



УТВЕРЖДЕНО:

Ученым советом высшей школы туризма и
гостеприимства

Протокол № 4/1 от «22» октября 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.4 «ТЕХНОЛОГИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЙ»

основной профессиональной образовательной программы высшего образования –

программы магистратуры

по направлению подготовки: **43.04.02 Туризм**

направленность (профиль): **Государственное регулирование сферы туризма**

Квалификация: магистр

Год начала подготовки 2022

Разработчик (и):

должность	ученая степень и звание, ФИО
Доцент	к.п.н., доцент Зорина Наталья Михайловна

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

Должность	ученая степень и звание, ФИО
Директор Высшей школы туризма и гостеприимства	д. э.н. профессор Бушуева И.В.



1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина относится к первому блоку программы магистратуры направления подготовки 43.04.02 «Туризм», направленности (профиля) «Государственное регулирование сферы туризма» в части, формируемой участниками образовательных отношений.

Изучение дисциплины базируется на знаниях, сформированных в процессе изучения программы бакалавриата по гуманитарным дисциплинам, включающим приобретение навыков речевой коммуникации, технологий делового общения, психологии делового общения, дисциплин Иностраный язык в сфере профессиональных коммуникаций, Организация образовательной деятельности и методика преподавания дисциплин туристского и гостиничного профиля, Современная система государственного регулирования сферы туризма.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника, которыми он должен обладать:

- УК-4 – Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия, в т.ч. УК-4.1. Составляет, переводит и редактирует профессиональные и академические тексты, УК-4.2. Использует современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях.
- УК-5 – Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия, в том числе УК-5.1. Анализирует особенности межкультурного взаимодействия, УК-5.2. Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон
- ПК-2 – Способен организовать и реализовывать процесс регулирования и управления сферой туризма на различных уровнях: ПК-2.1 Разрабатывает мероприятия и организует процесс регулирования и управления сферой туризма на различных уровнях, ПК-2.2 Реализует мероприятия по регулированию и управлению сферой туризма на различных уровнях
- ПК-4 – Способен научно обосновывать и проектировать туристские аттракции, зоны, комплексы, кластеры, территории: ПК-4.1 Научно обосновывает проекты туристских аттракций, зон, комплексов, кластеров, территорий, ПК-4.2 Проектирует туристские аттракции, зоны, комплексы, кластеры, территории

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с теорией и практикой профессиональных коммуникаций в экскурсионной сфере: создания и восприятия институционального публичного и научного монологического и диалогического дискурса, основных технологий и способов построения эффективных профессиональных коммуникаций; особенностей коммуникативной деятельности в различных системах взаимодействия; современных моделей профессиональных коммуникаций в туристско-экскурсионных учреждениях и организациях; техник делового общения в профессиональной деятельности; технологий конструктивной критики, а также методов преодоления коммуникативных барьеров и нейтрализации манипуляций в профессиональных коммуникациях. Обучающиеся в ходе изучения дисциплины должны освоить методические приёмы показа и рассказа, применяемые в экскурсионной работе, выработать умения построения речи профессионального экскурсовода, освоить технологии внеречевых средств общения.



Общая трудоёмкость освоения дисциплины по очной форме составляет 3 зачётных единицы, 108 ч., занятия лекционного типа – 12 ч., занятия семинарского типа – 12 ч., консультации – 2 ч., самостоятельная работа обучающихся – 80 ч. Преподавание дисциплины ведётся на 1 курсе, 2 семестре.

Общая трудоёмкость освоения дисциплины по заочной форме составляет 3 зачётных единицы, 108 ч., занятия лекционного типа – 8 ч., занятия семинарского типа – 8 ч., консультации – 4 ч., самостоятельная работа обучающихся – 86 ч. Преподавание дисциплины ведётся на 1 курсе в 1 и 2 семестрах.

Программой дисциплины предусмотрено использование активных и интерактивных форм обучения: коммуникативных тренингов, выполнение лексико-грамматических упражнений, ролевых и деловых игр, а также самостоятельная работа обучающихся.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль результатов выполнения заданий для самостоятельной работы студентов (составление речевого плана экскурсии и их фрагментов, документальное обеспечение речи), промежуточную аттестацию в виде экзамена (2 семестр).

Дисциплина изучается с учетом полученных знаний, умений и навыков на предыдущем уровне образования, в результате изучения дисциплины «Организация образовательной деятельности и методика преподавания дисциплин туристского и гостиничного профиля, а также в тесном контакте с дисциплинами «Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций», «Второй иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций», «Стратегическое и программно-целевое управление туризмом», «Организация и управление сервисной средой туристских территорий»/ «Брендинг туристских территорий».

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: «Территориальное туристское проектирование»/ «Технологии проектирования сервисной среды туристско-рекреационных зон и комплексов» при прохождении проектно-технологической практики, преддипломной практики и при подготовке к ГИА.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1	УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
		УК-4.1 Составляет, переводит и редактирует профессиональные и академические тексты
2	УК-5	УК-4.2 Использует современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях
		Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
		УК-5.1 Анализирует особенности межкультурного взаимодействия
3	ПК-2	УК-5.2 Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон
		Способен организовать и реализовывать процесс регулирования и управления сферой туризма на различных уровнях
		ПК-2.1 разрабатывает мероприятия и организует процесс регулиро-



		вания и управления сферой туризма на различных уровнях
		ПК-2.2 реализует мероприятия по регулированию и управлению сферой туризма на различных уровнях
4	ПК-4	Способен научно обосновывать и проектировать туристские аттракции, зоны, комплексы, кластеры, территории в части
		ПК-4.1 научно обосновывает проекты туристских аттракций, зон, комплексов, кластеров, территорий
		ПК-4.2 проектирует туристские аттракции, зоны, комплексы, кластеры, территории

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП:

Дисциплина относится к первому блоку программы магистратуры направления подготовки 43.04.02 «Туризм», направленности (профиля) «Государственное регулирование сферы туризма» в части, формируемой участниками образовательных отношений.

Изучение дисциплины базируется на знаниях, сформированных в процессе изучения программы бакалавриата по гуманитарным дисциплинам, включающим приобретение навыков речевой коммуникации, технологий делового общения, психологии делового общения, дисциплин Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций, Организация образовательной деятельности и методика преподавания дисциплин туристского и гостиничного профиля, Современная система государственного регулирования сферы туризма.

Дисциплина изучается с учетом полученных знаний, умений и навыков на предыдущем уровне образования, в результате изучения дисциплины «Организация образовательной деятельности и методика преподавания дисциплин туристского и гостиничного профиля, а также в тесном контакте с дисциплинами «Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций», «Второй иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций», «Стратегическое и программно-целевое управление туризмом», «Организация и управление сервисной средой туристских территорий»/ «Брендинг туристских территорий».

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: «Территориальное туристское проектирование»/ «Технологии проектирования сервисной среды туристско-рекреационных зон и комплексов» при прохождении проектно-технологической практики, преддипломной практики и при подготовке к ГИА.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3/108 зачетных единиц/ акад.часов.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)



Для очной формы

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			1	2	3	4
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	36		36		
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	12		12	-	-
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	12		12		
	Семинары	3		3		
	Лабораторные работы					
	Практические занятия	9		9		
1.3	Консультации	2		2		
1.4	Форма промежуточной аттестации (экзамен)	2		2		
2	Самостоятельная работа обучающихся	80		80		
3	Общая трудоемкость час	108		108		
	з.е.	3		3		

Для заочной формы

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры	
			1	2
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	22	8	14
	в том числе:			
1.1	Занятия лекционного типа	8	4	4
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	8	2	6
	Семинары	2		2
	Практические занятия	6	2	4
1.3	Консультации	4	2	2
1.4	Форма промежуточной аттестации (экзамен)	2	--	2
2	Самостоятельная работа обучающихся	86	64	22
3	Общая трудоемкость час	108	72	36
	з.е.	3	3	



5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Для очной формы обучения

Номер недели и семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Занятия лекционного типа, академ. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академ. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академ. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, академ. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, академ. часов	Форма проведения СРС
1-2	Блок 1 Особенности институционального делового дискурса	Тема 1.1. Русский язык как форма русской национальной культуры. Функциональные стили современного русского литературного языка. Языковая норма	1	Лекция/диалог	2	Тренинг (выполнение упражнений лингвистического характера)	-	-	-	-	10	Написание аннотации на научную статью
3-4		Тема 1.2. Типология дискурсов: личностно-ориентированный и статусно-ориентированный. Правила композиции и содержания делового дискурса	2	Лекция-презентация	2	Тренинг (Составление композиционных частей выступления по образцу)					10	Подготовка к выступлению с профессиональной речью

Первая «контрольная точка» – 0-10 – проведение деловых бесед (в рамках ситуационной задачи)



4-5	Блок 2. Про- фессиональный деловой дис- курс в управле- нии туризмом	Тема 2.1. Структура дискурса. Монологический и диалогический дискурс. Речевые стратегии и тактики. Этика и этикет профессионального общения в сфере управления туризмом	2	Лекция-диалог	2	Ситуационно-ролевая игра Работа в малых группах. Решение ситуационных задач				18	Моделирование переговорного процесса Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника. Составление профессиональной речи
6-7		Тема 2.2. Стилистические средства современного делового дискурса в сфере управления туризмом	2	Лекция-презентация	2	Тренинг (Определение стилистических средств в деловом дискурсе				10	Редактирование профессиональной речи

Вторая «контрольная точка» – 0-10 составление и презентация профессиональной деловой/публичной речи

8-10	Блок 3 Научный дискурс	Тема 3.1. Научный стиль и его средства в современном деловом общении. Составление письменного текста научно-делового характера в области управления туризмом.	2	Лекция-диалог			1	Круглый стол (Выступления с научными речами, дискурс-анализ научных речей			12	Составление научной речи и дискурс-анализ
10-12		Тема 3.2 Актуальность темы исследования в сфере управления туризмом. Обзор научной литературы	1	Лекция-диалог			1	Круглый стол (Выступления с научными речами)			10	Подготовка обзора научных статей по теме диссертации

Третья «контрольная точка» – 0-15 – составление и презентация научной речи

13	Блок 4- сопровождаю- щий дискурс	Тема 4.1 Роды и виды документов в сфере управления туризмом	2	Лекция-диалог	1	Тренинг (составление деловых писем)	1	Круглый стол (Выступления с научными речами)			10	Составление деловых писем по образцу
----	---	---	---	---------------	---	-------------------------------------	---	--	--	--	----	--------------------------------------

Четвертая «контрольная точка» 0-5 – Составление деловых писем .

13	Консультации			2 часа								Групповые и индивидуальные
----	--------------	--	--	--------	--	--	--	--	--	--	--	----------------------------



Промежуточная аттестация	2 часа	
--------------------------	--------	--

Для заочной формы

Номер недели и семестр	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Занятия лекционного типа		Практические занятия		Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа обучающихся	
			акад. часов	Форма проведения	акад. часов	Форма проведения	акад. часов	Форма проведения	акад. часов	Форма проведения
I	Блок 1. Особенности институционального делового дискурса	Тема 1.1. Русский язык как форма русской национальной культуры. Функциональные стили современного русского литературного языка. Языковая норма в общении с организованными группами	2	Лекция-диалог	2	Тренинг (выполнение упражнений лингвистического характера)			64	Анализ контрольного текста экскурсий с использованием лексических единиц. Написание и апробация контрольного текста экскурсии
I		Тема 1.2. Типология дискурсов: личностно-ориентированный и статусно-ориентированный. Правила композиции и содержания делового дискурса	2	Лекция-диалог					4	Подготовка к выступлению с публичной речью

Первая «контрольная точка» – 0-10– проведение деловых бесед (в рамках ситуационной задачи)

2	Блок 2. Профессиональный деловой дискурс в управлении туризмом	Тема 2.1. Структура дискурса. Монологический и диалогический дискурс. Речевые стратегии и тактики. Этика и этикет профессионального							4	Редактирование публичной речи
---	---	---	--	--	--	--	--	--	---	-------------------------------



		общения в сфере управления туризмом								
2		Тема 2.2. Стилистические средства современного делового дискурса в сфере управления туризмом			2	Тренинг (Определение стилистических средств в ораторской речи)			4	Составление деловой речи и дискурс-анализ

Вторая «контрольная точка» – 0-10 составление и презентация профессиональной деловой/публичной речи

	Блок 3. Научный дискурс	Тема 3.1. Научный стиль и его средства в современном деловом общении. Составление письменного текста научно-делового характера в области управления туризмом.					2	Круглый стол (Выступления с научными речами, дискурс-анализ научных речей)	4	Подготовка к выступлению с научной речью
3		Тема 3.2 Актуальность темы исследования в сфере управления туризмом. Обзор научной литературы					2	Круглый стол (Выступления с научными речами)	4	Моделирование переговорного процесса Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника. Составление деловых писем

Третья «контрольная точка» – 0-15 – составление и презентация научной речи

3	Блок 4. Коммуникативно-сопровождающий дискурс	Тема 4.1 Роды и виды документов в сфере управления туризмом							2	Анализ текста делового диалога
---	--	---	--	--	--	--	--	--	---	--------------------------------

Четвертая «контрольная точка» 0-5 – Составление деловых писем ..

3	Консультации				4 часа					Групповые и индивидуальные
---	--------------	--	--	--	--------	--	--	--	--	----------------------------



6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1	Блок 1. Особенности институционального делового дискурса, Русский язык как форма русской национальной культуры. Функциональные стили современного русского литературного языка. Языковая норма, <i>(очная форма обучения -10ч.)</i> (Анализ контрольного текста экскурсий на лексические формы. Написание и апробация контрольного текста экскурсии, <i>64 час.- для заочной формы обучения</i>)	Основная литература 1. Шутая, Н. К., Румянцева О.О. Теория и практика делового общения : учебное пособие – М. : РГУП, 2018. - 120 с. https://znanium.com/read?id=365179 2. Культура русской речи: Учебник для вузов / Отв. ред. Л.К. Граудина, Е.Н. Ширяев. - М.: НОРМА: НИЦ ИНФРА-М, 2020. https://znanium.com/read?id=357750
2	Типология дискурсов: личностно-ориентированный и статусно-ориентированный. Правила композиции и содержания делового дискурса, <i>(очная форма обучения - 10 ч.), (заочная форма обучения -4 ч.)</i>	Дополнительная литература 1. Гончарова Л.М. Рекламная коммуникация в сфере туризма.- М,: ИНФРА-М, 2018 Режим доступа https://znanium.com/read?id=303104
Блок 2. Профессиональный деловой дискурс		
3	Структура дискурса. Монологический и диалогический дискурс. Речевые стратегии и тактики. Этика и этикет профессионального общения в сфере управления туризмом, <i>(очная форма обучения -18 ч), (заочная форма обучения -4 ч.)</i>	2. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии: учеб. пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — М: ИНФРА-М, 2020 https://znanium.com/read?id=357570
4	Стилистические средства современного делового дискурса в сфере управления туризмом, <i>(очная форма обучения -10 ч.), (заочная форма обучения -4 ч.)</i>	3. Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика. М.: Дашков и К, 2019 https://znanium.com/read?id=358392
Блок 3. Научный дискурс		
5	Научный стиль и его средства в современном деловом общении. Составление письменного текста научно-делового характера, <i>(очная форма обучения -12 ч.) (заочная форма обучения -4 ч.)</i>	
6	Обзор научной литературы по теме исследования, <i>(очная форма обучения -5 ч.), (заочная форма обучения -2 ч.)</i>	
7	Актуальность темы научного исследования. Научная речь, <i>(очная форма обучения-5 ч.), (заочная форма обучения -2 ч.)</i> .	
8	Блок 4. Коммуникативно-сопровождающий дискурс. Роды и виды документов, <i>(очная форма обучения -10 ч.) (заочная форма обучения -2 ч.)</i>	



7. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ п/п	Индекс компетенции и ее содержание	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
			знать	уметь	владеть
1	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия				
	УК-4.1. Составляет, переводит и редактирует профессиональные и академические тексты	1. Особенности институционального делового курса 3. Научный курс	Языковую систему, языковые нормы, функциональные стили современного русского литературного языка, способы совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения	использовать знания языковой системы в процессе речевого взаимодействия	всеми видами речевой деятельности в процессе речевого взаимодействия
УК-4.2. Использует современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях.	современные коммуникативные технологии, стратегии и тактики речевого общения		применять современные коммуникативные технологии, стратегии и тактики речевого общения	Навыками современных коммуникативных технологий в академическом и профессиональном взаимодействии	
2	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия				
	УК-5.1. Анализирует особенности межкультурного взаимодействия	1. Особенности институционального делового курса 2. Профессиональный деловой курс в туристской	Психолого-педагогические особенности межкультурного взаимодействия с иностранными партнерами/клиентами,	Применять на практике психолого-педагогические нормы межкультурного взаимодействия	Навыками анализа деловых культур в процессе межкультурного взаимодействия
	УК-5.2. Выстраивает профессиональное взаимодействие с		необходимые речевые тактики для решения задач	осуществлять коммуникации в устной и письменной формах с учетом межкуль-	необходимыми речевыми тактиками для решения задач



№ п/п	Индекс компетенции и ее содержание	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
			знать	уметь	владеть
	учетом межкультурных особенностей сторон	4. Научный курс	профессиональной деятельности в туристской сфере в процессе межкультурного взаимодействия	турных особенностей сторон, производить лингвистический анализ единиц системы речи по всем языковым уровням, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица компании.	профессиональной деятельности в туристской сфере в процессе межкультурного взаимодействия, культурой профессиональной речи
ПК-2. Способен организовать и реализовывать процесс регулирования и управления сферой туризма на различных уровнях					
3	ПК-2.1 разрабатывает мероприятия и организует процесс регулирования и управления сферой туризма на различных уровнях	1. Особенности институционального делового дискурса 2. Профессиональный деловой курс в туристской работе 4. Научный курс	правила профессионального делового дискурса в сфере туризма	организовать процесс регулирования и управления сферой экскурсионной деятельности с использованием знания языковой системы в процессе речевого общения	навыками использования языковой системы в процессе речевого взаимодействия
	ПК-2.2 реализует мероприятия по регулированию и управлению сферой туризма на различных уровнях		правила профессионального делового дискурса в сфере туризма	реализовывать процесс регулирования и управления сферой экскурсионной деятельности с использованием знания языковой системы в процессе речевого общения	Навыками грамотного использования речевых элементов с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий участников туристской сферы
ПК-4. Способен научно обосновывать и проектировать туристские аттракции, зоны, комплексы, кластеры, территории					
4	ПК-4.1 научно обосновывает проекты туристских аттракций, зон, комплексов, кластеров, территорий	1. Особенности институционального делового дискурса 2. Профессиональный деловой курс в туристской работе 4. Научный курс	документальные приёмы и методы работы в туристской сфере	использовать документальные методы оценки качества и результативности работы предприятия туристской индустрии	навыками анализа оценки качества и результативности проектов туристских аттракций, зон, комплексов, кластеров, территорий, составления документов, обеспечивающих сопровождение проектов туристских аттракций, зон, комплексов, кластеров, территорий



№ п/п	Индекс компетенции и ее содержание	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
			знать	уметь	владеть
	ПК-4.2 проектирует туристские аттракции, зоны, комплексы, кластеры, территории		научную, официально-деловую лексику, терминологию, обеспечивающую нормативно-техническое сопровождение туристской деятельности и процесса проектирования туристских аттракций, зон, комплексов, кластеров, территорий	грамотно применять официально-деловую лексику, терминологию, обеспечивающую нормативно-техническое сопровождение туристской деятельности и процесса проектирования туристских аттракций, зон, комплексов, кластеров, территорий	навыками составления документов, обеспечивающих сопровождение проектов туристских аттракций, зон, комплексов, кластеров, территорий

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия			
УК- 4.1- Составляет, переводит и редактирует профессиональные и академические тексты			
Знание языковой системы, языковых норм, функциональных стилей современного русского литературного языка, способы совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения Умение использовать знания языковой системы в процессе речевого взаимодействия Владение всеми видами речевой деятельности в процессе речевого взаимодействия	Тренинг, решение ситуационных задач	Обучающийся языковой системы, языковых норм, функциональных стилей современного русского литературного языка, способы совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения Обучающийся демонстрирует умение использовать знания языковой системы в процессе речевого взаимодействия Обучающийся демонстрирует уверенное владение всеми видами речевой деятельности в процессе речевого взаимодействия	Формирование способности к коммуникациям в письменной форме, способности применять современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия
УК-4.2 Использует современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях.			
Знание современных коммуникативных технологий, стратегии и тактики речевого общения. Умение применять современные коммуникативные техно-	Тренинг, решение ситуационных задач, выступле-	Обучающийся демонстрирует знание современных коммуникативных технологий, стратегии и тактики речевого общения. Обучающийся демонстрирует умение применять современные	Формирование способности к коммуникациям в устной и письменной



<i>Результат обучения по дисциплине</i>	<i>Показатель оценивания</i>	<i>Критерий оценивания</i>	<i>Этап освоения компетенции</i>
логики, стратегии и тактики речевого общения Владение навыками применения современных коммуникативных технологий в академическом и профессиональном взаимодействии	ние с профессиональными речами	коммуникативные технологии, использовать знания языковой системы в процессе речевого общения, саморазвития и самореализации. Обучающийся демонстрирует уверенное владение навыками применения современных коммуникативных технологий в академическом и профессиональном взаимодействии, всеми видами речевой деятельности в процессе речевого общения, саморазвития, самореализации, использования творческого потенциала	формах, способности применять современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия			
УК-5.1. Анализирует особенности межкультурного взаимодействия			
Знание психолого-педагогических особенностей межкультурного взаимодействия, в т.ч. с иностранными партнерами/клиентами. Умение применять на практике психолого-педагогические нормы межкультурного взаимодействия Владение навыками анализа деловых культур в процессе межкультурного взаимодействия	Тренинг, решение ситуационных задач, выступление с профессиональными речами	Обучающийся демонстрирует знание психолого-педагогических особенностей межкультурного взаимодействия, в т.ч. с иностранными партнерами. Обучающийся демонстрирует умение применять на практике психолого-педагогические нормы межкультурного взаимодействия Обучающийся демонстрирует владение навыками анализа деловых культур в процессе межкультурного взаимодействия	Формирование способности анализировать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия в своей профессиональной сфере
УК-5.2. Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон			
Знание необходимых речевых тактик для решения задач профессиональной деятельности в туристской сфере в процессе межкультурного взаимодействия Умение осуществлять коммуникации в устной и письменной формах с учетом межкультурных особенностей сторон, производить лингвистический анализ единиц системы речи по всем языковым уровням, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица компании. Владение необходимыми речевыми тактиками для решения задач профессиональной деятельности в туристской сфере в процессе межкультурного взаимодействия, культурой профессиональной речи	Тренинг, решение ситуационных задач, выступление с профессиональными речами	Обучающийся демонстрирует знание необходимых речевых тактик для решения задач профессиональной деятельности в туристской сфере в процессе межкультурного взаимодействия Обучающийся демонстрирует умение осуществлять коммуникации в устной и письменной формах, производить лингвистический анализ единиц системы речи по всем языковым уровням, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица компании. Обучающийся демонстрирует свободное владение необходимыми речевыми тактиками для решения задач профессиональной деятельности в туристской сфере в процессе межкультурного взаимодействия, культурой профессиональной речи	Формирование способности выстраивать профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон в процессе межкультурного взаимодействия в своей профессиональной сфере
ПК-2. Способен организовать и реализовывать процесс регулирования и управления сферой туризма на различных уровнях			
ПК-2.1 разрабатывает мероприятия и организует процесс регулирования и управления сферой туризма на различных уровнях			
Знание правил профессионального делового дискурса в сфере туризма Умение организовать процесс организации и управления	Тренинг, решение ситуационных задач, выступление	Обучающийся продемонстрирует знание правил профессионального делового дискурса в сфере туризма Обучающийся демонстрирует умение организовать процесс орга-	Формирование способности организовать процесс организации и



<i>Результат обучения по дисциплине</i>	<i>Показатель оценивания</i>	<i>Критерий оценивания</i>	<i>Этап освоения компетенции</i>
сферой экскурсионной деятельности с использованием знания языковой системы в процессе речевого общения Владение навыками использования языковой системы в процессе речевого взаимодействия	ние с профессиональными речами	низации и управления сферой экскурсионной деятельности с использованием знания языковой системы в процессе речевого общения Обучающийся демонстрирует владение навыками использования языковой системы в процессе речевого общения	управления сферой экскурсионной деятельности на различных уровнях
ПК-2.2 реализует мероприятия по регулированию и управлению сферой туризма на различных уровнях			
Знание правил профессионального делового дискурса в сфере туризма Умение реализовывать процесс регулирования и управления сферой экскурсионной деятельности с использованием знания языковой системы в процессе речевого общения Владение навыками грамотного использования речевых элементов с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий участников туристской сферы	Тренинг, решение ситуационных задач, выступления с профессиональными речами	Обучающийся продемонстрирует знание правил профессионального делового дискурса в сфере туризма Обучающийся демонстрирует умение организовать и реализовывать процесс организации и управления сферой экскурсионной деятельности с использованием знания языковой системы в процессе речевого общения в деловом дискурсе при руководстве коллективом в сфере своей профессиональной деятельности. Обучающийся демонстрирует владение навыками использования языковой системы в процессе речевого общения, грамотного использования речевых элементов с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий участников сферы туристской работы	Формирование способности реализовывать процесс организации и управления сферой экскурсионной деятельности на различных уровнях
ПК-4. Способен научно обосновывать и проектировать туристские аттракции, зоны, комплексы, кластеры, территории			
ПК-4.1 научно обосновывает проекты туристских аттракций, зон, комплексов, кластеров, территорий			
Знание документальных приёмов и методов работы в туристской сфере Умение использовать документальные методы оценки качества и результативности работы предприятия туристской индустрии Владение навыками анализа оценки качества и результативности проектов туристских аттракций, зон, комплексов, кластеров, территорий, составления документов, обеспечивающих сопровождение проектов туристских аттракций, зон, комплексов, кластеров, территорий	Тренинг. Составление деловых писем, научно-технической документации	Обучающийся демонстрирует знание документальных приёмов и методов работы в туристской сфере Обучающийся демонстрирует умение использовать документальные методы оценки качества и результативности работы предприятия туристской индустрии Обучающийся демонстрирует уверенное владение навыками анализа оценки качества и результативности проектов туристских аттракций, зон, комплексов, кластеров, территорий, составления документов, обеспечивающих сопровождение проектов туристских аттракций, зон, комплексов, кластеров, территорий	Формирование способности научно обосновывать проекты туристских аттракций, зон, комплексов, кластеров, территорий
ПК-4.2 проектирует туристские аттракции, зоны, комплексы, кластеры, территории			
Знание научной, официально-деловой лексики, терминологии, обеспечивающей нормативно-техническое сопровождение туристской деятельности и процесса проектирования	Тренинг. Составление деловых писем, научно-	Обучающийся демонстрирует знание научной, официально-деловой лексики, терминологии, обеспечивающей нормативно-техническое сопровождение экскурсионной деятельности и про-	Формирование способности проектировать экскурсионные маршру-



<i>Результат обучения по дисциплине</i>	<i>Показатель оценивания</i>	<i>Критерий оценивания</i>	<i>Этап освоения компетенции</i>
туристских аттракций, зон, комплексов, кластеров, территорий Умение грамотно применять официально-деловую лексику, терминологию, обеспечивающую нормативно-техническое сопровождение туристской деятельности и процесса проектирования туристских аттракций, зон, комплексов, кластеров, территорий Владение навыками составления документов, обеспечивающих сопровождение проектов туристских аттракций, зон, комплексов, кластеров, территорий	технической документации	цесса проектирования экскурсионных маршрутов и комплекса впечатлений экскурсантов. Обучающийся демонстрирует умение грамотно применять официально-деловую лексику, терминологию, обеспечивающую нормативно-техническое сопровождение экскурсионной деятельности и процесса проектирования экскурсионных маршрутов и комплекса впечатлений экскурсантов. Обучающийся демонстрирует уверенное владение навыками составления документов, обеспечивающих сопровождение экскурсионных проектов и работу с персоналом туристско-экскурсионного предприятия	ты и услуги, проектировать комплекс впечатлений экскурсантов



Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

В качестве внутренней шкалы текущих оценок используется 80 балльная оценка обучающихся, как правило, по трем критериям: посещаемость, текущий контроль успеваемости, активность на учебных занятиях.

Рейтинговая оценка обучающихся по каждой дисциплине независимо от ее общей трудоемкости (без учета результатов экзамена/дифференцированного зачета) определяется по 80-балльной шкале в каждом семестре. Распределение баллов между видами контроля рекомендуется устанавливать в следующем соотношении:

- посещение учебных занятий (до 30 баллов за посещение всех занятий);

- текущий контроль успеваемости (до 50 баллов), в том числе:

1 задание текущего контроля (0-10 баллов)

2 задание текущего контроля (0-10 баллов)

3 задание текущего контроля (0-10 баллов)

4 задание текущего контроля (0-15 баллов);

Результаты текущего контроля успеваемости при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации следующим образом.

Оценка «отлично» может быть выставлена только по результатам сдачи экзамена/дифференцированного зачета. Автоматическое проставление оценки «отлично» не допускается.

Если по результатам текущего контроля обучающийся набрал:

71-80 балл — имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «хорошо»;

62-70 баллов — имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «удовлетворительно»;

51-61 балл — обязан сдавать зачет/экзамен;

50 баллов и ниже — не допуск к зачету/экзамену.

Технология выставления итоговой оценки, в том числе перевод в итоговую 5-балльную шкалу оценки определяется следующим образом:

Таблица перевода рейтинговых баллов в итоговую 5 — балльную оценку

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет/экзамен		Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачтено	экзамен	min	max		
71-80	зачтено	4 (хорошо)	18	20	89-90	4 (хорошо)
					91-100	5 (отлично)
62-70	зачтено	3 (удовлетворительно)	15	20	77-90	4 (хорошо)
51-61	Допуск к зачету/экзамену		11	20	62-75	3 (удовлетворительно)



				76-81	4 (хорошо)
50 и менее	Не допуск к зачету, экзамену				

Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля

Средство оценивания – круглый стол (обсуждение профессиональной речи - дискуссия)

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при проведении круглого стола

9-10 баллов – профессиональная речь отличается информативностью, логичностью, композиционной стройностью; содержит 5 и более аргументов; включает этикетные формулы; сопровождается презентацией, соответствующей современным нормам. В речи отсутствуют отступления от языковой нормы.

7-8 баллов – профессиональная речь отличается информативностью, логичностью, композиционной стройностью; содержит 3-4 аргумента; включает этикетные формулы; сопровождается презентацией. В речи наблюдаются незначительные отступления от языковой нормы.

5-6 баллов – в профессиональной речи наблюдаются повторы, нарушающие логическую и композиционную стройность изложения; речь содержит менее 3 аргументов; включает этикетные формулы; сопровождается презентацией. В речи имеют место нарушения языковой нормы.

3-4 балла – профессиональная речь недостаточно информативна, имеют место многочисленные повторы; содержит 1-2 аргумента; отсутствует презентация. В речи наблюдаются значительные отступления от языковой нормы.

0-2 балла - профессиональная речь не содержит достаточной информации; отсутствуют аргументы; не соразмерены композиционные части; отсутствует презентация. Не соблюдается языковая норма.

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

Средство оценивания – тренинг – составление речей

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков в тренинге

9-10 баллов – представленный коммуникативно сопровождающий дискурс отличается логичностью, целостностью; использованы этикетные формулы. Отсутствуют отступления от языковой нормы.

7-8 баллов – в представленном коммуникативно сопровождающем дискурсе имеют место логические ошибки, использованы этикетные формулы. Наблюдаются отступления от языковой нормы.

5-6 балл – представленный коммуникативно сопровождающий дискурс содержит отступления от языковой нормы; нарушена логика и целостность изложения.

3-4 балла - – представленный коммуникативно сопровождающий дискурс недостаточно информативен, имеют место многочисленные повторы; содержит не более одного аргумента; отсутствует презентация; в речи наблюдаются значительные отступления от языковой нормы.



0-2 балла - представленный коммуникативно сопровождающий дискурс не содержит достаточной информации; отсутствуют аргументы; не соразмерены композиционные части; отсутствует презентация. Не соблюдается языковая норма.

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

Средство оценивания – деловое письмо (в рамках решения ситуационных задач)

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков проведения деловой беседы (при решении ситуационных задач)

15 баллов – представлены модель коммуникативной ситуации; анализ речевого поведения участников профессионального общения; предложены наиболее уместные речевые тактики специалиста с использованием инновационных технологий для достижения коммуникативных целей;

10 баллов - представлены отдельные элементы модели коммуникативной ситуации; поверхностный анализ речевого поведения участников профессионального общения; предложенные речевые тактики специалиста недостаточно способствуют достижению коммуникативных целей;

5 баллов - представлены отдельные элементы модели коммуникативной ситуации; отсутствует анализ речевого поведения участников профессионального общения; предложенные речевые тактики специалиста не способствуют достижению коммуникативных целей.

0-4 балла - элементы модели коммуникативной ситуации отсутствуют; предложенные речевые тактики специалиста не способствуют достижению коммуникативных целей.

Максимальная сумма баллов - 15 баллов.

Средство оценивания – тестирование

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении

Средство оценивания – тестирование

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов



Средство оценивания – деловое письмо (в рамках решения ситуационных задач)
**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков проведения деловой беседы
(при решении ситуационных задач)**

9-10 баллов – представлены модель коммуникативной ситуации; анализ речевого поведения участников профессионального общения; предложены наиболее уместные речевые тактики специалиста с использованием инновационных технологий для достижения коммуникативных целей;

7-8 баллов – представлены отдельные элементы модели коммуникативной ситуации; поверхностный анализ речевого поведения участников профессионального общения; предложены наиболее уместные речевые тактики специалиста для достижения коммуникативных целей;

5-6 баллов - представлены отдельные элементы модели коммуникативной ситуации; поверхностный анализ речевого поведения участников профессионального общения; предложенные речевые тактики специалиста недостаточно способствуют достижению коммуникативных целей;

3-4 балла - представлены отдельные элементы модели коммуникативной ситуации; отсутствует анализ речевого поведения участников профессионального общения; предложенные речевые тактики специалиста не способствуют достижению коммуникативных целей.

1-2 балла - элементы модели коммуникативной ситуации отсутствуют; предложенные речевые тактики специалиста не способствуют достижению коммуникативных целей.

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
1	Особенности институционального делового дискурса	Проведение деловой беседы в форме круглого стола	Представить модель и дискурс-анализ деловой беседы – в течение месяца
2	Профессиональный деловой дискурс	Тренинг: составление профессиональных деловых/публичных речей	Представить профессиональную публичную речь/ монологический деловой дискурс и дискурс-анализ
3	Научный дискурс	Тренинг: составление научной речи	Представить научную речь/ монологический научный дискурс и дискурс-анализ – в течение месяца
4	Коммуникативно	Ситуационная задача: состав-	Составить деловые письма, в



	сопровождающий курс	ление деловых писем Тестирование	которых отразить взаимодей- ствие туроператора и исполни- тельных органов власти, ту- ристской администрации и ор- ганизатора профессиональной выставки, туристских админи- страций различных территорий, туристской администрации и федерального органа исполни- тельной власти и т.п.
--	------------------------	-------------------------------------	--

**Оценочные средства текущего контроля
Темы профессиональных деловых/публичных речей**

1. Проблемы выездного туризма.
2. Вопросы медицинского страхования туристов.
3. «Олимпийский турпродукт». Опыт работы туроператоров на Олимпиаде 2014 в Сочи, Чемпионате мира по футболу в 2018 г.
4. Презентация нового проекта/турпродукта
5. Представление региона/регионального турпродукта на туристской выставке

Темы научных речей

1. Обзор научной литературы по теме исследования
2. Актуальность темы научного исследования
3. Презентация научной разработанности темы, целей, задач научного исследования
4. Презентация результатов научного исследования

Ситуационная задача: составление деловых писем (тематика)

1. Деловое письмо от организации- туроператора в региональный орган исполнительных власти.
2. Деловое письмо от туристской администрации компании-организатору профессиональной туристской выставки.
3. Деловое письмо туристской администрации муниципального района в региональный орган исполнительной власти
4. Коммуникации в электронных сетях – обсуждение туров, деятельности туроператоров и т.д.

Тестовые задания

1. Профессиональная коммуникация - это
 1. общение людей;
 5. деловая беседа;



6. речевое взаимодействие представителей социальных институтов, социальных групп с целью обмена информацией, предоставления информации, установления сотрудничества;
 7. выступление на бизнес-мероприятиях с широким привлечением фактического материала.
2. Максимы, которые являются составляющими принципа кооперации П..Грайса:
 1. максима способа выражения;
 2. максима количества;
 3. максима качества;
 4. максима великодушия.
 3. Умение учитывать возраст, пол, национальность слушателей, их общественное положение и образ жизни относится:
 1. к лингвопрагматической части компетенции оратора;
 2. к предметной компетенции;
 3. к аргументационному компоненту ораторской компетенции;
 4. к практическому опыту в политической сфере.
 4. Для успешного профессионального общения наиболее эффективной является стратегия:
 1. сотрудничества;
 2. соперничества;
 3. конфронтации.
 5. Единицей языка является
 1. дискурс;
 2. высказывание;
 3. текст;
 4. предложение.
 6. Социальная роль определяется:
 1. позицией участника общения (говорящий/слушающий);
 2. позицией, которую занимает человек в обществе;
 3. речевым поведением;
 4. психологическими качествами.
 7. Паралингвистические средства общения – это:
 1. интонация;
 2. жесты;
 3. позы;
 4. шумы.
 8. Стилистически возвышенным будет считаться жест:
 - 1 кивок головой в знак согласия;
 - 2 указание рукой на что-либо;
 3. изображение размера предмета;
 4. широкий жест рукой как предложение пройти.
 9. Участник переговоров задает вопрос, ответ на который обнажит несостоятельность позиции оппонента. Используется речевая тактика:
 1. блеф;
 2. искажение позиции оппонента;
 3. открытие позиций;
 4. упреждающая аргументация.
 10. Ссылки в речи на результаты социологических исследований – это аргумент:

1. к силе
 2. **к массам**
 3. к делу
 4. к авторитету.
11. Произнося юбилейную речь, следует придерживаться правила:
1. такая речь должна быть выдержана в самых торжественных тонах;
 2. говорить настолько возможно безыскусно, чтобы речь как можно меньше напоминала типичное ораторское выступление;
 3. речь должна произноситься не более трех минут;
 4. не следует употреблять церковнославянские слова и выражения.
12. Митинговая речь как разновидность относится:
1. к социально-политической речи;
 2. к социально-бытовой речи;
 3. к парламентской речи;
 4. к приветственному типу речей.
13. Нервозность выражается:
1. быстрым хождением взад-вперед, из угла в угол;
 2. обхватыванием ладонями щек;
 3. неожиданным принятием позы нога на ногу;
 4. делаемым время от времени жестом поднятия вверх указательного пальца при производстве реплик или монологической речи.
14. Поза заложить руки за спину может вызвать представления:
1. о надменности субъекта;
 2. о растерянности субъекта;
 3. об искренности субъекта;
 4. о хорошем воспитании, полученном субъектом.
15. Жест потирать руки удовлетворенно или предвкушая удовольствие является:
1. стилистически сниженным;
 2. стилистически возвышенным;
 3. вульгарным;
 4. стилистически нейтральным.
16. Свободное, практическое владение речью на данном языке, умение говорить правильно, бегло и динамично можно считать:
1. языковой компетенцией;
 2. речевой компетенцией;
 3. коммуникативной компетенцией.
17. Интенция – это:
1. то же самое, что и тезис;
 2. намерение;
 3. то же самое, что и тема;
 4. обоснованность речи.
18. Дискурс – это
1. система взаимосвязанных, взаимообусловленных элементов, языковых знаков
 2. процесс говорения
 3. речевое произведение, в котором находят разрешение коммуникативные целеустановки, интенциональные замыслы автора.



4. то же, что и текст
19. Неоправданно торжественный, напыщенный стиль – это:
1. высокий стиль;
 2. бомбаст;
 3. батос;
 4. средний стиль речи.
20. Не рекомендуется заканчивать выступление
1. шуткой, не относящейся к делу;
 2. извинением, что задержал аудиторию;
 3. общей фразой – Вот и все, что я хотел сказать;
 4. благодарностью за внимание.

Оценочные средства промежуточной аттестации Тестовые задания

1. Профессиональная коммуникация - это
1. общение людей;
 8. деловая беседа;
 9. речевое взаимодействие представителей социальных институтов, социальных групп с целью обмена информацией, предоставления информации, установления сотрудничества;
 10. выступление на бизнес-мероприятиях с широким привлечением фактического материала.
2. Максимумы, которые являются составляющими принципа кооперации П..Грайса:
5. максима способа выражения;
 6. максима количества;
 7. максима качества;
 8. максима великодушия.
3. Умение учитывать возраст, пол, национальность слушателей, их общественное положение и образ жизни относится:
5. к лингвопрагматической части компетенции оратора;
 6. к предметной компетенции;
 7. к аргументационному компоненту ораторской компетенции;
 8. к практическому опыту в политической сфере.
4. Для успешного профессионального общения наиболее эффективной является стратегия:
4. сотрудничества;
 5. соперничества;
 6. конфронтации.
5. Единицей языка является
1. дискурс;
 2. высказывание;
 3. текст;
 4. предложение.
6. Социальная роль определяется:
1. позицией участника общения (говорящий/слушающий);
 2. позицией, которую занимает человек в обществе;
 3. речевым поведением;



4. психологическими качествами.
7. Паралингвистические средства общения – это:
 1. интонация;
 2. жесты;
 3. позы;
 4. шумы.
8. Стилистически возвышенным будет считаться жест:
 - 1 кивок головой в знак согласия;
 - 2 указание рукой на что-либо;
 3. изображение размера предмета;
 4. широкий жест рукой как предложение пройти.
9. Участник переговоров задает вопрос, ответ на который обнажит несостоятельность позиции оппонента. Используется речевая тактика:
 1. блеф;
 2. искажение позиции оппонента;
 3. открытие позиций;
 4. упреждающая аргументация.
10. Ссылки в речи на результаты социологических исследований – это аргумент:
 1. к силе
 2. **к массам**
 3. к делу
 4. к авторитету.
11. Произнося юбилейную речь, следует придерживаться правила:
 1. такая речь должна быть выдержана в самых торжественных тонах;
 2. говорить насколько возможно безыскусно, чтобы речь как можно меньше напоминала типичное ораторское выступление;
 3. речь должна произноситься не более трех минут;
 4. не следует употреблять церковнославянские слова и выражения.
12. Митинговая речь как разновидность относится:
 4. к социально-политической речи;
 5. к социально-бытовой речи;
 6. к парламентской речи;
 4. к приветственному типу речей.
13. Нервозность выражается:
 5. быстрым хождением взад-вперед, из угла в угол;
 6. обхватыванием ладонями щек;
 7. неожиданным принятием позы нога на ногу;
 8. делаемым время от времени жестом поднятия вверх указательного пальца при производстве реплик или монологической речи.
14. Поза заложить руки за спину может вызвать представления:
 5. о надменности субъекта;
 6. о растерянности субъекта;
 7. об искренности субъекта;
 8. о хорошем воспитании, полученном субъектом.
15. Жест потирать руки удовлетворенно или предвкушая удовольствие является:
 5. стилистически сниженным;
 6. стилистически возвышенным;



7. вульгарным;
 8. стилистически нейтральным.
17. Свободное, практическое владение речью на данном языке, умение говорить правильно, бегло и динамично можно считать:
4. языковой компетенцией;
 5. речевой компетенцией;
 6. коммуникативной компетенцией.
- 17..Интенция – это:
1. то же самое, что и тезис;
 2. намерение;
 3. то же самое, что и тема;
 4. обоснованность речи.
18. Дискурс – это
1. система взаимосвязанных, взаимообусловленных элементов, языковых знаков
 2. процесс говорения
 3. речевое произведение, в котором находят разрешение коммуникативные целеустановки, интенциональные замыслы автора.
 4. то же, что и текст
19. Неоправданно торжественный, напыщенный стиль – это:
1. высокий стиль;
 2. бомбаст;
 3. батос;
 4. средний стиль речи.
20. Не рекомендуется заканчивать выступление
5. шуткой, не относящейся к делу;
 6. извинением, что задержал аудиторию;
 7. общей фразой – Вот и все, что я хотел сказать;
 8. благодарностью за внимание.

Ситуационная задача: составление деловых писем (тематика)

1. Деловое письмо от организации- туроператора в региональный орган исполнительных власти.
2. Деловое письмо от туристской администрации компании-организатору профессиональной туристской выставки.
3. Деловое письмо туристской администрации муниципального района в региональный орган исполнительной власти
4. Деловое письмо туристской администрации субъекта Федерации в федеральный орган исполнительной власти.
5. Коммуникации в электронных сетях – обсуждение туров, деятельности туроператоров и т.д.

7.4. Содержание занятий семинарского типа

Занятие семинарского типа 1.

Вид занятия: тренинг (упражнения лингвистического характера)



Тема и содержание: Русский язык как форма русской национальной культуры. Функциональные стили современного русского литературного языка. Языковая норма

Цель: раскрыть отличительные особенности современного русского литературного языка (стилистическая дифференцированность, нормированность, наличие письменной и устной формы); рассмотреть речевые ошибки, связанные с отступлением от языковой нормы; рассмотреть коммуникативные ресурсы языка, необходимые для создания публичного, научного и делового дискурса.

Практические навыки: умение использовать языковую систему, коммуникативные ресурсы языка для создания публичного, научного и делового дискурса.

Занятие семинарского типа 2.

Вид занятия: дискурс-анализ публичной речи.

Тема и содержание: Типология дискурсов: личностно-ориентированный и статусно-ориентированный. Правила композиции и содержания делового дискурса

Место публицистического стиля в профессиональном общении. Особенности устной деловой/публичной речи. Оратор и его аудитория. Основные виды аргументов. Подготовка речи: выбор темы, цель речи, поиск материала, начало, развертывание и завершение речи. Основные приемы поиска материала и виды вспомогательных материалов. Словесное оформление делового/публичного выступления. Правила композиции и содержания публичной речи. Культура публичного выступления. Ясность, информативность и выразительность публичной речи. Понятие об ораторской (риторической) компетенции. Владение речевой и языковой компетенцией, предметом речи. Задачи составления рекламной продукции. Составные компоненты современной рекламы, ее известные правила и приемы воздействия.

Цель: обучение написанию профессиональной деловой/ публичной речи/ созданию публичного дискурса, анализу коммуникативной ситуации, речевым стратегиям и тактикам на примере публичного дискурса.

Практические навыки: навыки написания профессиональной деловой/публичной речи/ создания публичного дискурса, умение учитывать слушающую аудиторию

Занятие семинарского типа 3.

Вид занятия: круглый стол. Выступления с профессиональными деловыми/публичными речами

Тема и содержание занятия: Структура дискурса. Монологический и диалогический дискурс. Речевые стратегии и тактики. Этика и этикет профессионального общения в сфере управления туризмом

Цель занятия: обучение студентов созданию и восприятию профессионального делового/публичного дискурса.

Практические навыки: умение создавать/воспринимать монологический институциональный публичный дискурс; умение использовать в профессиональной речи наиболее уместные коммуникативные ресурсы языка, в том числе и средства художественной выразительности.



Занятие семинарского типа 4.

Вид занятия: тренинг.

Тема и содержание занятия: Стилистические средства современного делового дискурса/ современной ораторской речи. Наиболее известные фигуры ораторской речи. Ораторская лексика и фразеология. Устранение риторических штампов.

Цель занятия: обучение написанию публичной речи/ созданию публичного дискурса.

Практические навыки: умение использовать в речи фигуры и тропы, способствующие ее выразительности и образности; знание языковых норм и умение использовать их в речи.

Занятие семинарского типа 5.

Вид занятия: круглый стол. Выступление с научными речами

Тема и содержание занятия: Научный стиль и его средства в современном деловом общении. Основные общие правила научного стиля: предварительное изучение рассматриваемого вопроса. Составление письменного текста научно-делового характера. Особенности научного текста и профессионального научного изъяснения мыслей. Предварительная подготовка текста научного характера и правила непосредственного его написания. Аспектуализация материала, разработка концепции, составление классификаций. Структурно-содержательные компоненты текста. Составление аннотации научной статьи по теме, проблеме исследования.

Цель занятия: обучение студентов написанию текста научно-делового характера.

Практические навыки: навыки написания научной речи/ создания научного дискурса.

Занятие семинарского типа 6.

Вид практического занятия: круглый стол - выступление с научной речью

Тема и содержание занятия: Обзор научной литературы по теме исследования

Цель занятия: обучение студентов работе с научной литературой и ее систематизацией

Практические навыки: умение систематизировать научную литературу; умение выступать с научной речью/ монологическим научным дискурсом перед аудиторией

Занятие семинарского типа 7.

Вид занятия: круглый стол. Выступление с научной речью

Тема и содержание занятия: Актуальность темы научного исследования. Научная речь. Лексика, грамматика, синтаксис, функционально-стилистический состав



книжной речи. Специфика использования элементов различных языковых уровней в научной речи. Сбор и анализ фактического материала. Правила научного конспектирования. Концентризм написания обширной научной работы. Недостатки письменной научной работы: компиляция, поверхностность раскрытия темы, некомпетентность, субъективизм автора.

Цель занятия: обучение студентов написанию научной речи/ созданию научного дискурса

Практические навыки: навыки написания научной речи/ создания научного дискурса; умение выступать с научной речью/ монологическим научным дискурсом перед аудиторией.

Занятие семинарского типа 8.

Вид занятия: ролевая игра (создание дискурса от лица воображаемого адресанта – менеджера по продажам турфирмы, менеджера по рекламе, генерального директора и т.д.); составление документа по образцу (письменная форма).

Тема и содержание занятия: Роды и виды документов. Совершенствование навыков письма. Стилистические средства деловой речи, ее особенности. Устранение влияния разговорного стиля в деловом общении. Роды и виды документов. Общие и частные правила технического оформления различных документов. Реквизиты.

Цель занятия: обучение студентов созданию коммуникативно сопровождающего дискурса/ написанию документов различных жанров.

Практические навыки: умение создавать/воспринимать монологический институциональный публичный дискурс; умение использовать в профессиональной речи наиболее уместные коммуникативные ресурсы языка; умение писать деловые записки, протоколы, деловые письма и другие документы, обеспечивающие сопровождение деловой речи.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

8.1. Основная литература

3. Шутая, Н. К., Румянцева О.О. Теория и практика делового общения : учебное пособие – М. : РГУП, 2018. - 120 с. <https://znanium.com/read?id=365179>
4. Культура русской речи: Учебник для вузов / Отв. ред. Л.К. Граудина, Е.Н. Ширяев. - М.: НОРМА: НИЦ ИНФРА-М, 2020. <https://znanium.com/read?id=357750>

8.2. Дополнительная литература

4. Гончарова Л.М. Рекламная коммуникация в сфере туризма.- М.,: ИНФРА-М, 2018
Режим доступа <https://znanium.com/read?id=303104>
5. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии: учеб. пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова,



Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — М: ИНФРА-М, 2020
<https://znanium.com/read?id=357570>

6. Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика. М.: Дашков и К, 2019
<https://znanium.com/read?id=358392>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Научная электронная библиотека e-library: <http://www.e-library.ru/>
2. Электронная библиотечная система <http://znanium.com>
3. Официальный сайт Ростуризма РФ <http://www.russiatourism.ru/>

8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных системам

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. База данных «Межкультурная коммуникация» (база учебников, книг, иных материалов для студентов): www.intercultural.ru
4. База данных «TourisTerm» (терминологическая база данных переводчиков Всемирной туристской организации): <http://www.unwto.org/WebTerm6/UI/index.xsl>
5. Каталог Всероссийской государственной библиотеки иностранной литературы им. М.И. Рудомино (ВГБИЛ) www.libfl.ru
6. Информационно-справочная система Российской государственной библиотеки (РГБ): <http://www.rsl.ru/>

9. Методические указания по освоению дисциплины

Процесс изучения дисциплины предусматривает аудиторную (работа на лекциях и практических занятиях) и внеаудиторную (самоподготовка к лекциям и практическим занятиям) работу обучающегося.

В качестве основной методики обучения технологиям профессиональных коммуникаций была выбрана методика дискурс-анализа и метод дискурсивных матриц при обучении студентов созданию и восприятию устного и письменного институционального публичного и научного дискурса.

В качестве основных форм организации учебного процесса в предлагаемой методике обучения выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а также самостоятельная работа обучающихся.

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

Изложение лекционного материала рекомендуется проводить в мультимедийной форме (презентаций). Теоретический материал должен отличаться практической направленностью.

Практические занятия по дисциплине проводятся с целью приобретения практических навыков составления публичной и научной речи.

Практическая работа заключается в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических



основ учебного предмета, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Выполнения практической работы студенты производят в письменном виде. Отчет предоставляется преподавателю, ведущему данный предмет, в электронном и печатном виде.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практических занятий выступают ситуационные задачи, которые должен уметь решать специалист, работающий в области туризма и сервиса.

На практических занятиях по дисциплине используются следующие интерактивные формы:

Тренинг

Ситуационно-ролевая игра.

Решение ситуационных задач - анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности, и поиск вариантов лучших решений.

Круглый стол. Выступления с научными/публичными речами. Дискурс-анализ научных/публичных речей

Работа в малых группах

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов является совершенствование речевой и коммуникативной компетенции студентов, обучение коммуникативным технологиям и техникам, приёмам эффективного общения в профессиональной деятельности (в том числе на международном, межкультурном и межрелигиозном уровнях).

Основными задачами самостоятельной работы студентов являются:

- формирование и совершенствование навыков составления публичных и научных речей;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности.

Самостоятельная работа студентов обеспечивает:

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование и совершенствование навыков коммуникации;
- совершенствование навыков основных видов речевой деятельности;
- формирование навыков работы с периодической, научной литературой, информационными ресурсами Интернет.

В процессе выполнения самостоятельной работы студент овладевает умениями и навыками составления профессиональной деловой/публичной и научной речи, составления текстов научного характера, требуемых в ходе профессиональной деятельности, умениями квалифицированно вести деловые переговоры и беседы

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.

10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

Учебные занятия проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием:

Вид учебных занятий по	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов
------------------------	--



дисциплине	для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска; Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска