

Частное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский институт защиты предпринимателя»
(РИЗП)

Утверждаю
Ректор института

_____ А.А. Паршина

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по организации самостоятельной работы студентов и
проведению

практических (семинарских) занятий
ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Технологии делового общения

(наименование дисциплины (модуля))

Код и наименование направления подготовки	43.03.02 Туризм
Квалификация (степень) выпускника	Бакалавр

Тема 1. Понятие делового общения. Основные функции и смысл этикета.

Задания для занятий семинарского типа

Подготовьтесь к собеседованию по вопросам:

1. Понятие делового общения.
2. Основные функции и смысл этикета.
3. Деловой, профессиональный этикет.

Задания для самостоятельной работы

Подготовьте реферат по одной из следующих тем:

1. Нравственные нормы этикета.
2. Особенности делового этикета.
3. Нравственные нормы этикета (вежливость, тактичность, скромность, благородство, точность).

Тема 2. Основные принципы делового общения и этикета

Задания для занятий семинарского типа

Подготовьтесь к собеседованию по вопросам:

1. Принцип гуманизма.
2. Принцип целесообразности действий.
3. Принцип эстетической привлекательности поведения.
4. Принцип законности.

Задания для самостоятельной работы

Подготовьте реферат по одной из следующих тем:

1. История этикета.
2. Национально-культурные особенности этикета (Англия, Германия, Испания, Япония, Китай, Арабские страны).
3. Основа этикета - хорошие манеры.

Тема 3. Имидж менеджера

Задания для занятий семинарского типа

Подготовьтесь к собеседованию по вопросам:

1. Основные моральные требования к современному руководителю.
2. Продуманная система управления, хорошие манеры - основа авторитета менеджера.
3. Основные черты идеального руководителя.

Задания для самостоятельной работы

Подготовьте реферат по одной из следующих тем:

1. Одежда и внешний вид менеджера.
2. Визитные карточки. Назначение и оформление визитных карточек.
3. Правила делового этикета для руководителей и подчиненных.

Тема 4. Правила делового общения

Задания для занятий семинарского типа

Подготовьтесь к собеседованию по вопросам:

1. Основные правила при поступлении на работу.
2. Собеседование.
3. Зоны межличностного общения.
4. Национальная специфика в дистанции общения.

Задания для самостоятельной работы

Подготовьте реферат по одной из следующих тем:

1. Личное пространство. Использование приема вторжения в личное пространство в продуктивных целях.
2. Ролевое пространство. Положения внутри ролевого пространства.

Тема 5. Общепринятый кодекс поведения при деловом общении

Задания для занятий семинарского типа

Подготовьтесь к собеседованию по вопросам:

1. Приветствие и рукопожатие. Основные правила при приветствии.
2. Представление при знакомстве. Церемония при представлении.
3. Телефонный разговор. Подготовка к деловой телефонной беседе.

Задания для самостоятельной работы

Подготовьте реферат по одной из следующих тем:

1. Речевой этикет. Виды обращения.
2. Устойчивые речевые этикетные формулы.
3. Оптимальные стили общения.

Тема 6. Формы делового общения.

Задания для занятий семинарского типа

Подготовьтесь к собеседованию по вопросам:

1. Деловая встреча.
2. Деловая беседа.
3. Деловые переговоры.
4. Парирование замечаний. Высказывание замечаний. Ответ на сделанные замечания.

Задания для самостоятельной работы

Подготовьте реферат по одной из следующих тем:

1. Запрещенные приемы и типичные ошибки при деловом общении.

Тема 7. Виды делового общения

Задания для занятий семинарского типа

Подготовьтесь к собеседованию по вопросам:

1. Совещания. Определение задач, примерный регламент работы, подготовка докладов, проекта решения.
2. Совещание: оперативное, инструктивное, проблемное, итоговое.
3. Правила поведения на совещаниях. Стили ведения совещания. Требования, этические правила, формы и виды проведения совещания.
4. Заседания.
5. Соборания.

Задания для самостоятельной работы

Подготовьте реферат по одной из следующих тем:

1. Требования, этические правила, формы и виды проведения совещания.
2. Выступление, структура текста выступающего, экспромт.
3. Протокольные правила, мероприятия.

Тема 8. Методы и инструменты делового общения

Задания для занятий семинарского типа

Подготовьтесь к собеседованию по вопросам:

1. Организационная подготовка, содержательная подготовка.
2. Оптимальность времени, стратегия, тактика.
3. Назначение экспертных групп во время проведения деловых встреч, переговоров, бесед.

Задания для самостоятельной работы

Подготовьте реферат по одной из следующих тем:

1. Методы контроля руководителем проведения совещания.
2. Основные методы, используемые для эффективного начала, ведения и заключительной части делового общения.