

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Костромской государственный университет»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

РЕЧЕВАЯ КОММУНИКАЦИЯ В ТУРИЗМЕ

Направление подготовки 43.03.02 «Туризм»

Направленность «Туроперейтинг и онлайн-технологии в туризме»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

**Кострома
2021**

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, утвержденным приказом от 8 июня 2017 г. №516 по направлению подготовки 43.03.02, Туризм. Уровень высшего образования бакалавриат.

- в соответствии с учебным планом направления подготовки 43.03.02, Туризм – *Туроперейтинг и онлайн технологии в туризме*. Год начала подготовки - 2021.

Разработал: Горланова И.Б., к.фил.н., доцент кафедры медиакоммуникаций и туризма

Рецензент: Сахарова Е.Е. Генеральный директор ООО «Артикул Тур»

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Медиакоммуникаций и туризма:

Протокол заседания кафедры №7 от 29.04.2021г.

Заведующий кафедрой Медиакоммуникаций и туризма:

 _____ Белякова Е.Н., канд. филол. наук,

подпись

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Медиакоммуникаций и туризма:

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ г.

Заведующий кафедрой Медиакоммуникаций и туризма:

_____ Белякова Е.Н., канд. филол. наук,

подпись

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Медиакоммуникаций и туризма:

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ г.

Заведующий кафедрой Медиакоммуникаций и туризма:

_____ Белякова Е.Н., канд. филол. наук,

подпись

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины – формирование и развитие навыков вербальной коммуникации, выстраивания собственного стиля речевого поведения в профессиональной сфере.

Задачи дисциплины:

- раскрыть сущность вербальной коммуникации, коммуникативной стратегии и коммуникативной тактики в профессиональной сфере (туристских услуг);
- сформировать и развить практические навыки выстраивания вербальной коммуникации в сфере туризма на русском языке.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

2.1. Студент должен знать:

- механизмы развития и совершенствования основных видов речевой деятельности при обслуживании потребителей;
- действующие в речевой коммуникации психологические и логические приёмы воздействия на потребителя;
- особенности невербальных средств общения, и в том числе народов мира;
- основные принципы построения монологических текстов и диалогов, правила обеспечения ясности речевого высказывания при обслуживании потребителя;
- специфику ведения межличностных и групповых деловых переговоров;
- типы, структуру и языковое оформление деловых писем;
- специфику межличностной и межкультурной коммуникации в официально-деловой обстановке;
- о способах применения инновационных способов речевой коммуникации и навыков общения при обслуживании потребителя

2.2. Студент должен уметь:

- Ориентироваться в ситуациях делового общения при обслуживании потребителя;
- анализировать и контролировать все виды своей речевой деятельности с точки зрения языковой нормативности, речевого этикета и этики общения, кросскультурной составляющей при обслуживании потребителя;
- уметь логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь;
- оказывать воздействие на адресата с помощью приёмов убеждения;
- работать с деловой перепиской в области туризма;
- организовывать и проводить деловые переговоры межличностной и групповой форм;
- определять порядок этапов речевого контакта в зависимости от своих мотивов и целей;
- использовать знания невербальных средств общения в профессиональных контактах со своими соотечественниками и иностранными гражданами;
- использовать знание русского языка, культуры речи и навыков общения при обслуживании потребителя;

Эти умения позволяют рационально осуществлять профессиональную деятельность в области туризма с учётом инноваций современного рынка, а также стимулируют заинтересованность в профессиональном и личном росте.

2.3. Студент должен владеть:

- методами практического осуществления всех стадий коммуникативного процесса на вербальном и невербальном уровнях при обслуживании потребителя;

- этикой слушания, этикой устной и письменной речи;
- навыками межличностной и межкультурной коммуникации для обслуживания потребителя;
- рациональными приёмами редактирования устной и письменной речи;
- навыками осуществления логики и ясности речевого оформления своих мыслей;
- практическими приёмами устранения коммуникативных барьеров при работе с публичной речью и с деловыми документами, при ведении межличностных и групповых деловых переговоров;
- навыками грамотного письма и устной речи; способностью к инновационным формам коммуникаций при обслуживании потребителя
- культурой речи.

2.4. Дисциплина формирует овладение бакалавром следующими компетенциями:

ПК-9: Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина относится блоку Б.1 вариативной части учебного плана.
Изучается в 1-м семестре.

Содержание дисциплины можно разделить на следующие составные части:

- основные понятия теории речевой коммуникации;
- этика речевой коммуникации;
- психология речевой коммуникации.
- совершенствование навыков речевой деятельности.

В первой части рассматриваются основные понятия и модель речевой коммуникации; функции языка и речи; специфика речевой коммуникации в контактной и дистантной зонах речевого общения; понятие о языке и стиле речи.

Во второй части изучается этика речевой коммуникации, нравственный аспект избираемых видов речевой деятельности.

В третьей части рассматриваются типы коммуникабельности людей, эго-состояния и трансакты в деловом общении; барьеры в общении и пути их преодоления; виды речевых тактик, необходимых для достижения согласия при общении с клиентом; изучаются причины и признаки возникновения конфликта, отрабатываются полемические приёмы его предотвращения.

В четвёртой части изучаются особенности процессов чтения, письма, слушания и устной речи, далее эти виды речевой деятельности осваиваются на практике. Преподавателю необходимо научить студентов технике эффективного слушания; выработать у них навыки чтения по интегральному и дифференциальному алгоритмам. Требуют совершенствования навыки составления ораторской речи - информационной, развлекательной, воодушевляющей, убеждающей, агитационной; ведения диалога в типовых ситуациях общения; навыки продуцирования деловых писем основных видов; навыки применения речевого этикета в устном и письменном речевом общении. Кроме того, необходимо обучить студентов ведению деловых переговоров (межличностной и групповой форм).

Дисциплина имеет практическую направленность, требует постоянного обновления и дополнения лекционного, раздаточного материала, гибкой тактики речевых тренингов с учётом современной речевой культуры. Желательно на практических занятиях использовать раздаточный материал для анализа студентами предложенных и продуцирования собственных текстов по аналогии. Необходимы разнообразные формы лингвистических тренингов для устного и письменного продуцирования текстов, освоения

речевых тактик. Занятие должно заканчиваться выдачей домашнего задания для самостоятельной работы и подготовки к практическому занятию.

Практическое занятие следует начинать с письменного и устного опроса студентов по заданной теме. Преподаватель проверяет письменные или выслушивает устные ответы и выступления, оглашает результаты, совместно со студентами разбирает ошибки. Студенты анализируют структуру самостоятельно составленных устных или письменных высказываний, объясняют выбор языковых средств.

Отчет о самостоятельной работе может быть представлен текстами выступлений на семинарах и на студенческих научных конференциях, текстом курсовой работы. Самостоятельная работа – творческий процесс, показывающий и формирующий умение студента самостоятельно ставить, решать задачи, работать с литературой, проводить исследования, делать выводы; при выполнении самостоятельной работы необходимо посещать консультации для получения обратной связи с преподавателем

4. Объем дисциплины (модуля)

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических (астрономических) часов и виды учебной работы

Виды учебной работы,	Заочная форма	Очно-заочная
Общая трудоемкость в зачетных единицах	3	5
Общая трудоемкость в часах	108	180
Аудиторные занятия в часах, в том числе:	16	48
Лекции	8	16
Практические занятия	8	32
Самостоятельная работа в часах	87,75+0,25	93,65
Контроль	4	36+2,35
Форма промежуточной аттестации	зачет	экзамен

4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Заочная форма	Очно-заочная
Лекции	8	16
Практические занятия	8	32
Консультации		2
Зачет/экзамен	0, 25	0,35
Всего	16,25	50,35

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий

5.1 Тематический план учебной дисциплины (очно-заочная форма)

№	Название раздела, темы	Всего з.е/час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			Лекц.	Практ.	Лаб.	
	Раздел 1 Основные понятия теории речевой коммуникации.					

1.	Основные понятия и модель речевой коммуникации. Вербальная коммуникация.	7	2			5
2.	Структура и функционирование речевой коммуникации.	9		4		5
	Раздел 2. Этика и этикет речевой коммуникации					
3	Этика и сферы общения. Специфика делового общения. Формулы делового этикета.	9		4		5
4	Этика и психология делового общения Этика в речевой деятельности	7	2			5
	Раздел 3. Совершенствование навыков устной речи как вида речевой деятельности: монолог как средство речевой коммуникации. Техника речи.					
5	Структура монолога. Виды монологических речей	7	2			5
6	Мастерство устного выступления.	9		4		5
7	Невербальные средства общения	9		4		5
	Раздел 4. Совершенствование навыков устной речи как вида речевой деятельности: диалог как средство речевой коммуникации.					
8	Речевая ситуация общения в «контактной» и «дистанционной» зонах. Постулаты делового общения.	7	2			5
9	Диалог, его виды, структура, условия возникновения. Типовые ситуации диалога.	9		4		5
	Раздел 5. Совершенствование навыков письменной речи как вида речевой деятельности. Письмо как средство речевой коммуникации.					
10	Деловое письмо как вид речевой деятельности. Технология продуцирования письменной речи, особенности составления официально-деловых текстов.	9		4		5
	Раздел 7. Психология речевой коммуникации. Эго-состояния клиента и их использование в общении					
11	Типовые ситуации общения. Приёмы убеждения.	7	2			5
12	Типы эго-состояний и речевых трансактов в деловом общении; типы коммуника-	7	2			5

	бельности. Речевой этикет и невербальные средства общения в диалоге					
	Раздел 8. Речевые тактики общения при оказании социально-культурных услуг. Пути достижения согласия в речевой коммуникации.					
13	Речевые тактики общения и их виды при оказании социально-культурных услуг. (налаживание контакта, позитивная самопрезентация, скрытый «нажим» и т.д.). Барьеры в общении и их преодоление.	7	2			5
14.	Конфликт, причины и признаки его возникновения. Полемические приёмы, предотвращающие конфликт. Приёмы убеждения.	7	2			5
15	Виды речевых манипуляций и способы защиты от них	10,65		4		6,65
16	Межличностная и групповая формы деловых переговоров	13		4		9
	Экзамен	2,35				0,35+2
	Контроль	36				36
	Итого:	180	16	32		92+36

5.2. Содержание:

Раздел 1. Основные понятия теории речевой коммуникации. Основные понятия предмета «Речевая коммуникация»: «коммуникация», «речевая коммуникация», «вербальная коммуникация», «невербальная коммуникация», «общение». Структура и функционирование речевой коммуникации: речевая коммуникация в системе наук, язык и речь, их функции; речь и мышление; формы и типы речевой коммуникации; виды речевой деятельности; модель речевой коммуникации. Дискурсы как единицы вербальной коммуникации. Условия успешной вербальной коммуникации (умения говорить, слушать). Девять правил благоприятной речевой коммуникации (по Гисберту Бройнингу).

Раздел 2. Этика и этикет речевой коммуникации. Базовые принципы делового общения: официальное речевое поведение, следование правилу информативности, соблюдение психологического барьера между партнёрами. Формулы делового этикета: знакомство, приветствие, прощание, благодарность, поздравление, извинение, просьба, совет. Принципы морали в этике деловой речи и шесть принципов делового этикета по Д. Ягер. Этикетное, ритуальное и дружеское общение. Телефонный разговор с клиентом. Этика письменной и устной речи, этика слушания. Межкультурная коммуникация: этика и этикет делового общения в странах Европы, Азии и США: внешние обстоятельства речевой ситуации (время, условия контактного и дистанционного общения).

Раздел 3. Совершенствование навыков устной речи как вида речевой деятельности: монолог как средство речевой коммуникации. Техника речи. Языковые средства выразительности публицистического стиля речи, стилистические фигуры публицистического стиля, сближающие его с разговорным и художественным стилями речи. План информационной, развлекательной, воодушевляющей, убеждающей агитационной речей. Логические и психологические доводы агитационной речи. Техника речи: дикция, интонация, орфоэпия: произносительный аппарат человека и процесс речеобразования; правильность и степень отчётливости артикуляции, методика

исправления дефектов дикции. Манера выговаривать слова и стиль произношения. Голос: высота и сила звука, тембр. Интонация: логические ударения, темп речи, пауза, интонационная разметка текста. Орфоэпические нормы русского языка. Исполнение речи: подготовка и произнесение речи, невербальное сопровождение речи оратора. Основные блоки невербальной коммуникации и их содержание: оптико-кинестический (зрительно воспринимаемый: мимика, поза), просодический (ритмико-интонационные стороны речи: высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила ударения) и экстралингвистический (паузы и психологические проявления человека: паузы, плач, кашель, смех, вздох и т.д.), организация пространства и времени коммуникации, визуальный контакт (взгляд в деловом общении). Произнесение ораторских речей.

Раздел 4. Совершенствование навыков устной речи как вида речевой деятельности: диалог как средство речевой коммуникации. Специфика официально-делового общения, речевая ситуация и её компоненты; внешние обстоятельства: передача и восприятие информации в «контактной» и «дистантной» зонах (зоне временной и пространственной дистанций); внутренние обстоятельства: цель и мотив речевого поведения как содержание коммуникативного намерения говорящего. Постулаты делового общения. Диалог, его виды и типовые ситуации общения (бытовой разговор, деловая беседа, собеседование, переговоры), структура (информационный и конвенционный диалоги), условия возникновения (разрыв в знаниях, потребность в общении, соблюдение причинно-следственных связей, наличие общей памяти, общих языковых знаний, семантической связности). Путь к согласию в диалоге (разграничение личности и проблемы, интересов и позиций; выделение круга возможностей до принятия решения; использование объективных критериев для урегулирования проблемы).

Раздел 5. Совершенствование навыков письменной речи как вида речевой деятельности. Письмо как средство речевой коммуникации. Деловое письмо как вид речевой деятельности. Основные качества текста: самостоятельность, целенаправленность, целостность. Технология продуцирования письменной речи: автор – материал – тема – проблема – жанр – содержание подтекста. Особенности составления официально-деловых текстов: протокол, договор, деловые письма: информационное, письмо-запрос, письмо-ответ на запрос, сопроводительное письмо, письмо-оферта, гарантийное письмо, рекламационное письмо, письмо-приглашение, ответ на приглашение. Составление основных видов деловых писем. Решение практических заданий.

Раздел 6. Совершенствование навыков чтения и слушания как видов речевой деятельности. Показатели уровня развития навыков чтения (скорость чтения и усвоение прочитанного), недостатки традиционного чтения (регрессия, артикуляция, или внутреннее проговаривание читаемого, малое поле зрения, слабое развитие механизма смыслового прогнозирования, низкий уровень организации внимания, отсутствие гибкой стратегии чтения), способы чтения (углублённое, ознакомительное, просмотровое, сканирование, быстрое). Интегральный (прямой отбор полезной информации для защиты мозга от избыточной информации) и дифференциальный (выделение основного смысла текста или его отрезка для облегчения понимания: ключевые слова, смысловые ряды, смысловая доминанта) алгоритмы чтения. Техника слушания. Слух как физиологическая характеристика и слушание как процесс осознанного познавательного действия. Недостатки традиционного слушания / восприятия (бездумное, обрывочное, аналитически узкое). Факторы эффективности слухового восприятия: объективные (шумы и помехи, акустические характеристики помещения, микроклимат помещения) и субъективные (гендерная принадлежность слушателя, тип нервной системы, интеллект, слуховая способность, внимательность, способности к пониманию и к запоминанию, слуховая память). Факторы эффективного слушания (отношение, интерес, мотивация, эмоциональное состояние). Способности, улучшающие навыки слушания: умение концентрироваться, анализировать содержание, слушать критически, умение

конспектировать. Техника конспектирования: свёртывание фраз, сокращение слов. Правила эффективного слушания в ситуации диалога: внутренняя заинтересованность, сосредоточенность, зрительный контакт, выражение интереса, неперебивание, мысленное сопоставление точек зрения и быстрое возвращение к теме, обобщение, прогнозирование, достижение полной информированности для оценивания). Написание эссе. Специфика и совершенствование чтения и слушания как видов речевой деятельности.

Раздел 7. Психология речевой коммуникации. Эго-состояния клиента и их использование в общении. Типовые ситуации общения: целевое (манипулятивное на манипулятивном уровне), социальное (межгрупповое на ролевом, конвенциональном, деловом уровнях: межличностные, групповые и двусторонние деловые переговоры), межличностное (психологическое на игровом или духовном уровне). Приёмы убеждения в межличностных переговорах с учётом интересов партнёра и в целях положительной самопрезентации. Типы эго-состояний (состояния родителя, взрослого, ребёнка) и речевых трансактов (параллельный, перекрёстный, скрытый) в деловом общении; типы коммуникабельности (доминантность, мобильность, ригидность, интровертность). Речевой этикет и невербальные средства общения в диалоге в ситуации межличностного общения.

Раздел 8. Речевые тактики общения при оказании социально-культурных услуг. Пути достижения согласия в речевой коммуникации. Речевые тактики общения и их виды при оказании социально-культурных услуг (налаживание контакта, позитивная самопрезентация, скрытый "нажим", защита от манипуляции). Барьеры в общении и их преодоление: барьеры взаимодействия; психологические, связанные с типами личности; барьеры восприятия и понимания; «саботажники общения» – фразы, образующие коммуникативные барьеры; невоспитанность и грубость. Конфликт, признаки его возникновения (чувство дискомфорта, усиливающееся напряжение, непреднамеренное возникновение негативных установок). Полемиические приёмы, предотвращающие конфликт. Приёмы убеждения (по В.П. Шейнову). Виды речевых манипуляций и способы защиты от них. Межличностная и групповая (по методу «мозговой атаки») формы деловых переговоров. Пути достижения согласия при общении с клиентом (потребителем). Межличностные переговоры и деловое совещание: деловая игра. Речевой этикет и невербальные средства общения в монологе и диалоге.

6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

Очная форма

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Методические рекомендации по выполнению задания	Форма контроля
1.	Раздел 1. Основные понятия теории речевой коммуникации.	Подготовка к семинарским занятиям; подготовка конспектов по темам для самостоятельного изучения. Подготовка к фронтальному опросу.	Изучение материалов лекций и учебных пособий; подготовка к семинарским занятиям; составление конспектов по темам для самостоятельного изучения.	Опрос. Проверка конспектов.
2.	Раздел 2. Этика и этикет речевой комму-	Подготовка к семинарским занятиям;	Изучение материалов лекций и учебных пособий; подготовка к семинарским занятиям; сос-тавление	Опрос. Проверка конспектов. Деловая игра.

	никации.	подготовка конспектов по темам для самостоятельного изучения; подготовка к деловой игре.	конспектов по темам для самостоятельного изучения; разработка сценария с партнёром (партнёрами) по деловой игре.	
3.	Раздел 3. Совершенствование навыков устной речи: монолог как средство речевой коммуникации. Техника речи	Подготовка к семинарским занятиям; подготовка конспектов по темам для самостоятельного изучения; Подготовка к фронтальному опросу. Подготовка устных монологических выступлений в публицистическом стиле	Изучение материалов лекций и учебных пособий, подготовка к семинарским занятиям; составление конспектов по темам для самостоятельного изучения; подготовка к слайд-презентации «Невербальная коммуникация как знаковая система»; написание устных монологических выступлений в публицистическом стиле; подготовка к произнесению публичной речи на заданную тему.	Опрос. Фронтальный опрос. Проверка конспектов. Ответы, подкреплённые слайд-презентацией. Выступление с монологической речью в публицистическом стиле на заданную тему.
4.	Раздел 4. Совершенствование навыков устной речи: диалог как средство речевой коммуникации.	Подготовка к семинарским занятиям; подготовка конспектов по темам для самостоятельного изучения. Подготовка к фронтальному опросу.	Изучение материалов лекций и учебных пособий; составление конспектов по темам для самостоятельного изучения.	Опрос. Фронтальный опрос. Проверка конспектов.
5.	Раздел 5. Совершенствование навыков письменной речи как вида речевой деятельности. Письмо как средство речевой коммуникации.	Подготовка конспектов по темам для самостоятельного изучения. Подготовка к практическим занятиям; подготовка основных видов писем по заданным типовым ситуациям в сфере туризма и туроператорских услуг.	Изучение материалов учебных пособий; составление конспектов по темам для самостоятельного изучения; составление текстов основных видов писем по заданным типовым ситуациям (решение ситуационных задач) в сфере туризма и туроператорских услуг.	Фронтальный опрос. Проверка конспектов. Проверка текстов основных видов писем по заданным типовым ситуациям (решение ситуационных задач) в сфере туризма и туроператорских услуг.
6	Раздел 6. Совершенствование навыков чтения и слушания как видов речевой деятельности.	Подготовка конспектов по темам для самостоятельного изучения. Подготовка к фронтальному опросу и тестированию	Подготовка конспектов по темам для самостоятельного изучения, повторение лекций и ранее изученных материалов учебных пособий по видам речевой деятельности. Подготовка к фронтальному опросу и тестированию	Фронтальный опрос. Решение итоговых тестов на проверку знания всех видов речевой деятельности.
7.	Раздел 7. Психология речевой коммуникации. Эго-состояния кли-	Подготовка конспектов по темам для самостоятельного изучения. Подго-	Изучение материалов лекций и учебных пособий; составление конспектов по темам для самостоятельного изучения;. подготовка к ответам на практическом	Опрос. Проверка конспектов.

	ента и их использование в общении.	товка к практическому занятию.	занятию.	
8	Раздел 8. Речевые такти-ки общения при оказании социально-культурных услуг. Пути достижения согласия в речевой коммуникации.	Подготовка конспектов по темам для самостоятельного изучения. Подготовка к деловой игре.	Подготовка конспектов по темам для самостоятельного изучения. Подготовка к фронтальному опросу и к деловой игре: распределение ролей, выбор тематики для группового делового совещания по методу «мозговой атаки» и для межличностных переговоров.	Фронтальный опрос. Деловая игра «Деловые переговоры» (межличностные переговоры и групповое деловое совещание).
9	Зачёт			

6.2. Тематика и задания для практических занятий

1. Речевая коммуникация в системе наук.
2. Происхождение и смысл термина «коммуникация».
3. Цель речевой коммуникации.
4. Способы взаимодействия коммуникантов в процессе передачи информации в контактной и дистантной зонах.
5. Язык и речь, их функции.
6. Речь и мышление.
7. Этапы реализации речевой деятельности.
8. Формы и типы речевой коммуникации.
9. Виды речевой деятельности.
10. Модель речевой коммуникации.
11. Этика и деловой этикет.
12. Принципы морали в этике деловой речи по Д. Ягер.
13. Шесть принципов делового этикета по Д. Ягер.
14. Этикетные формулы общения.
15. Этикетное, ритуальное и дружеское общение.
16. Телефонный разговор с клиентом.
17. Требования к деловой коммуникации (темы, неприемлемые для обсуждения среди коллег).
18. Этика письменной речи.
19. Этика устной речи.
20. Этика слушания.
21. Этика и деловой этикет.
22. Принципы морали в этике деловой речи по Д. Ягер.
23. Шесть принципов делового этикета по Д. Ягер.
24. Этикетные формулы общения.
25. Этикетное, ритуальное и дружеское общение.
26. Телефонный разговор с клиентом.
27. Требования к деловой коммуникации (темы, неприемлемые для обсуждения среди коллег).
28. Этика письменной речи.
29. Этика устной речи.
30. Этика слушания.
31. Деловой этикет в Германии.
32. Деловой этикет во Франции.

33. Деловой этикет в Великобритании.
34. Деловой этикет в США.
35. Деловой этикет в Турции.
36. Деловой этикет в Китае.
37. Деловой этикет в Японии.
38. Деловой этикет в Объединённых Арабских Эмиратах.
39. Речевой этикет: практика применения формул приветствия, представления, прощания и ответов на них.
40. Речевой этикет: практика применения формул благодарности, поздравления и ответов на них.
41. Речевой этикет: практика применения формул извинения и ответов на них.
42. Речевой этикет: практика применения формул просьбы и совета и ответов на них.
43. Речевой этикет: практика применения формул беседы по телефону.
44. Специфика монологической речи: определение и виды, история развития.
45. Общая структура монолога и её варьирование в зависимости от её общей и конкретной цели речи.
46. Причины скованности оратора, поведение оратора при ошибке (сбился с мысли, оговорился).
47. Как вести себя оратору при отсутствии внимания у слушателей и репликах из зала?
48. Правила поведения оратора (Б.и Х. Швальбе «Личность, карьера, успех»).
49. Техника речи: произносительный аппарат человека и процесс речеобразования.
50. Дикция, артикуляция, методика устранения дефектов дикции и тренировки артикуляционных мышц.
51. Правила произношения слогов и скороговорок; примеры упражнений; стиль произношения.
52. Голос и интонация в ораторском искусстве.
53. Орфоэпические нормы русского языка.
54. Невербальная составляющая исполнения речи.
55. Правила составления интересной речи
56. Варианты вступления к информационной речи и правила их применения?
57. Изложение конкретной цели.
58. Шкала человеческих интересов по А. Маслоу и П. Соперу.
59. План главной части информационной речи: хронологический порядок, порядка по пространственным признакам, плана от частей к целому, план на основе уподобления и противоречий разработки по признаку причинной зависимости.
60. Индукция и дедукция, аналогия: правила использования.
61. Психологические доводы агитационной речи: правила применения.
62. Логические доводы агитационной речи и правила их использования.
63. Определения: виды и правила применения.
64. Сравнение: виды и функции.
65. Примеры: виды, качества, функции и применение в информационной и агитационной речи.
66. Авторитетные ссылки: правила применения в публичной речи.
67. Статистические данные: функции, правила применения в публичной речи.
68. Пособия: правила использования в публичной речи.
69. Практика произнесения публичной речи.
70. Основные типы коммуникативности людей:
 - а) доминантность;
 - б) мобильность;
 - в) ригидность;
 - г) интровертность.
71. Эго-состояние и речевое общение:

- а) состояние родителя;
 - б) состояние взрослого;
 - в) состояние ребёнка;
 - г) параллельный трансакт.
72. Речевые тактики:
- речевая стратегия от Д. Карнеги: «доказательство от противного»,
 - а) понятие речевой стратегии и тактики; их использование в монологической и диалогической речи;
 - б) речевые стратегии по классификации Т.А. ван Дейка: «обобщение», «приведение примера», «усиление», «уступка», «сдвиг», «контраст», «неожиданность», «провокация», «апелляция к авторитету»;
 - в) речевые стратегии по классификации Т.А. ван Дейка: «прогнозирование», «внесение элемента неформальности, «прямое включение», «юмор», «приём трёх да» (тактика Сократа), «чёрный оппонент», «подмазывание аргумента».
73. Речевая стратегия от Д. Карнеги «доказательство от противного» и факторы, влияющие на её эффективность.
74. Письменная речь как вид речевой деятельности. Понятие текста, вербальные и невербальные блоки его создания.
75. Особенности составления официально-деловых текстов.
76. Правила составления управленческих протоколов и их форма.
77. Правила составления договоров и их форма.
78. Общие правила составления деловых писем и их структура.
79. Виды деловых писем; письма, требующие и не требующие ответа. Цель, структура и языковые формулы следующих видов деловых писем: письмо-запрос; письмо-оферта; письмо-рекламация; письмо-приглашение; письмо-просьба и ответы на них.
80. Цель, структура и языковые формулы следующих видов деловых писем: письмо-запрос; письмо-оферта; письмо-подтверждение; письмо-извещение; письмо-напоминание; письмо-отказ; гарантийное письмо; сопроводительное письмо; информационное письмо; поздравительное письмо.
81. Решение ситуационных задач: практика написания деловых писем в заданных типовых ситуациях туристской сферы общения.
82. Чтение как вида речевой деятельности, содержание процесса чтения и его характеристики.
83. Недостатков традиционного чтения, способы их устранения.
84. Способы чтения.
85. Интегральный алгоритм чтения и его блоки.
86. Методика освоения интегрального алгоритма чтения.
87. Дифференциальный алгоритм чтения и его блоки.
88. Методика освоения дифференциального алгоритма чтения.
89. Упражнения для развития навыков чтения по дифференциальному алгоритму.
90. Способы фиксации прочитанного: алгоритм составления конспекта, аннотации, реферата-резюме и их структура.
91. Методика составления аннотации и реферата-резюме с использованием дифференциального алгоритма чтения.
92. Слушания как вид речевой деятельности, его аспекты и качественные характеристики, недостатки традиционного слушания.
93. Факторы эффективности слухового восприятия, упражнения для развития слуховой памяти.
94. Слушание публичного выступления: четыре группы слушателей, цели слушания.
95. Отношение слушателей к речи оратора и человеческие интересы как факторы эффективного слушания.

96. Мотивы и эмоциональное состояние при восприятии речи оратора как факторы эффективного слушания.
97. Объясните, чем слушание отличается от чтения?
98. Вспомогательные средства улучшения качества слушания (концентрация внимания, анализ содержания, критическое слушание, конспектирование).
99. Техника конспектирования
100. Правила эффективного слушания в ситуации диалога.
101. Приёмы убеждения: правило Гомера, правило Сократа, правило Паскаля, правило имиджа и статуса, сохранения собственного статуса, повышения статуса партнёра.
102. Приёмы убеждения: правило объединяющих моментов, правило проявления эмпатии, правило хорошего слушателя, правило избежания конфликтов, установления обратной связи, понимания невербального языка партнёра, правило удовлетворения потребностей собеседника предлагаемым Вами.
103. Речевая тактика налаживания контакта с собеседником.
104. Речевая тактика позитивной самопрезентации собеседнику.
105. Формулы скрытого нажима на собеседника.
106. Барьеры в общении и их нейтрализация: угрозы, приказы, критика, оскорбительные прозвища, слова-«должники», сокрытие важной информации.
107. Барьеры в общении и их нейтрализация: отказ от обсуждения вопроса, допрос, похвала с подвохом, диагноз мотивов поведения, несвоевременные советы, убеждение логикой, Барьеры в общении и их нейтрализация: смена темы, соревнование, успокоение отрицанием.
108. Барьеры взаимодействия: мотивационный барьер, этический барьер, барьер стилей общения.
109. Барьер стилей общения: альтруистический, манипулятивный, экстраверсивный, интраверсивный стили.
110. Типы личности в отношениях партнёров.
111. Барьеры восприятия и понимания: эстетический, социальный, отрицательных эмоций, состояние здоровья, психологическая защита, барьер установки, барьер двойника.
112. Коммуникативные барьеры.
113. Барьеры характера и воспитания.
114. Практика приёмов убеждения (деловая игра).
115. Межличностные переговоры: общие правила общения.
116. «Саботажники общения»: фразы, затрудняющие коммуникацию и их нейтрализация.
117. Собеседование при приёме на работу.
118. Правила ведения телефонных деловых переговоров.
119. Деловое совещание в коллективе сотрудников: поведение руководителя совещания.
120. Методы принятия решений в группе сотрудников: выделение основных компонентов проблемы: «причина – следствие»; «условия – следствие»; факторы, способствующие решению проблемы или тормозящие его; «домино».
121. Методы принятия решений в группе сотрудников: эвристические методы решения проблем; метод «мозговой атаки».
122. Коллективные двусторонние переговоры: этап подготовки переговоров.
123. Коллективные двусторонние переговоры: этап проведения переговоров; сигналы конфликта, предотвращение конфликта.
124. Коллективные двусторонние переговоры: заключение соглашения.
125. Речевое поведение в споре: три вида дискуссионного общения и формирование коммуникативных умений для поведения в дискуссии.

126. Речевое поведение в споре: полемические приёмы (вступление; сомнения в достоверности тезиса партнёра; формулировка антитезиса; вывод).
127. Практика межличностных деловых переговоров (деловая игра)
128. Практика проведения делового совещания в коллективе сотрудников по эвристической методике (деловая игра).

6.4. Методические рекомендации для выполнения курсовых работ

(не предусмотрены)

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование	Количество/ссылка на электронный ресурс
<i>а) основная:</i>		
1.	Культура русской речи: Учебник для вузов/Граудина Л. К., Виноградов С. И., Даниленко В. П., Карпинская Е. В. - М.: Юр.Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 560 с.: (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-91768-547-2 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=478899	эб
2.	Речевая коммуникация : учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. – 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 286 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/19927 . http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=552644	эб
3.	Ращевская, Е.П. Деловой русский язык : учеб. пособие. - Кострома : КГТУ, 2012. - 191 с. - ГСЭ; ОПД. - осн. - ISBN 978-5-8285-0638-5 : 24.85.	6б
4.	Штрекер, Н.Ю. Русский язык и культура речи : учебное пособие для студентов вузов / Н.Ю. Штрекер. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 351 с. : ил., схем. - (Cogito ergo sum). - Библиогр. в кн.. - ISBN 978-5-238-02093-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446436	эб
5.	Русский язык и культура речи : учеб. для бакалавров / А. И. Дунев [и др.] ; под общ. ред. В. Д. Черняк . - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Юрайт, 2012. - 493, [2] с. - (Серия "Бакалавр. Базовый курс"). - Библиогр.: с. 494. - ISBN 978-5-9916-1845-8. - ISBN 978-5-9692-1332-6 : 332.20. Рекомендовано, авт. указаны на обороте тит. л	10
<i>б) дополнительная:</i>		
1.	Барышникова, Елена Николаевна. Речевая культура молодого специалиста : учеб. пособие / Барышникова, Елена Николаевна, Е. В. Клепач, Н. А. Красс. - 4-е изд. - М. : Флинта : Наука, 2008. - 224 с. - Библиогр.: с. 219-222. - ISBN 978-5-89349-770-0. - ISBN 978-5-02-033577-6 : 1400.00.	1
2.	Введенская, Людмила Алексеевна. Деловая риторика : учеб. пособие для вузов / Введенская, Людмила Алексеевна, Л. П. Павлова. - 4-е изд. - М. : ИКЦ "МарТ" ; Ростов-на-Дону : МарТ, 2008. - 512 с. - (Серия "Учебный курс"). - Библиогр. в конце разделов. - ISBN 978-5-241-00822-0 : 185.00.	1
3.	Ращевская, Е.П. Деловой русский язык : учеб. пособие. - Кострома : КГТУ, 2012. - 191 с. - ГСЭ. - осн. - ISBN 978-5-8285-0638-5 : б.ц	эб

4.	Речевая коммуникация: Учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 272 с.: 60x90 1/16 + (Доп. мат. znanium.com). - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-010593-2 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=492125	эб
5.	Русский язык и культура речи : учеб. для вузов / А. И. Дунев [и др.] ; под ред. В. Д. Черняк . - Изд. 3-е, стер. - М. : Высшая школа, 2009. - 493, [3] с. - Библиогр.: с. 487-493. - ISBN 978-5-06-006127-7 : 300.00. Допущено УМО России, Авт. коллектив указ. на обороте тит. л.	2
6.	Русский язык и культура речи : учеб. для высш. и сред. спец. учеб. заведений / А. И. Дунев [и др.] ; под общ. ред. В. Д. Черняк. - М. : Юрайт : ИД Юрайт, 2010. 26 - 492, [2] с. - (Основы наук). - Библиогр.: с. 493. - ISBN 978-5-9916-0679-0. - ISBN 978-5-9692-0914-5 : 229.00.	26
7.	Русский язык и культура речи : учебное пособие / М.В. Неvejeина, Е.В. Шарохина, Е.Б. Михайлова и др. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 351 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 5-238-00860-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117759 3 Русский язык и культура речи : учеб. для бакалавров / А. И. Дунев [и др.] ; под общ. ред. В. Д. Черняк ; Российский гос. пед. ун-т им. А. И. Герцена. - 2-е изд. - М. : Юрайт, 2012. - 493, [3] с. - (Бакалавр. Углубленный курс). - Библиогр.: с. 489-493. - ISBN 978-5-9916-1700-0 : 319.00. Допущено Минобрнауки РФ, Авт. коллектив указ. на обороте тит. л	1
8.	Фатеева, И.М. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / И.М. Фатеева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). - Москва : МИРБИС : Директ-Медиа, 2016. - 269 с. : ил. - Библиогр.: с. 4-5. - ISBN 978-5-4475-8307-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404	эб

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Информационно-образовательные ресурсы:

1. Федеральный портал «Российское образование». www.edu.ru
2. Официальный сайт министерства образования и науки Российской Федерации <https://минобрнауки.рф>

Электронные библиотечные системы:

1. ЭБС «Лань»
2. ЭБС «Университетская библиотека online»
3. ЭБС «Znanium»

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса