

# **РЕЧЕВАЯ КОММУНИКАЦИЯ**

Учебная программа дисциплины

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

ИНСТИТУТ СЕРВИСА, ТУРИЗМА И ДИЗАЙНА

КАФЕДРА СЕРВИСНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

---

## **РЕЧЕВАЯ КОММУНИКАЦИЯ**

Учебная программа дисциплины  
по специальности

100103.65 Социально-культурный сервис и туризм  
(Имиджмейкерские услуги)

Владивосток  
Издательство ВГУЭС  
2014

ББК 83.7

Учебная программа по дисциплине «Речевая коммуникация» разработана в соответствии с государственным образовательным стандартом РФ и предназначена для студентов очной и заочной формы обучения специальности 100103.65 «Социально-культурный сервис и туризм», специализации имиджмейкерские услуги

Составитель: Метляева Т.В., доцент, кафедра Сервисных технологий

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и переутверждена без изменений на заседании кафедры от 27.05.14 года, протокол № 11

Рекомендована к изданию учебно-методической комиссией Института сервиса, туризма и дизайна ВГУЭС от 27.06.14, протокол № 5

© Издательство Владивостокского  
государственного университета  
экономики и сервиса, 2014

## ВВЕДЕНИЕ

Свобода общественной жизни требует от каждого члена общества активных речевых действий и умения говорить убедительно. Речь – основной инструмент общения любого общества. Многие беды современного общества проистекают от неумения донести свою мысль до партнёра, слушать и понимать собеседника, строить отношения с разными людьми, добиваясь максимальной эффективности деловых контактов. Процесс построения коммуникации (общения) будет эффективным только тогда, когда он будет хорошо построен, и будет представлять собой четко структурированную систему.

Введение дисциплины «Речевая коммуникация» обусловлено необходимостью обучения современным методам и приёмам построения делового общения. В основу изучения курса положен ряд дисциплин, таких как: «*Ораторское искусство*», в которой студенты получают знания о современных методах подготовки и произнесения убедительных и красочных речей. «*Профессиональная этика и этикет*», которая определяет специфику построения профессионального общения специалиста сферы «человек – человек». «*Кинесика*», где рассматриваются подходы понимания и влияние на другого человека с помощью языка жестов. «*Технология создания имиджа*», в процессе изучения которой студенты осваивают технологии формирования индивидуального и группового имиджа, в которых речевые коммуникации являются основой, фундаментом.

При подготовке дисциплины использован опыт её преподавания в ведущих ВУЗах, а также практический опыт проведения презентаций различного уровня, собеседования, переговоров, интервью. Данная программа построена в соответствии с требованиями Государственного образовательного стандарта для высших учебных заведений. Дисциплина предназначена для: изучения основных видов речевой деятельности и овладения навыками: говорения, аудирования, письма, чтения. Приёмов восприятия и понимания партнёра по общению. Овладения технологиями подготовки и проведения монологической, диалогической и полилогической видами речевой коммуникации.

# 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

## 1.1. Цели и задачи учебной дисциплины

*Целью* настоящей дисциплины является формирование широты мышления будущего специалиста путем получения наряду с базовыми знаниями необходимых умений в области речевой коммуникации

В ходе достижения данной цели решаются следующие задачи:

- изучение особенностей речевого общения;
- обучение приёмам активного слушания и умению анализировать получаемые сведения, эффективно усваивать прочитанную информацию;
- ознакомление с законами этики в речевой коммуникации;
- овладение приёмами письменной речи;
- изучение приёмов успешной самопрезентации и эффективного общения.

## 1.2. Перечень компетенций, приобретаемых при изучении дисциплины

В процессе изучения дисциплины формируются следующие компетенции:

- готовность к овладению психологическими, этическими, социологическими приёмами в речевом общении, методами построения различных событий речевого общения;
- умение отбирать и обрабатывать деловую информацию с учетом цели общения;
- способность выступать публично;
- готовность обосновывать выдвинутое положение;
- умение отстаивать собственную точку зрения;
- способность оказывать убеждающее воздействие на партнера;
- умение использовать различные стратегии и тактики в деловом общении;
- готовность к овладению навыками: тестирования, прогнозирования и проведения публичных мероприятий различного уровня. Владения техникой построения речи разной тематики и направленности.

### 1.3 Основные виды занятий и особенности их проведения

Данная дисциплина предназначена для студентов СПО по специальности: «Домоведение». Проводится в течение одного семестра после изучения дисциплин «Ораторское искусство» и «Культура речи». Лекционный курс составляет 34 часа, практические занятия – 34 часа, самостоятельная работа – 20 часов.

Курс лекций включает тематику в соответствии с описанием курса. Для лучшего освоения дисциплины необходимо прослушать курс лекций а затем подкреплять теоретические знания практическими навыками, т.к. в процессе проведения лекционных занятий рассматриваются конкретные приёмы и методы формирования речевого процесса, даются практические рекомендации его осуществления.

Практические работы по освоению основных этапов речевого общения осуществляется студентами в процессе тренинговых занятий, проверки домашнего задания, выполненного в письменном виде в форме алгоритмов чтения, конспектов, и в устной форме, выполненного в виде показа и рассказа презентаций и в диалоговой форме общения .

Для проведения практических работ выдаются индивидуальные задания по всем видам речевого общения (чтение – алгоритмы чтения, монологическая речь – экскурсия и презентация, диалогическое общение – беседа разных видов, собеседование, переговоры, интервью, дебаты и др.), а затем представляется на группе, анализируется и корректируется.

Специфика данной учебной дисциплины обусловлена особенностью построения практических занятий и самостоятельной работой студентов. Самостоятельная работа является подготовкой к практическим занятиям и включает в себя: выполнение письменных заданий в виде алгоритмов чтения, выполненных в виде анализа газетных и журнальных статей; конспекта по книге Ивина «Теория аргументации» и по книге Р. Фишера и У. Юрии «Путь к согласию или переговоры без поражения». А также подготовку монологической речи и презентации; беседы, собеседование, переговоры, интервью, дебаты.

В структуре изучаемого курса выделяются следующие основные темы:

- Чтение;
- Аудирование;
- Психология речевой коммуникации;
- Невербальные средства общения;
- Этика речевого общения;
- Логическая культура делового общения;

- Монологическая, диалогическая и полилогическая форма речевой коммуникации;
- Письмо.

#### 1.4. Виды контроля и отчетности по дисциплине

В течение семестра осуществляется контроль над посещением лекционных занятий, выполнением заданий на практических занятиях, которые направлены на овладение навыками эффективного общения.

Промежуточный контроль выполняется в виде аттестации с целью закрепления теоретического и практического материала по индивидуальным заданиям.

Текущий контроль осуществляется по результатам выполнения практических заданий.

Итоговый контроль в виде экзамена включает результаты промежуточного и текущего контроля, а также результаты электронного тестирования.

#### 1.5. Техническое и программное обеспечение дисциплины

Для проведения лекционных занятий необходимы учебные аудитории, оборудованные мультимедийной аппаратурой, для показа презентаций, а для проведения практических занятий необходима специальная аудитория с видеоаппаратурой для показа фильмов и для проведения практических занятий в игровой форме.

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Темы лекционных занятий

#### **Тема 1. Основные понятия речевой коммуникации**

Понятие «речевая коммуникация». Соотношение понятий: речь и язык, речевая деятельность, речевая ситуация, речевая деятельность, речевое общение. Речь и мышление. Внешняя и внутренняя речь.

Речевая деятельность:

1. Подготовка высказывания.
2. Структурирование высказывания.
3. Переход к внешней речи. Восприятие, понимание, обратная связь.

Формы, типы и виды речевой деятельности.

Признаки речевой коммуникации:

- условия общения;
- количество участников;
- цель общения;
- характер ситуации.

Виды речевой деятельности: говорение, слушание, письмо, чтение.

Совмещение технических приёмов в процессе речевой и коммуникативной деятельности, понимание их как компонентов любого вида речевой деятельности.

## **Тема 2. Чтение**

Характеристика данного процесса. Виды чтения. Основные алгоритмы чтения.

Чтение. Определение понятия. Основные недостатки традиционного чтения.

Чтение и понимание читаемого материала, уровень (степень) понимания читаемого текста в зависимости от его содержательной и структурной сложности и приемы достижения полноты понимания:

- 1) использование словарей;
- 2) справочников;
- 3) логический анализ;
- 4) сосредоточение внимания;
- 5) воспитание произвольного и непроизвольного внимания.

Виды чтения в соответствии с его установкой: изучающее чтение, углубленное чтение, ознакомительное чтение, просмотровое (поисковое) чтение, быстрое чтение, сканирование, выборочное чтение, панорамное (быстрое) чтение.

Чтение и пересказ прочитанного. Дифференциальный алгоритм чтения (понятие о ключевых словах, смысловых рядах и доминанты текста).

Интегральный алгоритм чтения (выборка из текста полезной информации).

Чтение и конспектирование. Составление аннотации, резюме, реферата.

## **Тема 3. Аудирование**

Технические характеристики конспектирования. Аудирование в диалоге.

Определение понятия аудирования. Технические характеристики: активное и пассивное аудирование, быстрота и полнота понимания

слышимой речи. Степень понимания, выделение смысловых акцентов речи, способность прогнозирования содержания речи, длительность концентрации внимания на звучащей речи.

Понимание как важнейшая составная часть аудирования.

Степень понимания речи на слух: усвоение, интерпретация, причины неправильного понимания речи. Языковая догадка по контексту и ситуации, необходимость ее проверки. Факторы, снижающие качество аудирования: недостаточность практики слушания монологической речи, низкая общая культура и образованность индивида, недостаточная языковая компетентность, недостаточная компетентность в отношении темы речи, не авторитетность субъекта речи.

Факторы, повышающие внимание: заинтересованность в теме или содержании речи; компетентность; тренированность в активном аудировании монологической речи; авторитетность субъекта речи.

Совмещение аудирования с письмом. Свертывание информации при аудировании, смысловые интерпретации, опорные слова и фразы.

Совмещение аудирования и говорения в устном диалоге: правила слушания собеседника в светской и деловой беседе, речевые формы – просьбы уточнения смысла высказывания партнера, применение правил этикета при аудировании и беседе.

#### **Тема 4. Речь, её технические характеристики**

Психология речевой коммуникации. Основные типы коммуникабельности людей.

Психофизиологические компоненты говорения: репродукция, комбинирование и трансформация единиц языка; соотношение этих компонентов в речи: говорение и внутренняя речь.

Виды говорения: монологическое и диалогическое. Понятие о личностном и ролевом общении. Взаимодействие с партнером, восприятие и понимание партнера по общению; поправки на его характер, привычки, убеждения, интеллектуальный и культурный уровень собеседника, его образ жизни.

Распознавание психологических особенностей собеседника по приоритетным каналам восприятия: визуальным; аудиальным; кинестетическим. Восприятие партнера в ситуации делового общения складывается исходя из: собственного опыта и воспитания, установки в момент общения; физического состояния; пристрастий, наших желаний и опасений.

Основные типы коммуникабельности людей различаются в зависимости от преобладания таких речевых характеристик как: доминантность, мобильность, ригидность, интровертность - их распознавание и применение пристройки различного уровня в ситуации речевого общения.

Понимание, какую позицию в общении следует занять, чтобы тот или иной вопрос решался конструктивно, помогает трансактный анализ ситуации общения, разработанный американским психологом Э. Берном, в связи с этим, рассматриваются разные ситуации общения, когда человек ведет себя по-разному, выполняя разные психологические роли (Родителя, Взрослого, Ребенка).

#### **Тема 5. Невербальные средства общения.**

Восприятие партнера по невербальным каналам, подготовка выводов на основе комплексного наблюдения за внешним проявлением и поведением партнера.

«Чтение» партнера по его: осанке, позам, жестам, походке, голосу, выражению лица.

Жесты, сопровождающие общение: иллюстративные жесты; жесты регуляторы поведения; дирижирующие жесты; ораторские жесты; аффективные жесты, а также, жесты-эмблемы, имеющие определенное значение и специфичные для определённой страны.

Чтение жестов и поз, влияющих на партнера при принятии положительных и отрицательных решений. Пространственные зоны общения. Расположение партнеров за столом и вне его, в ситуациях речевого общения.

#### **Тема 6. Этика речевого общения**

Понятие речевого этикета. Культура ведения речевого общения.

Речевой этикет в аспекте говорения: стиль, тон речи. Формулы вежливости в устной речи (в монологе и диалоге). Замечания и комплименты, их стиль, определение их уместности - неуместности. Ситуация общения (речи) и тематические (синонимические) ряды формул этикета. Стереотипы и творчество в речевой этике. Основные морально- нравственные принципы в речевой коммуникации. Соблюдение этических категорий.

Правила дискуссии, ведения спора. Национально-культурная специфика речевого поведения.

Этические нормы письменной речи: формы обращения; категории одушевленности (неодушевленности), выбор нужного залога,

употребление вводных слов и оборотов. Местоимение «Я» в деловой переписке, употребление местоимения «Он» в служебном документе.

Этика устной речи. Этика слушания. Этика телефонного разговора.

### **Тема 7. Логическая культура делового общения**

Логический характер информации сообщаемой субъектом речи. Оценка содержания высказывания адресатами: истинность, ложность, многозначительность, неопределенность, недосказанность, шутливый характер речи.

Основные логические законы и их применение в деловой речи: деловой разговор имеет ясное содержание, если он отражает предмет речи и одинаково понимается и сообщаемым и принимаемым информацию.

Понятие и суждения должны удовлетворять требование определенности, заключающееся в законе тождества; требование непротиворечивости мышления в законе противоречия. Закон исключенного третьего утверждает, что одно из двух суждений обязательно ложно. Тогда как требование доказательности мышления выражает закон достаточного основания.

Умозаключения и их использование в деловой практике. Рассматриваются следующие логические методы: метод индукции, метод дедукции, метод аналогии, метод причинно-следственный; логические правила аргументации; основные требования, предъявляемые к аргументам; знание «логических уловок», применяемых в деловом разговоре, как рычаг избежания манипулирования в деловом разговоре, способы опровержения их оппонентом.

### **Тема 8. Стратегии и тактики речевой коммуникации**

Речевые тактики и типы речевого поведения говорящего. Использование различных тактик в различных формах общения. Определение стратегии как осознание ситуации в целом и тактики, в которых реализуется стратегия. Рассматриваются приёмы анализа речи партнера, приёмы реагирования на нее, продуктивной организации собственной речи, как показателя высокого мастерства в ведении делового разговора.

Речевые тактики голландского ученого Т.А. Ван Дейка, успешно применяемые в деловой сфере: приём «обобщение», когда партнёр высказывает общее мнение. «Приведение примера», «усиление»,

«уступка» – приёмы положительной самопрезентации. «Сдвиг», «контакт», «неожиданность», «провокация» - тактики, приводящие собеседника к конструктивным выводам. Тактики: «апелляция авторитету», «прогнозирование», «внесение элементов неформальности» и юмор, применяемый в речевой коммуникации, помогают достичь положительных результатов на переговорах. Известная тактика Сократа «Да-да-да» – блестяще используется для общения при продаже, Рассматриваются и другие тактические приемы применяемые в процессе различных видов речевой коммуникации.

### **Тема 9. Презентация**

Виды презентации.

Совершенствование речи, преодоление лексического барьера и обогащение словарного запаса необходимого для организации и проведения презентации.

Основные типы презентации: внутренние и внешние.

Виды презентации: публичная, камерная, приватная и их применение в практике. Принципы эффективной презентации. Техника СВ. Избирательность презентуемых свойств. Эмоциональные и логические аспекты, задействованные в процессе проведения презентации. Элементы успешной презентации

Структура проведения презентации. Составление плана проведения презентации, её анализ.

Основные требования к презентации: она должна быть яркой, запоминающейся, интересной по содержанию, оригинальной по форме, побуждающей к активному действию.

### **Тема 10. Подготовка и проведение деловой беседы**

Диалог как форма деловой коммуникации.

Виды диалогов: бытовой разговор, деловая беседа, собеседование, интервью, переговоры. Их сходство и различие.

Классификация деловой беседы: официальная и неофициальная, по сфере применения, по характеру обсуждающих вопросов.

Виды беседы: Собеседование, при увольнении с работы, дисциплинарная, творческая. Беседа с посетителями.

Основные характерные особенности проведения деловой беседы. Рекомендации П. Мицича по ведению деловой беседы. Применение специальных коммуникативных приемов, способствующих восприятию информации.

## **Тема 11. Подготовка и проведение переговоров**

Переговоры проходящие: по определенному поводу, при определенных обстоятельствах, с определенной целью, по определенным вопросам – имеют единую обобщенную структуру.

Основные недостатки в стратегии проведения переговоров рассматриваемые О. Эрнстом в книге «Слово предоставлено вам», «Холодный запуск», «Отсутствие программы», «Главное, чтобы меня это устраивало!», «Пускать все на самотек», «Коммуникативные заморыши», анализ которых поможет добиться эффективности на переговорах.

Анализ книги Р. Фишера и У. Юри «Путь к согласию или переговоры без поражения» как путь к взаимодействию на переговорах. Рассматриваются четыре основных положения, которых необходимо придерживаться при проведении переговоров: личность, интересы, варианты, критерии и подробно разбираются на конкретных примерах.

## **Тема 12. Подготовка и проведение интервью**

Общая характеристика интервью. Рассматривается какими качествами должен обладать интервьюер. Виды, цели, темы интервью.

Выбор собеседника и место проведения интервью.

Подготовка к интервью; изучение предмета интервью.

Составление скорректированного вопросника по теме – «шахматный прогноз».

Проведение интервью. Фазы речевого общения. Речевая культура интервьюирования. Схема оценки проведения интервью.

## **Тема 13. Телефонный разговор**

Профессиональные умения ведения телефонного разговора. Упорядочение телефонных звонков, планирование телефонных разговоров в течение дня. Структура ведения телефонного разговора. Основные требования, предъявляемые к телефонному разговору если:

Инициатор телефонного разговора – вы

Инициатор телефонного разговора – ваш собеседник.

## **Тема 14. Виды спора и их характеристика**

Виды спора. Общая характеристика спора, полемики, дискуссии, дебатов. Умение определять предмет спора. Порядок ведения спора. Особенности полемической, убеждающей речи. План построения убеждающей речи. Форма доказательства. Выступление оппонентов. План проведения спора, дискуссии, дебатов.

### **Тема 15. Культура ведения спора**

Принципы, правила и тактики ведения спора. Основные формально-логические законы и полемические приемы. Уловки в споре и способы защиты от них. Умения отвечать на обвинения оппонента.

Дебаты. Структура проведения дебатов.

### **Тема 16. Деловое письмо**

Составление делового письма. Виды письма. Договор.

Техническая характеристика письма. Письмо рукописное и машинописное, с сокращением слов.

Ошибки и недостатки письма: графические, орфографические, грамматические, логические и другие.

Выработка обобщений, концепций, выводов, практических рекомендаций.

Составление текста делового письма. Оформление.

Определение цели, темы, проблемы, жанра деловой корреспонденции. Языковая формула.

Основные виды делового письма: сопроводительное, гарантийное, письмо-предложение, приглашение, отказ, заявление, жалоба, запрос.

Составление служебной записки.

Порядок заключения договора. Его основные реквизиты.

## 2.2. Темы практических занятий

**Тема 1.** Прослушивание и анализ различных ситуаций речевого общения. Игра для тренировки памяти «Снежный ком». Деловая игра-обсуждение на тему: «Речевая коммуникация – это...», «Человек в зеркале своей речи», где вначале нужно составить список качеств важных и необходимых для эффективного общения людей, а на втором этапе проводится дискуссия на заданную тему.

**Тема 2.** Изобретение мыслей. Подготовка и представление группового рассказа на темы: «Радость», «Случай», «Лень», когда на первом этапе по выбранному ключевому слову образуются группы, после чего проходит групповое обсуждение выбранной темы и готовится итоговое высказывание.

**Тема 3.** Деловые игры: «Путешествие», «Экскурсия по памятным местам любимого города», где тренируются навыки импровизационной речи и мастерство проведения экскурсии.

**Тема 4.** Упражнения, развивающие навыки скорочтения. Работа с текстом из газетной и журнальной статьи по дифференциальному и интегральному алгоритму чтения. Составление аннотации, реферата-резюме.

**Тема 5.** Упражнение для развития умений и навыков аудирования. Упражнение на развитие внимания, сосредоточения при восприятии речи партнера, на развитие полноты и точности восприятия информации при аудировании. Развитие умений хорошо воспринимать и понимать информацию монологической речи производимой в быстром темпе.

**Тема 6.** Деловые игры с анализом речевого поведения по психологическим типам, и по приоритетным каналам восприятия: «Биржа труда – рынок профессий», «Предвыборная компания», «Создание фирмы», «Детектив».

**Тема 7.** Составления кодекса речевого поведения: специалиста тур. фирмы, организатора выставки, менеджера гостиницы, офис-менеджера, имиджмейкера, администратора фитнес клуба и др. сервисный специальности.

Проигрывание ситуаций с применением правил речевого этикета: просьбы, благодарности, отказа, несогласия, поздравления.

**Тема 8.** Деловые игры с применением различных стратегий и тактик речевого поведения: «Начальник – подчиненный», «Менеджер-клиент», «Точка зрения», «Принятие решения», «Желание», «Выбор тактики».

**Тема 9.** Подготовка и проведение презентации. Отбор презентуемых свойств по технике СВ (перевод свойств товара на

язык выгоды для клиента) и методом «Воронки». Отбор индивидуальных, неповторимых свойств презентуемого объекта от аналогичных. Разработка плана предстоящего выступления. Отбор визуальных компонентов. Подготовка и планирование ответов на вопросы аудитории.

**Тема 10.** Подготовка и проведение собеседования. Правило составления резюме и эссе. Деловые игры на тему: «Прием на работу», «Собеседование при увольнении».

**Тема 11.** Подготовка и проведение деловой беседы. Ролевые игры: «На приеме у начальника», «В кабинете у заведующей ателье», «Разговор с директором фирмы, давшим объявление о наборе рекламных агентов», «Разговор с ректором института с просьбой разрешить вам перейти на другой факультет».

**Тема 12.** Подготовка и проведение переговоров: анализ формул коммуникации Р. Фишера и У. Юри («Путь к согласию или переговоры без поражения», «Подготовка к переговорам», «Как избежать отказа»). Темы: «Продолжение существующих соглашений», «Нормализация отношений», «Достижение перераспределительного соглашения».

**Тема 13.** Подготовка и проведение интервью. (Подготовка скорректированного вопросника; ведения интервью; прослушивание отработанного материала; анализ).

**Тема 14.** Подготовка и проведение деловой игры на тему: «Разговор по телефону», «Справочная аэропорта», «Справочная торговой компании», «Офис-менеджер с представителями другой фирмы» и т.д.

**Тема 15.** Проведение дискуссии на тему «С чего начинать свое дело» по следующей схеме: дать рекламу, найти сырье, разработать технологию изготовления товара, найти помещение для работы, заключить договор на поставку сырья, изучить потребность населения в этом товаре, получить лицензию на эту деятельность. Подготовка и проведение дебатов, спора, дискуссии по предложенной теме: о необходимости высшего образования, «Мобильный телефон – помеха человеческому общению», «Не имей сто рублей, а имей сто друзей» и др.

**Тема 16.** Составление и оформление делового письма: просьбы, приглашения, отказа, предложения, коммерческого.

**Тема 17.** Составление договора по предложенным темам: о проведении экскурсии, о проведении мероприятия, о продаже товара, о займе, о сдаче в аренду квартиры и др.

### 3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

### 3.1. Перечень и тематика самостоятельной работы студентов по дисциплине

Особое место в овладении данной дисциплиной отводится самостоятельной работе студента, которая предусматривает выполнение индивидуальных заданий в виде:

1. конспекта по книге: А. Ивина «Теория аргументации»;
2. конспекта по книге Р. Фишера и У. Юри «Путь к согласию или переговоры без поражения»;
3. рассказа, экскурсии по предложенной теме.
4. анализа газетной статьи или книги по основным алгоритмам чтения;
5. кодекса поведения сотрудника сервисной организации;
6. презентации;
7. перечня вопросов собеседования при приёме на работу;
8. проведения беседы;
9. проведения переговоров с составлением договора;
10. просмотра видеофильмов по проведению переговоров;
11. проведения дебатов;
12. проведения интервью;
13. текста делового письма.

### 3.2. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов

Выполнение конспекта позволяет студенту расширить кругозор, ознакомиться со специальной литературой; способствует приобретению навыков самостоятельного, творческого мышления, умению анализировать первоисточники и грамотно выполнять конспект.

Структура конспекта предполагает деление его на две части: в первой проводится анализ первоисточника, а во второй прописываются собственные выводы.

Анализ газетной и журнальной статьи по дифференциальному и интегральному алгоритмам чтения предполагает развитие умения отбора только нужной, необходимой информации;

Умение составить кодекс поведения сотрудника сервисной организации развивает организаторские способности;

Подбор видео материала к презентации способствует её эффективному проведению;

Составление перечня вопросов для проведения собеседования при приёме на работу помогает специалисту не только самому подготовиться для самопрезентации, но и умению распознавать профессиональные качества кандидата на определённую должность;

Подготовка плана предстоящего делового общения помогает успешному проведению беседы, переговоров, интервью, дебатов;

Написание текста делового письма, договора формирует навыки делопроизводства.

### 3.3 Рекомендации по работе с литературой

Изучение дисциплины «Речевая коммуникация» предполагает активное использование различной литературы по речевому общению российских и зарубежных изданий. Однако, не все издания подходят для качественной профессиональной подготовки студентов. Наиболее полно и логически грамотно тематика курса представлена в указанной ниже литературе.

Для изучения темы «*Логика речевого общения*» рекомендуется использовать методику, изложенную в книге: **Ивина А.А. Теория аргументации: Учебник для вузов.** М.: Инфра М., 2010. 348с. Данная методика наиболее полно раскрывает подход в подготовке аргументов в речевом высказывании. Кроме того, информация по этой теме представлена в учебнике для ВУЗов: **Стернина И.А. Практическая риторика.** 2-ое изд. М.: Академия, 2009. - 272с. В указанной литературе подробно изложены методы построения убеждающей речи в деловом общении.

Тема «*Психология речевой коммуникации*» очень подробно изложена в курсе лекций: **Метляева Т.В.: Речевая коммуникация.** - Владивосток.: Изд-во ВГУЭС, 2004. 121с.

В ней рассмотрены основные психологические типы коммуникабельности людей, приоритетные каналы восприятия и компоненты их распознавания, различные эго-состояния, предложенные Э. Берном (я-родитель, я-взрослый, я-ребёнок), в которых человек находится в отдельных жизненных обстоятельствах.

Очень много примеров по темам *деловой беседы, переговоров* рассматривается в учебном пособии для ВУЗов: **Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика.** М: Ростов н/Дону. Изд-во МарТ, 2008. 512с. **Формановская Н.И. Речевое взаимодействие: коммуникация и прагматика.** М. ИКАР, 2007. 480с. **Рождественский Ю.В. Принципы современной риторики.** М. Флинта. 2005. 176с. В

данных изданиях приведены основные методы и приемы построения речевого процесса, и отличительные особенности каждого вида речевой коммуникации.

Виды. Типы, а также процесс построения презентационного события рассматривается в учебном пособии для ВУЗов: **Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика. М: Ростов н/Дону. Изд-во МарТ, 2008. 512с.**, а также в практическом пособии для бизнес-консультантов **Ребрика С.Б. Презентация. М. Эксмо, 2006. 200с.**

Искусство спора, процесс построения дискуссии подробно анализируется в учебном пособии для ВУЗов: **Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика. М: Ростов н/Дону. Изд-во МарТ, 2008. 512с.**, в практическом руководстве **Бредермайера К. Искусство словесной атаки. М Альпина Бизнес Букс, 2005. 352с.**

При использовании литературы необходимо придерживаться общего плана лекций и заданий для практических работ.

### 3.4. Контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения дисциплины

1. Проведите сравнительный анализ понятий «язык» и «речь». В чём их сходство и различие?

2. Перечислите все составные элементы интегрального алгоритма чтения. В чем его отличие от дифференциального алгоритма?

3. Как составить аннотацию?

4. Какие компоненты необходимо учитывать составляя реферат-резюме?

5. Охарактеризуйте основные упражнения формирующие навыки эффективного слушания.

6. От чего зависит восприятие и понимание партнера по общению?

7. Назовите основные приоритетные каналы восприятия и дайте им характеристику.

8. Какие основные психологические типы собеседника вы знаете? Охарактеризуйте их?

9. По каким признакам можно распознать психологическую позицию, в которой находится партнер?

10. Какова связь между социальной и психологической позицией человека?

11. Почему язык телодвижений неоднозначен? Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?

12. Почему предпочтительно угловое расположение партнеров за столом переговоров? Назовите другие зоны общения?
13. Как «читать» партнера по деловому общению?
14. В чем сходство и различие бытового разговора, деловой беседы, переговоров, интервью?
15. От какого фактора зависит ритмика диалога? Прокомментируйте высказывание П. Мицича о том, что правильное поведение бесед способствует производительности труда?
16. Назовите основную структуру проведения презентации?
17. Охарактеризуйте основные виды презентации?
18. Классифицируйте основные виды беседы?
19. Назовите основные недостатки проведения переговоров (охарактеризуйте их).
20. Раскройте: основные пути достижения согласия на переговорах. Приведите примеры.
21. Назовите основные этапы подготовке к интервью. Составьте скорректированный вопросник (на примере своего интервью).
22. Составьте текст делового письма, назовите его разновидность.

## 4. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

### 4.1. Основная литература

1. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика/ Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. – Ростов н/Дону: МарТ, 2010. 512с.
2. Стернин И.А. Практическая риторика. 2-ое изд./ И.А. Стернин – М.: Академия, 2009. 272с.
3. Формановская Н.И. Речевое взаимодействие: коммуникация и прагматика/ Н.И. Формановская. – М. ИКАР, 2012. 480с.
4. Рождественский Ю.В. Принципы современной риторики/ Ю.В. Рождественский. – М.: Флинта. 2009. 176с.
5. Метляева Т.В. Речевая коммуникация/ Т.В. Метляева. – Владивосток. ВГУЭС, 2004. 121с.

### 4.2. Дополнительная литература

1. Ивин А.А. Теория аргументации: Учебник для вузов/ А.А. Ивин – М.: Инфра М., 2004. 348с.
2. Ребрик С.Б. Презентация/ С.Б. Ребрик. – М.: Эксмо, 2006. 200с.
3. Кузин Ф.А. Культура делового общения/ Ф.А. Кузин. – М.: Ось-89, 2004.
4. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражений/ Р. Фишер, У. Юри. – М.: Науки, 1999. 198с.
5. Юри У. Как избежать отказа/ У.Юри. – М.: Изд-ий дом «Довгань», 2005. 235с.
6. Бредермайер К. Искусство словесной атаки/ К. Бредермайер. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. 352с.
7. Мкртчян С.В. Белая риторика, чёрная риторика: мастерство интеллектуальных тренингов по развитию навыков ведения полемики/ С.В. Мкртчян. – Тверь. Глаголь. 2007. 152с.

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ .....	5
2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	<u>6</u>
3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	<u>16</u>
4. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	<u>21</u>