

## Тема 3. Публичное выступление и его жанры

Цель – изучить особенности подготовки и проведения публичного выступления.

Задачи:

- рассмотреть публичное выступление как составляющую деловых коммуникаций;
- изучить методику и психологические особенности публичного выступления;
- научиться устранять во время выступления скованность и чрезмерную зажатость тела.

Вопросы:

1. Публичное выступление как разновидность деловых коммуникаций.
2. Характеристика жанров публичного выступления.
3. Методика подготовки публичного выступления: доклады, презентации, сообщения.
4. Техника устранения скованности во время публичного выступления.

### Контрольные вопросы

1. Перечислите основные требования к публичному выступлению.
2. Чем достигается эффективность публичного выступления?
3. Что означает понятие: «закон края»?
4. Охарактеризуйте основные жанры публичного выступления.
5. Назовите основные этапы подготовки публичного выступления.
6. Охарактеризуйте понятия: тема, идея, конфликт.
7. Опишите структуру публичного выступления.
8. Назовите известные вам психологические особенности проведения публичного выступления.
9. Что, по-вашему, помогает бороться с чрезмерным волнением во время публичного выступления?

### Задания для самостоятельной работы

Рефераты:

1. Методика подготовки публичного выступления.
2. Психологические особенности проведения публичного выступления.
3. Выступления со служебным материалом.
4. Презентация тура.
5. Выступления с художественными текстами.
6. Психологические аспекты выступления.
7. Владение пространством при выступлении.
8. Приёмы эффективного воздействия на слушателей.
9. Ораторское искусство (риторика).

## Упражнения.

### Упражнение 1. (на эффективность проведения публичного выступления)

Подготовьте и проведите публичное выступление по одному из жанров на выбор:

- презентация тура;
  - служебное сообщение;
  - научный доклад;
  - художественный материал (стихотворение, басня, отрывок из прозы)
- с учётом требований к публичному выступлению.

### Упражнение 2. (на снятие излишней зажатости)

Сидя на стуле, максимально расслабить своё тело, мысленно считая до 10, после чего вы должны быть максимально расслаблены. Затем, мысленно ведя счёт в обратном направлении до 0, необходимо привести своё тело в нормальное состояние.

### Упражнение 3. (на снятие скованности при выступлении)

В профессиональном театральном творчестве существует такое понятие: «театр одного актёра». Суть процесса – в умении актёра (в нашем случае – выступающего перед аудиторией) чувствовать себя спокойно, предаваясь цели выступления. Для этого существует эффективное упражнение. Его суть изначально выглядит относительно просто: нужно научиться спокойно смотреть в глаза одному человеку, затем – группе людей.

В спокойной обстановке измерьте свой пульс и запишите его результат. После чего, по договорённости с кем-либо, в течение одной минуты просто, не отрываясь, смотрите ему прямо в глаза, сидя, с расстояния примерно 1 метр. При этом помощника также попросите, не отрываясь смотреть вам в глаза. После этого снова измерьте пульс. Слегка повышенный пульс (до 10 ударов в минуту) будет свидетельствовать о вашем лёгком, вполне допустимом волнении. Увеличение пульса более чем на 15 ударов в минуту – признак повышенного волнения человека. Но, гораздо опаснее понижение пульса после выполнения упражнения. Если пульс опускается на 10 и более ударов в минуту, это однозначно говорит о чрезмерной зажатости человека. Такое состояние надо исправлять. Например, попробуйте периодически переводить взгляд с глаз человека на переносицу; затем опять смотрите в глаза. И так несколько раз. Вам станет гораздо легче смотреть человеку в глаза; а он, в свою очередь, не заметит этой вашей небольшой хитрости.

Затем упражнение усложняется. Попробуйте проделать несколько раз это упражнение с группой людей (до 10 человек). Просто смотрите в течение одной минуты им поочерёдно в глаза (после предварительного измерения пульса). Это можно проделать, например, в метро. Затем снова измерьте пульс.

Идеальная ситуация – когда пульс после упражнения останется прежним (плюс-минус 2-3 удара). Это свидетельство вашего спокойствия при взгляде на человека или группу людей; значит, с большой долей вероятности можно утверждать, что во время выступления вы не будете испытывать страха и чрезмерно волноваться.

Допустимо незначительное отклонение в сторону увеличения (до 10 ударов – лёгкое волнение, допустимое, например, при выступлениях, с художественными текстами).

Цель этих двух вариантов упражнения – добиться результата, при котором ваш пульс после выполнения упражнений будет оставаться неизменным или отклоняться незначительно и только в сторону повышения.

Упражнение 4. (на развитие способности импровизировать)

Цель упражнения – обучить участников импровизировать и предлагать различные пути поступков действующих лиц или продолжение действия.

Это упражнение целесообразно начинать с развития общей способности импровизировать:

Задание «Найди сходства». Предлагается найти как можно больше сходств между совершенно разными предметами или явлениями, например, между кошкой и яблоком? (Возможные ответы: у кошки, и у яблока есть хвостик, косточки, кожа; они оба могут находиться на дереве, их обоих любят люди и т.д.)

Самостоятельно найдите и запишите для проверки сходства между:

- человеком и автомобилем;
- собакой и огурцом;
- джинсами и обручальным кольцом;
- любовью и пирожком.

Ответы должны быть обоснованными!

Задание: «Метафоры». Произнесите фразу: «Гаснут...», что может гаснуть? (Варианты ответов: звезды, окна, силы, глаза, свечи и т.д.). Расширьте тематику подобных вопросов.

Задание «Что было дальше?»

Продолжите рассказ о том, что было дальше, как будто вы являлись свидетелем или участником происходящего. События рассказа должны разворачиваться по законам драматургии, т. е. – от исходного (первоначального) события развиваться с эмоциональным нарастанием (каждое последующее событие должно быть более интересным, захватывающим, по сравнению с предыдущим). Так должно происходить до самого яркого и важного события в рассказе (кульминация), после которого события должны эмоционально ослабевать (но при этом – более детализироваться). Последнее событие должно быть ярким, но не напряжённым.

«Вечером, в электричке познакомились парень и девушка. Молодого человека звали Сергей, девушку – Наташей. Они договорились встретиться завтра, в 19.00 возле почтамта. На следующий день в семь часов вечера

Сергей с букетом роз стоял в ожидании Наташи возле почтамта. Часы показывали 19.00, но Наташи не было... Продолжите рассказ.

Упражнение 5 (групповое).

Обучающиеся делятся на две группы. Одна группа должна доказывать, что человек произошёл от обезьяны, другая – опровергать это.

К какой группе вы бы отнесли себя? Изложите свою позицию аргументировано.

#### СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ:

1. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебник / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук ; Ростов. междунар. ин-т экономики и управления. - М. : Дашков и К, 2018. - 343 с. - Библиогр.: с. 318-321. – Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=495708](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=495708)

2. Сценарий и режиссура культурно-досуговых мероприятий в туризме. Ч.1: Драматургия / А.И. Строганов. – Гриф УМО РБ.- Минск:БГУФК, 2014.- 48с.

3. Строганов, А. И. Сценарий и режиссура культурно-досуговых мероприятий в туризме : учеб.-метод. пособие. Ч. 2. Режиссура / А. И. Строганов ; М-во спорта и туризма Респ. Беларусь, Белорус. гос. ун-т физ. культуры. - Гриф УМО Респ. Беларусь. - Минск : БГУФК, 2016. - 119 с.

## **Тема 4. Служебные переговоры, дискуссии**

Цель – изучить переговорный процесс как один из важнейших жанров деловых коммуникаций.

### Задачи:

- усвоить методику проведения переговорного процесса;
- изучить приёмы эффективного проведения переговоров.

### Вопросы:

1. Переговоры как специфическая форма делового общения.
2. Этапы проведения переговоров.
3. Главные требования к переговорному процессу.
4. Оценка эффективности переговоров.

### **Контрольные вопросы**

1. Охарактеризуйте переговоры; прокомментируйте их значимость в системе деловых коммуникаций.
2. Перечислите и прокомментируйте этапы проведения переговоров.
2. Опишите процесс дискуссионного обсуждения во время переговоров.
3. Прокомментируйте психологические аспекты переговорного процесса.
4. Охарактеризуйте организационные вопросы при проведении переговоров.
5. В чём заключается культура переговоров?

### **Задания для самостоятельной работы**

Рефераты.

1. Технологи переговорного процесса.
2. Особенности проведения переговоров о покупке тура с различными типами клиентов.
3. Отличительные особенности переговоров на своей и чужой территориях.
4. Психологические особенности переговорного процесса.

### **Задания для самостоятельной работы**

Задание 1.

Разработать для последующего анализа конкретный импровизированный текст переговорного процесса о приобретении тура между представителем туристического предприятия и клиентом.

Задание 2.

В письменном виде смоделировать импровизированные возражения клиента по вопросу приобретения тура и предложить свой вариант аргументов в пользу поездки.

Задание 3.

Быть готовым выступить на семинарском занятии по данной теме в качестве работника туристического предприятия и клиента по вопросу приобретения тура.

### СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ:

1. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебник / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук ; Ростов. междунар. ин-т экономики и управления. - М. : Дашков и К, 2018. - 343 с. - Библиогр.: с. 318-321. – Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=495708](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=495708)
2. Сапегина С.Г. Деловые коммуникации: учеб. пособие / С. Г. Сапегина. – Екатеринбург: Урал. гос. лесотехн. ун-т, 2015. – 304 с. – Режим доступа: <http://management-usfeu.ru/Uploads/Biblioteka/UP%20DK.pdf> . – Дата доступа: 11.10.2019
3. [telenir.net](#)>[delovaja...podgotovitsja...peregovoram...li...](#) – Дата доступа: 13.10.2019
4. [StudFiles.net](#)>[preview/1101585/page:19/](#) – Дата доступа: 13.10.2019

## Тема 5. Деловая переписка

Цель – проверить освоение знаний по ведению внутренней и деловой внешней переписки туристического предприятия.

### Задачи:

- проверить знания общих принципов и порядка оформления служебной документации;
- проконтролировать навыки ведения деловой переписки.

### Вопросы:

1. Требования к деловой переписке.
2. Классификация деловых писем.
3. Структура делового письма.
4. Этикет деловой переписки.
5. Особенности написания текстов для СМИ.

### **Контрольные вопросы**

1. Прокомментируйте классификацию деловой переписки.
2. Охарактеризуйте внешнюю деловую переписку с различными организациями.
3. Поясните требования к внутренней деловой переписке на предприятии.
4. Охарактеризуйте структуру делового письма.
5. Перечислите основные этические требования к деловому письму.
6. Есть ли, на ваш взгляд, различие между понятиями: «этикет делового письма» и «культура делового письма»?

### **Задания для самостоятельной работы**

#### Задание 1.

Подготовьте внутренний приказ от имени директора туристического предприятия о принятии на работу нового специалиста, в должности \_\_\_\_\_.

(охарактеризуйте требования к данному документу).

#### Задание 2.

Составьте текст служебного письма в стороннюю организацию с информацией о планируемом вами благотворительном мероприятии (для: сотрудников, клиентов, пациентов и т.д.) Охарактеризовать требования к данному документу.

#### Задание 3.

Подготовьте поздравительное письмо по поводу юбилея директору туристического предприятия от имени директора своего туристического предприятия.

### **СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ:**

1. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебник / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук ; Ростов. междунар. ин-т экономики и

управления. - М. : Дашков и К, 2018. - 343 с. - Библиогр.: с. 318-321. – Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=495708](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=495708)

2. Науменко Е. А. Деловые коммуникации : учеб. пособие / Е. А. Науменко ; Тюмен. гос. ун-т . – Тюмень : Изд-во Тюмен. гос. ун-та, 2013. – 352 с. – Режим доступа: [http://tmnlib.ru/jirbis/files/upload/books/PPS/Naumenko\\_53.pdf](http://tmnlib.ru/jirbis/files/upload/books/PPS/Naumenko_53.pdf) . – Дата доступа: 11.10.2019



## Тема 6. Культура речи

Цель – Проконтролировать усвоение основ культуры речи в деловых коммуникациях.

Задачи:

- проверить знания основ культуры речи;
- провести тренинг по развитию голосовых возможностей;
- проверить знания основных компонентов мимики жестов и поз в деловом общении.

Вопросы:

1. Значение речи для специалистов сферы туризма и гостеприимства.
2. Принципы грамотной речи.
3. Техника речи: дикция, интонации, тембр.
4. Развитие голоса.
5. Интерпретация мимики жестов и поз в деловом общении.

### Контрольные вопросы

1. Прокомментируйте значение речи в деловой среде специалистов сферы туризма и гостеприимства.
2. Перечислите и прокомментируйте основные составляющие культуры речи.
3. Охарактеризуйте принципы грамотной речи.
4. Поясните значение голоса человека в деловом общении.
5. Прокомментируйте составляющие голоса: дикция, интонации, тембр.

### Задания для самостоятельной работы

Задание 1.

Выполнить упражнение на чистоту и глубину звучания голоса.

Цель упражнения – выработать способность чистого и глубокого звучания голоса.

Предлагается встать прямо, сделать выдох, потом – глубокий вдох. Затем, громко на выдохе, произнести звук «и», одновременно слегка ударяя себя кулаками по груди. Выдох должен быть максимально продолжительным, а звук – протяжным и сопровождать выдох до его завершения. Во время постукивания кулаками по груди должна отчётливо ощущаться вибрация звука, что создаёт ощущение чистоты и глубины голоса.

Задание 2.

Выполнить упражнение по развитию дикции.

Цель упражнения – приобрести обучающимися навыки отчётливой речи.

Предлагаются для произношения скороговорки:

- На дворе – трава, на траве – дрова. Раз- дрова, два- дрова, три- дрова.

- Шла Саша по шоссе и сосала сушку.
- Пришёл Прокоп, кипел укроп. Ушёл Прокоп, кипит укроп.
- Два корабля лавировали, лавировали, да не вылавировали.
- Сшит колпак, да не по-колпаковски. Надо колпак переколпаковать или выколпаковать.

Подготовьте для чёткого произношения 5-6 скороговорок.

Задание 3.

Выполнить упражнение по развитию интонаций голоса.

Цель упражнения – развить в своём голосе способность создавать многочисленные интонации.

Интонации – отношение к предмету разговора.

Среднестатистический человек в своей речи использует 3-4 интонации, что, безусловно, обедняет выразительность, эмоциональность его голоса. А ведь именно интонациям в речевом общении доверяют больше всего. Обилие интонаций в речи, например, экскурсовода, однозначно способствует осмыслению и запоминанию материала. Не использовать этот эффективный инструмент вербального общения – непростительная ошибка.

Потренируйтесь произнести фразы:

- «какой я большой»;
- «хочу есть»;
- «может быть»
- дай воды и т.д с многочисленным отношением к их смыслу.

Достигните количества интонаций к этим и подобным репликам в количестве не менее 10.

Задание 4.

Выполнить упражнение по развитию тембра голоса (поздороваться с преподавателем, изменяя тембр голоса).

Цель упражнения – развить тембровый диапазон голоса.

Задание 5.

Выполнить упражнение по развитию силы голоса.

Цель упражнения – развить силу голоса обучающихся на основе правильного посыла звуков.

Силе голоса можно научиться при конкретном, адресном посыле звуков. Она достигается тренировкой, основанной на постепенном усилении звучания и точности доведения звуков до адресата.

Произнесите звуки: «би»- «бэ»- «ба»- «бо»- «бу» -«бы» с нарастанием их посыла. Каждый следующий звук должен становиться громче и целенаправленнее одновременно. Затем произнесите эти звуки с нарастанием посыла и бросанием воображаемого предмета (например, небольшого камня) точно в того, кому обращены звуки. Причём, с нарастанием посыла звуков должно нарастать усилие такого «броска», словно цель отодвигается всё дальше и дальше.

#### СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ:

1. Строганов, А. И. Сценарий и режиссура культурно-досуговых мероприятий в туризме : учеб.-метод. пособие. Ч. 2. Режиссура / А. И. Строганов ; М-во спорта и туризма Респ. Беларусь, Белорус. гос. ун-т физ. культуры. - Гриф УМО Респ. Беларусь. - Минск : БГУФК, 2016. - 119 с.

## Тема 7. Служебный этикет

Цель – изучить этические нормы делового общения в сфере туризма и гостеприимства.

Задачи:

- изучить понятие: этикет и его составляющие;
- рассмотреть этику поведения работников туристических предприятий;
- рассмотреть нормы этического поведения работников гостиничных комплексов.

Вопросы:

1. Понятия: этика, этикет; служебный этикет и его значение в деловых Коммуникациях;
2. Профессиональная этика сотрудников туристического предприятия;
3. Этика работников индустрии туризма и гостеприимства.

### СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ:

1. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебник / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук ; Ростов. междунар. ин-т экономики и управления. - М. : Дашков и К, 2018. - 343 с. - Библиогр.: с. 318-321. – Режим доступа: [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=495708](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=495708)
2. Сапегина С.Г. Деловые коммуникации: учеб. пособие / С. Г. Сапегина. – Екатеринбург: Урал. гос. лесотехн. ун-т, 2015. – 304 с. – Режим доступа: <http://management-usfeu.ru/Uploads/Biblioteka/UP%20DK.pdf> . – Дата доступа: 11.10.2019
3. [StudFiles.net>preview/2824881/page:19/](http://studfiles.net/preview/2824881/page:19/) . – Дата доступа: 11.10.2019
4. [tourlib.net/books\\_tourism/rudenko31.htm](http://tourlib.net/books_tourism/rudenko31.htm)