

Захаров К. М.

Речевая коммуникация в туризме

Учебное пособие

Москва
Издательство «ФЛИНТА»
2013

УДК 80:379.845

ББК 65.43

338

Захаров К. М.

338 Речевая коммуникация в туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособие. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 211 с.

ISBN 978-5-9765-17-03-5

Пособие содержит материал по обучению будущих специалистов в сфере туризма основам речевой коммуникации. В нем содержатся сведения об актуальных проблемах межкультурной коммуникации, функциональных стилях языка, совершенствовании навыков говорения, чтения, письменной речи, а также разрешении конфликтных ситуаций в сфере туризма.

Для студентов вузов и учащихся колледжей, а также для тех, кто желает улучшить свои навыки коммуникации в бытовой и профессиональной сфере.

УДК 80:379.845

ББК 65.43

ISBN 978-5-9765-17-03-5

© Издательство «ФЛИНТА», 2013

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	6
Глава 1. Значение коммуникации в жизни людей. Понятие о языке и речи.....	7
§1. Определение понятий «язык» и «речь».....	7
§2. Общение как особый вид человеческой деятельности.....	9
§3. Понятие «коммуникативная компетенция»	10
Глава 2. Актуальные проблемы межкультурной коммуникации	15
§ 1. Понятие «культура» как междисциплинарная научная проблема	15
§2. Проблемы межкультурной коммуникации	16
Глава 3. Культурные различия в невербальной коммуникации.....	20
§1. Некоторые типично российские средства невербального общения.....	22
§ 2. Особенности невербалики у представителей других культур	25
Глава 4. Функциональные стили языка.....	35
§1. Значение существования различных стилей языка.....	35
§2. Классификация функциональных стилей	38
§ 3. Использование языка как инструмента социальной власти.....	59
Глава 5. Развитие основных видов речевой деятельности. Совершенствование навыков и умений слушания	71
§ 1. Место речевой деятельности в системе общей деятельности человека.	71
§ 2. Психолого-лингвистические основы аудирования	74
§ 3. Факторы, влияющие на успешность восприятия речи на слух	77
§ 4. Упражнения, направленные на формирование навыков эффективного слушания.....	81
Глава 6. Совершенствование навыков и умений говорения.....	88
§ 1. Говорение как вид речевой деятельности. Его психолого-физиологические характеристики	88
§ 2. Определение монолога.....	91

§ 3. Характерные особенности диалогической речи.....	93
§ 4. Виды диалогов	95
Глава 7. Совершенствование навыков и умений чтения	100
§1. Чтение как вид речевой деятельности. Значение чтения в жизни людей	100
§2. Психофизиологический механизм чтения	104
§3. Виды чтения, их характерные особенности.....	108
§4. Недостатки традиционного чтения	111
Глава 8. Совершенствование навыков и умений письменной речи.....	116
§ 1. Определение письма и письменной речи.....	116
§ 3. Официально-деловые тексты	121
Глава 9. Техника речи.....	127
§ 1. Определение техники речи	127
§2. Фонационное (речевое) дыхание	131
§ 3. Профессиональный голос.....	134
§4. Интонация и логическое ударение.....	145
Глава 10. Этика и психология речевого поведения. Эго-состояния клиента и их использование в коммуникации	156
§ 1. Понятие об этике, этикете и речевом этикете	156
§ 2. Теория речевого этикета	159
§ 3. История становления русского этикета	160
§ 4. Специфика русского речевого этикета.....	164
§ 5. Аспекты речевого этикета.....	167
§ 6. Этикетные формулы типичных ситуаций	168
Первая ситуация — знакомство или представление.....	168
§ 8. Эго-состояния клиента.....	177
Глава 11. Деловое общение в туризме.....	183
§ 1. Деловой этикет как необходимый компонент профессиональной культуры	183
§ 2. Деловой этикет в речевой деятельности	186

§ 3. Манеры человека в деловой обстановке	187
§ 4. Правила использования визитных карточек	189
§ 5. Этика пользования телефонами	191
§ 6. Стратегия и тактика прохождения интервью с целью поступления на работу	194
Глава 12. Разрешение конфликтных ситуаций в туристском бизнесе ..	201
§ 1. Причины возникновения конфликтов в сфере туризма	201
§ 2. Особенности труда специалистов в туризме.....	204
§ 3. Конфликтология как междисциплинарная наука.	206
§ 4. Рекомендации по выходу из конфликтных ситуаций	207

Введение

Правильная и грамотная речь — залог вашего успеха. Не секрет, что в работе с клиентами важен выбор каждого слова. Как представитель фирмы, помимо опрятного внешнего вида, вы обязаны иметь грамотную речь. Умение найти подход к каждому клиенту является важной составляющей деятельности работника в туристическом бизнесе. Знание основ культуры речи помогает избежать недопонимания и недоговоренности.

Представитель туристической компании должен уметь вести как личные, так и официальные телефонные переговоры (даже с собеседником из другой страны), нередко решая при этом разнообразные проблемы.

Быть грамотным человеком важно и при составлении деловой корреспонденции. Для этого нужно знать, чем отличается разговорный, повседневный стиль общения от делового, и иметь правильные представления о синтаксисе родного и иностранного языка.

Красивая и грамотная речь — это признак профессионализма сотрудника. Благодаря знаниям правил письменной и устной речи становится возможным карьерный рост и достижение новых высот в туристической сфере.