрее и т.д. Прочтите скороговорки, потренируйтесь, расскажите их в быстром темпе преподавателю

1. На дворе — трава, на траве — дрова.
2. Шла Саша по шоссе и сосала сушку.
3. Как при Прокопе кипел укроп, так и без Прокопа кипит укроп.
4. Карл у Клары украл кораллы, а Клара у Карла украла кларнет.
5. Сшит колпак не по-колпаковски, его надо переколпаковать и выколпаковать.
6. Расскажите про покупки. Про какие про покупки? Про покупки, про покупки, про покупочки мои.
7. Везет Сенька Саньку с Сонькой на санках. Санки скок, Сеньку с ног, Саньку в бок, Соньку в лоб, все в сугроб!

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НАВЫКОВ СЛУШАНИЯ

Вопросы, задания:

1. Слушание как основное умение, развивающее речевую коммуникацию.
2. Принципы эффективного слушания публичного выступления
3. Умение слушать.
4. Слушание в ситуации диалога

Задания, выполняемые дома

Задание №1. Использование «позитивных» вопросов.

В зависимости от постановки вопроса «негативной» («У вас нет такой услуги?») или «позитивной» («Вы ведь позвоните мне завтра вечером?») можно отчасти предвидеть и управлять ответом собеседника.

Заполните таблицу с позитивной постановкой вопросов

«Негативная» постановка вопроса	«Позитивная» постановка вопроса
1. Не затруднит ли вас это сделать?	Вы ведь сможете это сделать? Вы мне поможете?
2. У вас нет такой услуги?	
3. Вы не находите, что это выгодное	



предложение?	
4. У вас не найдется для меня 5 минут?	
5. Вы не позвоните мне сегодня вечером?	
6. Вы не поможете мне в этом вопросе?	

Упражнение №2. (работа по словарю) Выпишите из словарей значения слов оратор, ритор, лектор, трибун, вития. Какие из приведенных слов синонимичны?

Работа в аудитории

- 1. Работа по теоретическим вопросам практического занятия**
- 2. Проверка выполнения задания 1,2,**
- 3. ДЕЛОВАЯ ИГРА «Испорченный телефон»**
- 4. Подведение итогов, выставление оценок**

Задания, выполняемые в аудитории

Задание № 1. ДЕЛОВАЯ ИГРА «Испорченный телефон»

Цель: показать участникам важность активного слушания, важность задавания уточняющих вопросов.

Время: 20–25 минут

Количество участников: 12–30 участников

Задание № 2. Прочитайте скороговорки, меняя ударные слова и задачи:

- Купи кипу пик-прошу,
- Купи кипу пик - требую,
- Купи кипу пик - умоляю,
- Купи кипу пик - настаиваю.
- Осип охрип, Архип осип -радуюсь,
- Осип охрип, Архип осип - сожалею,
- Осип охрип, Архип осип - доказываю,
- Осип охрип, Архип осип - иронизирую.

Задание № 3. «Деловая игра. Искусство убеждать»

Используя визитную карточку, все особенности красноречия вам необходимо убедить клиента оформить заказ именно в вашем ресторане. Вы знаете потребности клиента, но есть определенные сложности:

- ваши услуги дороже, чем у конкурентов;
- сроки выполнения заказа больше, чем у конкурентов;
- все равнозначно, но имя фирмы-конкурента более известно.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НАВЫКОВ ЧТЕНИЯ

Вопросы, задания:

- 1. Этапы процесса чтения. Способы чтения**
- 2. Недостатки традиционного чтения**
- 3. Способы устранения недостатков чтения**
- 4. Способы фиксации прочитанной информации**



Задания, выполняемые дома

Упражнение №1. Запишите слова, сгруппировав их по типу стилистической окраски (разговорная - нейтральная - книжная).

Ахнуть, актуальный, анонс, бартер, взыскание, вещей, вкалывать, доверенность, дефект, дуализм, зачётка, ион, иск, книжка, квартиросъемщик, картошка, книга, уста, книжонка, отлынивать, картофель, лингвистика.

Упражнение № 2 (индивидуально сдать преподавателю) Прочитайте пирамиду, скользая взглядом сверху вниз только по первым буквам слов:

я
еж
чай
день
жизнь
стакан
колония
кампания
живучесть
литература
лаборатория
менингококки
перенаселение
машиностроение
здравоохранение
микроэлектроника
мертворождаемость
кинопромышленность
благоприятствование
засвидетельствование
электрорентгенография

Упражнение № 3 (устно) Посмотрите в окно и зафиксируйте свой взгляд на одном из увиденных объектов (дерево, антенна на крыше, балкон и т. п.). Не двигая зрачками, назовите как можно больше предметов, окружающих избранный объект. Результат сверьте с данными при фиксации каждого предмета в отдельности.

Работа в аудитории

1. Работа по теоретическим вопросам семинарского занятия
2. Проверка заданий, выполненных дома
3. Работа с заданиями, выполняемыми в аудитории. Тренировочное упражнение на запоминание текста
4. Подведение итогов занятия. Выставление оценок

Задания, выполняемые в аудитории

Упражнение №1. Тренировочное упражнение на запоминание текста

На вырезанных из картона небольших карточках (не менее 40–50 штук) написаны различные слова, знаки. Разложите их на столе надписями вниз и перемешайте. Тренируйтесь до тех пор, пока не будете за это время запоминать обозначения одновременно на семи-деяти карточках.



Упражнение №2. В течение 20с изучите и запомните информацию, взятую из текста «О чае» и др., предложенного преподавателем

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НАВЫКОВ ПИСЬМЕННОЙ РЕЧИ

Вопросы, задания:

1. Письменная речь ее особенности
2. Нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи
3. Официально-деловая письменная речь. Функции официального документа

Задания, выполняемые дома

Упражнение № 1. Запишите. Закончите фразы деловых писем. Укажите тип письма.

- На основании полученного письма...
- Считаю необходимым сообщить Вам...
- Будьте любезны дать объяснение нам о ...
- Убедительно напоминаем Вам...
- Ваше предложение отклонено...
- В ответ на предъявляемые вами претензии ...
- Мы будем весьма благодарны Вам за ..

Задание № 2 (материал сдать на проверку). Деловое упражнение «Деловое письмо»

Дома составьте:

- 1-Рекламацию на некачественное обслуживание, выполнение работ/предоставление услуг не в обусловленные договором сроки;
- 2-Приглашение на выставку «Сервис 2021»; «МИТТ -2021»
- 3-Уведомление о задержке заказа; бронирование мест на теплоходе/ самолете/в гостинице

Работа в аудитории

1. Работа по теоретическим вопросам семинарского занятия
2. Проверка выполнения задания 1,2
3. Деловая игра. новое лицо
4. Подведение итогов, выставление оценок

Задания, выполняемые в аудитории

Задание №1. «ДЕЛОВАЯ ИГРА. НОВОЕ ЛИЦО»

Познакомьте своего руководителя:

- 1) с прибывшим иностранным партнером;
- 2) с клиентом вашей фирмы.

Индивидуальное задание №2. Составьте текст:

- поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации.
- поздравительного письма, адресованного директору фирмы



Раздел 2. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ. ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №6. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ: СТРУКТУРА, ФУНКЦИИ, ВИДЫ, ФОРМЫ. ДЕЛОВАЯ БЕСЕДА

Вопросы, задания:

1. Модель и структура акта общения
2. Функции, виды общения
3. Формы делового общения. Деловая беседа
4. Деловая беседа. Общение за столом.
5. Деловые беседы (переговоры) по телефону

Задания, выполняемые дома

Задание № 1. Творческое задание (презентация). Составьте схему связи делового общения с другими (какими?) дисциплинами гуманитарного цикла. Каково будет их расположение?

Задание № 2. Изложите свою точку зрения на вопрос: «Какова роль психологии делового общения в Вашей будущей профессиональной деятельности?»

Работа в аудитории

1. Работа по теоретическим вопросам практического занятия
2. Проверка заданий, выполненных дома
3. Работа с заданиями, выполняемыми в аудитории. Деловая игра-упражнение «Сотворение мира»
4. Подведение итогов занятия. Выставление оценок

Задания, выполняемые в аудитории

Задание № 1. Деловая игра-упражнение «Сотворение мира» (на занятие принести ватман, ножницы, клей, фломастеры)

Составить свое описание мира, сделать акцент на перспективы развития относительно трудовой деятельности, установления партнерских отношений, услуг, туризма и т.п.

Цель: помочь участникам более глубоко узнать себя, также облегчить процесс адаптации во время поиска новой работы, определить свои цели, научиться брать на себя большую ответственность

Задание № 2. Деловое упражнение- игра «Деловые переговоры»

Упражнение. проводится в малых группах – "тройках".

Цель: Выбрать три наиболее важные качества, которыми должен обладать руководитель для успешной работы

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №7. КОММУНИКАТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ. ВЕРБАЛЬНОЕ, НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

Вопросы, задания:



1. Вербальный (речевой) канал общения.
2. Речевая культура в деловом общении
3. Невербальные особенности в процессе делового общения.
4. Жесты, позы. Их роль

Задания, выполняемые дома

Задание №1. Из различных газет и журналов вырезать 10 фотографий, на которых бы отражался тот или иной способ невербального общения. Какую функцию они выполняют? Все ли невербальные средства общения связаны с вербальными? (Сделать презентацию сообщения)

Задание № 2 (по вырезанным рисункам, фотографиям). Из принесенного материала по жестам найти следующие примеры невербального общения:

1. жесты (символические, иллюстративные, мимические)

2. поза

3. касания

Разложить по трем группам

Определите, какие жесты могут быть использованы при произнесении следующих фраз:

- 1) **Всё это не для меня.**
- 2) **Пускай, пускай, оставь его.**
- 3) **Да что там, ну пусть.**
- 4) **Нет-нет, ни за что.**
- 5) **Тут как-то всё, знаете, эдак.**

Работа в аудитории

1. Работа по теоретическим вопросам семинарского занятия
2. Проверка заданий, выполненных дома
3. Работа с заданиями, выполняемыми в аудитории. Работа с фотографиями, рисунками. Выполнение ТЕСТА
4. Диктант на невербальные средства общения
5. Подведение итогов занятия. Выставление оценок

Упражнение № 1. Определите и подтвердите принесенными рисунками, какие жесты могут быть использованы при произнесении разнообразных (каких?) фраз

Упражнение 2. Диктант на невербальные средства общения. Описать жест: жест вытянутой ладони; указательным пальцем правой руки описывается круг; разводящие движения обеими руками в воздухе; жест сжатого кулака; жест в воздухе указательным пальцем налево-направо, снизу вверх или сверху вниз; движение сжатой в кулак правой руки вниз с нажимом; зашипывающие движения пальцами.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 8.

**КОНФЛИКТЫ: ПРИЧИНЫ, ВИДЫ, ПРЕДМЕТ, ОБЪЕКТ, ФУНКЦИИ.
ДИНАМИКА КОНФЛИКТА. СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ
СИТУАЦИИ**

Вопросы, задания:

1. Причины конфликтов.



2. Классификация видов конфликтов.
3. Особенность классификации межличностных конфликтов.
4. Типология конфликта: предмет, объект, функции.
5. Динамика конфликта.
6. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях

Задания, выполняемые дома

Задание № 1. Изложите свою точку зрения на вопрос: Какова роль конфликтологии в Вашей будущей профессиональной деятельности?

Задание № 2. Творческое задание (презентация). Составьте схему связи конфликтологии с другими (какими?) дисциплинами гуманитарного цикла. Каково будет их расположение?

Задание № 3. Деловая ситуация «В гостинице». Допишите фрагменты сценариев, принимая во внимание коммуникативную задачу, стоящую перед специалистом в области сервиса – урегулировать коммуникативную ситуацию, снять речевую агрессию, используя тактики речевого поведения, аргументы, этикетные формулы. Охарактеризуйте тактики речевого поведения, аргументы, особенности речи клиента.

Гостиница – общение администратора с клиентом

Клиент: Для меня забронирован номер на фамилию Смирнов с 1 по 8 июня.

Менеджер:

Клиент: Как это нет меня в списке? Что значит такой брони нет? Как нет!!! Чем Вы здесь вообще занимаетесь!!! Что это за безобразие!!! Позовите главного администратора или хозяина гостиницы! Срочно!!!

Менеджер:

Клиент: Не надо меня успокаивать!! Я знаю свои права!

Менеджер:

Клиент: Я объясняю: неделю назад наша компания забронировала в Вашей гостинице для меня номер

Менеджер:

Клиент: Да, я приехал на конференцию

Менеджер:

Клиент: Все вопросы нужно решать оперативно.

Менеджер:

Работа в аудитории

1. Работа по теоретическим вопросам семинарского занятия
2. Проверка заданий, выполненных дома
3. Работа с заданиями, выполняемыми в аудитории. Ролевая игра «Официант, в моем супе муха».
4. Подведение итогов занятия. Выставление оценок

Задание № 1. Ролевая игра «Официант, в моем супе муха»

Цель этой игры - выявление некоторых особенностей общения с помощью диалога .

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 9. НАЦИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ Вопросы, задания:



1. Международные принципы профессионально-делового общения
2. Культуры по типу активности
3. Национальные особенности деловых контактов народов мира

Задания, выполняемые дома

Задание № 1. В перечисленные идиоматические выражения вместо точек вставьте недостающие слова. Какие национальные особенности в них отмечаются?

- а) Горячие ... парни.
- б) ... — дело тонкое.
- в) Чисто ... юмор.
- г) ... — не читатель, ... — писатель.
- д) Какой ... не любит быстрой езды.
- е) Чисто... шарм.

Приведите 5 анекдотов, отражающих НАЦИОНАЛЬНЫЕ характеристики народа

Задание № 2. Микро-расследование. Характеристики национальностей.
Напишите, какую национальность они характеризуют.

1) бесшабашный, щедрый, ленивый, необязательный, простодушный, бестолковый, неорганизованный, бесцеремонный, широкая натура, любит выпить	
2) вежливый, сдержанный, педантичный, малообщительный, невозмутимый, консервативный, аккуратный, добросовестный, изящный	
3) элегантный, галантный, болтливый, лживый, обаятельный, развратный, скупой, легкомысленный, раскованный	
4) аккуратный; педантичный, исполнительный, экономный, неинтересный, вьедливый, сдержанный, упорный, работоспособный	

Работа в аудитории

1. Работа по теоретическим вопросам семинарского занятия
2. Проверка заданий, выполненных дома
3. Работа с заданиями, выполняемыми в аудитории. Индивидуальное задание
4. Подведение итогов занятия. Выставление оценок

Задание № 1. Индивидуальное задание (на оценку).

К перечисленным примерам русских пословиц найдите верное соответствие толкование им ценностей

<i>пословица</i>	<i>ценность</i>
Под лежачий камень вода не течёт	Невозможность изменить полученные результаты, необратимость прошлого
Поспешишь - людей насмешишь	Дружба, социальные связи
Работа не волк – в лес не убежит	Коллективизм, осторожность, неторопливость
Делу время - потехе час	Трудолюбие, планирование времени
За двумя зайцами погонишься - ни одного не	Искренность в выражении эмоций



поймаешь	
После драки кулаками не машут	Сочетание неторопливости и быстроты, азартности действий
Не имей сто рублей, а имей сто друзей	Деятельность, инициатива
Смех без причины – признак дурачины	Необходимость выбора приоритетов
Кто не рискует, тот не выигрывает	Азарт, риск
Русский долго запрягает, но быстро ездит	Относительная важность работы в повседневной жизни

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 10.
СПЕЦИФИКА ВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ БЕСЕД, ВСТРЕЧ, ПЕРЕГОВОРОВ
Вопросы, задания:

1. Ведение деловой беседы
2. Визит вежливости
3. Этика и этикет деловых переговоров
4. Техника ведения деловых переговоров
5. Национальные особенности в ведении деловых переговоров

Задания, выполняемые дома

Задание № 1. Деловая ситуация. Помогите приезжему

Представьте себе, что вам поручено опекать **иностранного студента**, который недавно прибыл на учёбу в ваш университет. В ваши задачи входит помочь ему сориентироваться здесь. Напишите, какие ответы вы дали бы на следующие вопросы?

1. До которого часу мне можно звонить домой ... сокурснице/сокурснику; близкому другу/подруге; преподавателю; начальнику на работе. Начиная, с какого времени мне нужно извиниться за звонок?
2. Если я опаздываю на встречу сколько времени меня будут ждать ... сокурсник/сокурсница; близкий друг/подруга; преподаватель?
3. Если я опаздываю на встречу, начиная с какого времени мне нужно извиниться за опоздание? Какую причину нужно привести чтобы извинение было принято?

Задание № 2. Принесите любой журнал(газету), в котором помещены фотографии.
!!!!

Прогнозирование ситуации по фотографии.

МИНИ-ДИСКУССИЯ.

Проблемно-поисковые вопросы

1. Посмотрите несколько журналов, в которых рассказывается о жизни людей и приводятся фотографии.

Попробуйте, предварительно не читая ин формацию о человеке, по портрету определить его имя, возраст, национальность, семейное положение, профессию, а также ответить на следующие вопросы:

1. *Что является самым важным в жизни этого человека, как он (она) обычно проводит свободное время, как называется его любимая книга, как называется его любимый фильм?*
2. *Какие трудности вызвало выполнение этого задания?*
3. *Что конкретно повлияло на формирование вашего мнения?*



4. *Какие факторы указали вам на имя, происхождение и национальную принадлежность человека, изображенного на фотографии?*

5. *Насколько верны оказались ваши выводы о культурной принадлежности человека, сделанные на основании его внешности?*

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 11. ЭТИКЕТ ДЕЛОВЫХ ПРИЕМОМ И ПРЕЗЕНТАЦИЙ

Вопросы, задания:

1. Деловые приемы. Их виды
2. Рассадка гостей за столом
3. Характеристика приемов
4. Правила поведения за столом
5. Этикет еды. Презентации

Задания, выполняемые дома

ЗАДАНИЕ № 1 ПРЕЗЕНТАЦИЯ ТВОРЧЕСКОГО ПРОЕКТА. «ДЕЛОВОЙ ПРИЕМ В СТРАНЕ» (групповой проект)

Деловая игра – это способ обучения через проживание специально смоделированной ситуации, позволяющей раскрыть и закрепить необходимые в учебе знания, умения и навыки по деловому приему делегации определенной страны.

У каждого народа, и русского в том числе, есть свои обычаи, свои представления о том, что вежливо и что невежливо — вообще и в данный момент. К примеру, ни один вежливый человек, к какому бы народу он ни принадлежал, на каком бы языке ни говорил, не плюнет в присутствии гостя, не повернется спиной, поздоровавшись с человеком. Невежливость остается невежливостью. В тот же момент вежливость меняется от народа к народу, от языка к языку.

Для того, чтобы действия в период проведения делового приема одной стороны не вызвали недоумение и не были неправильно истолкованы, необходимо учитывать национальные различия и изучать правила, которыми пользуются при ведении переговоров в соответствующей стране. Сегодняшнее занятие позволит нам познакомиться с особенностями делового приема в определенной стране

Задание . На базе материала по всему курсу, на базе привлеченного материала из разных источников, подготовить деловой творческий проект-карнавал с инсценированием народных невербальных традиций, этикета народов мира, традиций деловых приемов по теме «Деловой прием в стране» (план-сценарий прилагается) Приветствуются элементы декора (одежда, сувениры, кулинария, сервировка столика, посадка за столом и т.п.), невербалика, отражающие специфику культуры представляемой страны.

Ход выступления проходит по следующему плану:

1. Встреча и приветствие
2. Знакомство
3. Имена и титулы. Формальности.
4. Вербальные и невербальные нормы общения. Язык тела (руки, ноги и т.д.)
5. Предостережения (Следует избегать...)
6. Одежда
7. Подарки
8. Место переговоров



9. Общение
10. Ведение переговоров
11. Завершение. Подведение итогов
12. Прощание
13. Проводы делегации

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

1. Коммуникация. Язык и речь
2. Основные функции языка. Их специфика
3. Основные формы и типы речевой коммуникации
4. Этические нормы и достоинства речи
5. Золотое правило этики общения
6. Разговорная речь. Признаки и особенности
7. Мастерство устной монологической речи.
8. Диалог. Перечислите виды диалогов
9. Переговоры. Путь к согласию в диалоге
10. Слушание как основное умение, развивающее речевую коммуникацию.
11. Принципы эффективного слушания публичного выступления
12. Умение слушать.
13. Слушание в ситуации диалога
14. Этапы процесса чтения. Способы чтения
15. Недостатки традиционного чтения
16. Способы устранения недостатков чтения
17. Способы фиксации прочитанной информации
18. Письменная речь ее особенности.
19. Нормативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи 3.
Официально-деловая письменная речь. Функции официального документа
20. Модель и структура акта общения
21. Функции, виды общения
22. Формы делового общения. Деловая беседа
23. Деловая беседа. Общение за столом.
24. Деловые беседы (переговоры) по телефону
25. Вербальный (речевой) канал общения.
26. Речевая культура в деловом общении
27. Невербальные особенности в процессе делового общения.
28. Жесты, позы. Их роль
29. Причины конфликтов.
30. Классификация видов конфликтов.
31. Особенность классификации межличностных конфликтов.
32. Типология конфликта: предмет, объект, функции.



33. Динамика конфликта.
34. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях
35. Международные принципы профессионально-делового общения
36. Культуры по типу активности Национальные особенности деловых контактов народов мира
37. Ведение деловой беседы
38. Визит вежливости
39. Этика и этикет деловых переговоров
40. Техника ведения деловых переговоров
41. Национальные особенности в ведении деловых переговоров
42. Деловые приемы. Их виды
43. Рассадка гостей за столом
44. Характеристика приемов
45. Правила поведения за столом
46. Этикет еды

Методические рекомендации по подготовке презентации

Компьютерную презентацию, сопровождающую выступление докладчика, удобнее всего подготовить в программе MS PowerPoint. Презентация как документ представляет собой последовательность сменяющих друг друга слайдов - то есть электронных страничек, занимающих весь экран монитора (без присутствия панелей программы). Чаще всего демонстрация презентации проецируется на большом экране, реже – раздается собравшимся как печатный материал. Количество слайдов адекватно содержанию и продолжительности выступления (например, для 5-минутного выступления рекомендуется использовать не более 10 слайдов).

На первом слайде обязательно представляется тема выступления и сведения об авторах.

Максимальное количество графической информации на одном слайде – 2 рисунка (фотографии, схемы и т.д.) с текстовыми комментариями (не более 2 строк к каждому). Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.

Особо тщательно необходимо отнестись к **оформлению презентации**. Для всех слайдов презентации по возможности необходимо использовать один и тот же шаблон оформления, кегль – для заголовков - не меньше 24 пунктов, для информации - для информации не менее 18. В презентациях не принято ставить переносы в словах.

Критерии оценки презентации (реферата)

Срок сдачи готовой работы определяется утвержденным графиком.

Презентация (реферат по презентации) оцениваются по системе:

Оценка "отлично" выставляется за работу, которая носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенный материал, с соответствующими обоснованными выводами.

Оценка "хорошо" выставляется за грамотно выполненную во всех отношениях работу при наличии небольших недочетов в его содержании или оформлении.

Оценка "удовлетворительно" выставляется за работу студента, которая удовлетворяет всем предъявляемым требованиям, но отличается поверхностностью, в нем



просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные выводы.

Оценка "неудовлетворительно" выставляется за реферат, презентацию, которые не носят исследовательского характера, не содержит анализа источников и подходов по выбранной теме, выводы носят декларативный характер.

Студент, не представивший в установленный срок готовый отчет по дисциплине учебного плана или представивший презентацию которая была оценена на «неудовлетворительно», считается имеющим академическую задолженность и не допускается к сдаче итоговой отчетности по данной дисциплине.

Примерный план- структура презентации проекта

1. Встреча и приветствие
2. Знакомство
3. Имена и титулы. Формальности.
4. Вербальные и невербальные нормы общения. Язык тела (руки, ноги и т.д.)
5. Предостережения (Следует избегать...)
6. Одежда
7. Подарки
8. Место переговоров (Если Россия, то... Если своя страна, то...)
9. Общение
10. Ведение переговоров
11. Завершение. Подведение итогов
12. Прощание
13. Проводы делегации

4.ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ

Учебно - методическое и информационное обеспечение Список рекомендуемой литературы

Основная литература

1. Самыгин, С.И. Деловое общение. Культура речи : учебное пособие / Самыгин С.И., Руденко А.М. — Москва : КноРус, 2021. — 472 с.— URL: <https://book.ru/book/936339>
2. Профессиональная этика и психология делового общения : учебник / Руденко А.М., под ред., Самыгин С.И. — Москва : КноРус, 2021. — 232 с. —URL: <https://book.ru/book/938764>
3. Руднев, В.Н. Русский язык и культура речи : учебное пособие / Руднев В.Н. — Москва : КноРус, 2021. — 253 с.— URL: <https://book.ru/book/936324>

Дополнительная литература

1. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1817807>
2. Гойхман, О. Я. Речевая коммуникация : учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 286 с. — (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1854233>

Ресурсы Интернет



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

СК РГУТИС

1. Федеральный портал «Российское образование» Режим доступа: <http://www.edu.ru/>
2. Российская государственная библиотека (РГБ) (информационно-справочная система)
Режим доступа: <http://www.rsl.ru>
3. Российская Книжная Палата (информационно-справочная система)
Режим доступа: <http://www.bookchamber.ru>
4. Российская национальная библиотека (информационно-справочная система) Режим
доступа: <http://www.nlr.ru>
5. Словари. Режим доступа <https://www.slovari.ru>