

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

РАССМОТРЕНО И СОГЛАСОВАНО  
на заседании кафедры «Маркетинг»  
протокол № 5 от 10.12.2015 г.  
Зав. кафедрой «Маркетинг»



к.э.н., доц. Крамаренко Р.Р.

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**  
по организации самостоятельной работы студентов по проведению  
практических (семинарских) занятий  
по дисциплине (модулю)

**Технологии делового общения**

код и наименование направления подготовки (специальности)	43.03.02 Туризм
направленность (профиль)	Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
Квалификация (степень) выпускника	Бакалавр

**Ростов-на-Дону  
2017 г.**

Учебно-методические указания по организации самостоятельной работы студентов и проведению практических (семинарских) занятий по дисциплине (модулю) «Технологии делового общения» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.12.2015 N 1463.

Автор(ы):

к.э.н., доц. Левчук В.В.

(инициалы, фамилия, должность, ученая степень, ученое звание)

## **Тема 1. Особенности деловой коммуникации, ее основные виды и формы**

### **Задания для занятий семинарского типа**

1. Деловая коммуникация – определение, отличие от других видов коммуникации.
2. Особенности целей деловой коммуникации.
3. Особенности ролевого взаимодействия в деловой коммуникации.

### **Задания для самостоятельной работы**

1. Эффективность деловой коммуникации как соотношение результата и затрат.
2. Пути повышения эффективности деловой коммуникации. Основные тип и ситуации деловых коммуникаций: переговоры, совещание, презентация.
3. Особенности каждого типа коммуникации.
4. Постановка целей в деловой коммуникации. Явные и латентные цели.

## **Тема 2. Методы делового общения**

### **Задания для занятий семинарского типа**

Классификация методов деловых коммуникаций: диалектический метод, системный метод, метод эксперимента.

### **Задания для самостоятельной работы**

Классификация методов деловых коммуникаций: метод тестирования, метод анализа конкретный деловых ситуаций (АКДС), метод деловых игр, метод наблюдения.

## **Тема 3. Деловая беседа: структура и технология проведения**

### **Задания для занятий семинарского типа**

1. Основные этапы деловой беседы.
2. Особенности целей и взаимодействия на каждом этапе.
3. Типичные ошибки и проблемы, возникающие на каждом этапе деловой беседы и пути их преодоления.

### **Задания для самостоятельной работы**

Специфика деловых бесед в различных ситуациях: продажа, переговоры, презентация, совещание и т.п.

## **Тема 4. Переговоры Особенности переговоров как формы коммуникации.**

### **Задания для занятий семинарского типа**

1. Основные подходы к ведению переговоров, «жесткие» переговоры, переговоры с позиции интересов.

### **Задания для самостоятельной работы**

1. Структура переговорного процесса, основные этапы переговоров. Технология подготовки переговоров: сбор информации, определение интересов, BATNA, ZOPA, структурирование переговорного предложения. Работа переговорной команды.
2. Форма проведения: Лекция, практическое занятие.

### **Тема 5. Презентация**

#### **Задания для занятий семинарского типа**

1. Особенности презентации как формы коммуникации. Типовые ситуации презентаций.
2. Постановка целей презентации.
3. Подготовка презентации, «треугольник презентации».

#### **Задания для самостоятельной работы**

1. Правила структурирования содержания презентации. Технологии работы с аудиторией во время презентации.
2. Специфика работы с различными типами аудиторий.

### **Тема 6. Невербальные особенности в процессе деловых коммуникаций**

#### **Задания для занятий семинарского типа**

1. Кинестические (жесты, позы, мимика) и прокинестические особенности невербального общения.
2. Визуальный контакт. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения.
3. Значение различных типов рукопожатий. Невербальные средства повышения делового статуса.

#### **Задания для самостоятельной работы**

1. Распознавание внутреннего состояния собеседников по их жестам и позам.
2. Трактовка сигналов, посылаемых глазами и губами. Жесты и мимика.
3. Свидетельствующие о лжи.
4. Межнациональные различия невербального общения.

### **Тема 7. Убеждающее воздействие**

#### **Задания для занятий семинарского типа**

1. Основные принципы, лежащие в основе убеждающего воздействия.
2. Подготовка почвы для убеждающего воздействия, формирование «базы влияния».
3. Основные стратегии убеждающего воздействия – давление, притяжение, дистанцирование.

#### **Задания для самостоятельной работы**

1. Тактика и методы воздействия в рамках каждой стратегии.

## **Тема 8. Стратегии письменных деловых коммуникаций**

### **Задания для занятий семинарского типа**

2. Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов.
3. Приказ, Протокол, Решение, Договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст.
4. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (Поздравления, Извинения,
5. Соболезнования, письма-ответы с благодарностью).

### **Задания для самостоятельной работы**

1. Служебные записки для внутренней коммуникации: Распоряжения, Благодарности, Напоминания, Просьбы,
2. Проведение мероприятий.
3. Правила оформления деловых посланий. Рекламный текст как вид делового послания.