

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
Глава 1. Основы теории речевой коммуникации работников туриндустрии	5
Язык и речь как средства коммуникации	5
Функциональные стили русского языка	8
Задания и упражнения	20
Место речевой коммуникации в науке о языке	30
Задания и упражнения	42
Вербальная коммуникация	49
Задания и упражнения	66
Невербальная коммуникация	70
Задания и упражнения	82
Глава 2. Психология речевого общения работников турсферы	86
Особенности взаимодействия адресанта и адресата в процессе речевой коммуникации в сфере туризма	86
Профессиональное общение по телефону	94
Конфликтные ситуации	98
Деловое общение	99
Причины коммуникативных неудач	102
Задания и упражнения	105
Барьеры эффективного общения и пути их преодоления в сфере туризма	110
Барьеры эффективной коммуникации	112
Задания и упражнения	125
Модель формирования профессиональной культуры речи с помощью деловых игр и тренингов	131
Деловые и развивающие игры	137
Коммуникативный компонент в PR и рекламе туриндустрии	142
Задания и упражнения	161
Глава 3. Этика речевой коммуникации в сфере туризма	164
Этические нормы коммуникации работников турсферы	164
Задания и упражнения	174
Этика и сфера общения. Этика и виды речевой деятельности	180
Задания и упражнения	191

Формулы речевого этикета в сфере туризма	196
Задания и упражнения	209
Краткий словарь актуальной лексики сферы туризма и предпринимательства	211
<i>Приложение. Деловые игры и тренинги</i>	220
Список литературы	231