

УТВЕРЖДЕНО:

**Ученым советом Высшей школы сервиса
 Протокол № 6 от «30» октября 2023 г.**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
 ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.О.4 ТЕХНОЛОГИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЙ

основной профессиональной образовательной программы высшего образования –

программы магистратуры

по направлению подготовки: 43.04.01 «Сервис»

направленность (профиль): Геоинформационный сервис

Квалификация: магистр

Год начала подготовки: 2024

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент</i>	<i>к.п.н., доцент Зорина Н.М.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент Высшей школы сервиса</i>	<i>к.т.н. Митрофанов Е.М.</i>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <hr/>
		Лист 2 из 25

1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина Б1.О.4 «Технологии профессиональных коммуникаций» является обязательной дисциплиной блока 1 дисциплин подготовки магистров по направлению 43.04.01 Сервис, магистерская программа «Геоинформационный сервис».

Изучение данной дисциплины базируется на знании программы бакалавриата по гуманитарным предметам, таким как: технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности, и др.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника магистратуры:

УК-4-Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия с индикаторами УК-4.1. Составляет, переводит и редактирует профессиональные и академические тексты и 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 с индикаторами УК-5.1. Анализирует особенности межкультурного взаимодействия, УК-5.2. Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон и УК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач;

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с теорией и практикой общения: создания и восприятия институциональных публичных и научных монологических и диалогических коммуникаций.

Предлагаемая программа ориентирована на развитие знаний студентов в области языковых норм современного русского литературного языка, коммуникативных ресурсов языка, совершенствование навыков создания профессиональной речи. Магистрант под руководством преподавателя учится составлять публичные монологические выступления на профессиональном уровне, тексты научного характера, требуемые в ходе профессиональной деятельности, в том числе аннотации научных статей, научно-технические отчеты, статьи по результатам выполненных исследований; делать обзоры научной литературы по теме дипломной работы (научная речь); развивает навыки составления деловых писем, документов (служебных записок, объяснительных, докладных записок, протоколов и т.д.), обеспечивающих сопровождение деловой профессиональной речи.

Дисциплина «Технологии профессиональных коммуникаций» изучается на 1 курсе во 2-м семестре.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа, в том числе: в первом семестре лк-2, конс.-2 СРО-68; 2 семестр лк-2, сем-6, конс.-2,

СРО-60 2 ч. - промежуточная аттестация (экзамен). Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, контроль посещаемости, текущий контроль результатов выполнения заданий для самостоятельной работы студентов (составление публичных и научных речей и их фрагментов, составление документов), промежуточную аттестацию в виде экзамена (устный опрос).

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

№ пп	Индекс компетенции, индикатора	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатора)
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 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
2.	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия УК-5.1. Анализирует особенности межкультурного взаимодействия УК-5.2. Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон УК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях и компетенциях дисциплин: «Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций», «Проектная деятельность», «Организация учебной и научной деятельности магистра», прохождении ознакомительной учебной практики.

Формирование компетенции УК-4 начинается в дисциплинах Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций, Организация образовательной деятельности и методика преподавания дисциплин по направлению «Сервис» в вузах, в процессе прохождения учебной практики (1 семестр), продолжается в данной дисциплине одновременно с дисциплинами Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций (2 семестр), продолжается в дисциплинах Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций, в процессе прохождения производственной практики (3 семестр) и заканчивается в процессе прохождения преддипломной практики и государственной итоговой аттестации (4 семестр).

Формирование компетенции УК-5 начинается в дисциплинах Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций, в процессе прохождения учебной практики (1 семестр), продолжается в данной дисциплине одновременно с дисциплинами Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций, (2 семестр), продолжается в дисциплинах Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций, в процессе

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС <hr/>
		Лист 4 из 25

прохождения производственной практики (3 семестр) и заканчивается в процессе государственной итоговой аттестации (4 семестр).

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 4/144 зачетных единиц/ акад.часов.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			1	2		
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	16	4	12		
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	4	2	2		
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	6		6		
	Семинары					
	Лабораторные работы					
	Практические занятия					
1.3	Консультации	4	2	2		
2	Самостоятельная работа обучающихся	128	68	60		
3	Форма промежуточной аттестации (экзамен)			2		
4	Общая трудоемкость час		72	72		
	з.е.	4	2	2		



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

Номер семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
1	Блок 1. Система современных коммуникаций	Тема 1.1. Система коммуникаций. Взаимодействия со СМИ. Русский язык как форма русской национальной культуры. Функциональные стили современного русского литературного языка. Языковая норма	1	Лекция/ диалог					-	-	20	Написание аннотации на научную статью Написание пресс-релиза
1	Блок 2. Профессиональные коммуникации	Тема 2.1. Место публицистического стиля в профессиональном общении. Правила	1	Лекция-презентация							20	Подготовка к выступлению с публичной речью



Номер семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
	<i>й в сервисе. Публичная речь</i>	композиции и содержания публичной речи										
1		Тема 2.2. Стилистические средства современной ораторской речи		Лекция/диалог		Тренинг (Определение стилистических средств в ораторской речи)					10	Редактирование публичной речи
1		Тема 2.3. Виды ораторской речи		Лекция-презентация							10	Дискурс-анализ публичной речи
<i>Первая контрольная точка – профессиональная речь. круглый стол (дискуссия – профессиональная речь)</i>												
1		Тема 3.1. Научный стиль и его средства в современном деловом общении. Составление	1	Лекция-диалог			1	Круглый стол (Выступления с научными речами)			20	Составление научной речи и дискурс-анализ



Номер семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
	Блок 3. Научная речь	письменного текста научно-делового характера.										
2		Тема 3.2. Обзор научной литературы по теме исследования -		Лекция-диалог	1		1	Круглый стол (Выступления с научными речами)			20	Подготовка обзора научных статей по теме диссертации
2		Тема 3.3. Актуальность темы научного исследования. Научная речь.		Лекция-диалог	1		1	Круглый стол (Выступления с научными речами)			10	Подготовка к выступлению с научной речью
<i>Вторая контрольная точка – круглый стол (дискуссия – научная речь).</i>												
2	Блок 4. Деловая речь	Тема 4.1. Деловая речь в системе функциональных стилей. Роды и виды документов.	1	Лекция-диалог			3	Работа в малых группах. Решение ситуационных			18	Моделирование переговорного процесса Анализ деловой беседы парирование



Номер семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
							задач				замечаний собеседника. Составление деловых писем	
<i>Третья контрольная точка – составление деловых писем/ сообщений для социальных сетей (тренинг). Четвертая «контрольная точка» – тестирование.</i>												
		Итого:	4				6				128	

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

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

1	<p>Блок 1. Система современных коммуникаций. Система коммуникаций. Взаимодействия со СМИ. Русский язык как форма русской национальной культуры. Функциональные стили современного русского литературного языка. Языковая норма, (20 час.- для заочной формы обучения)</p>	<p>Основная литература</p> <p>1. Гойхман, О. Я. Речевая коммуникация : учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 286 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016969-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2129206</p> <p>2. Культура русской речи : учебник / отв. ред. Л.К. Граудина, Е.Н. Ширяев. — Москва : Норма : ИНФРА-М, 2020. — 560 с. - ISBN 978-5-91768-547-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1088887</p>
<p>Блок 2. Профессиональные коммуникации в сервисе. Публичная речь</p>		<p>Дополнительная литература</p> <p>1. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учебное пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 229 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/24602. - ISBN 978-5-16-012633-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1087046</p> <p>2. Иванова, И. С. Этика делового общения : учебное пособие / И.С. Иванова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 168 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2086. - ISBN 978-5-16-008998-0. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2107433</p> <p>3. Обухова, Г. С. Основы мастерства публичного общения: практические рекомендации : учебное пособие / Г.С. Обухова, Г.Л. Климова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 99 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1090527. - ISBN 978-5-16-016256-0. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1913993</p>
3	<p>Место публицистического стиля в профессиональном общении. Правила композиции и содержания публичной речи (заочная форма обучения -20ч.)</p>	
4	<p>Стилистические средства современной ораторской речи (заочная форма обучения -10 ч.). Язык рекламы</p>	
5	<p>Виды ораторской речи (заочная форма обучения -10 ч.)</p>	
<p>Блок 3. Научная речь</p>		
5	<p>Научный стиль и его средства в современном деловом общении. Составление письменного текста научно-делового характера, (заочная форма обучения -20ч.)</p>	
6	<p>Обзор научной литературы по теме исследования, (заочная форма обучения -20 ч.)</p>	
7	<p>Актуальность темы научного исследования. Научная речь (заочная форма обучения -10 ч.)</p>	
8	<p>Блок 4. Деловая речь в системе функциональных стилей. Роды и виды документов. (заочная форма обучения -18 ч.)</p>	



7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) «Технологии профессиональных коммуникаций»

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

№ П п	Индекс компетенции, индикатора	Содержание компетенции, индикатора	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции, индикатора	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции, индикатора 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 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.	<i>Система современных коммуникаций</i> <i>Профессиональные коммуникации в сервисе</i> <i>Научные коммуникации</i>	языковую систему, языковую норму,	использовать знания языковой системы в процессе делового общения;	иностранными языками для профессионального взаимодействия
2	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия УК-5.1. Анализирует особенности межкультурного взаимодействия УК-5.2. Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон УК-5.3. Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач	<i>Система современных коммуникаций</i> <i>Особенности технологий профессиональных коммуникаций в сервисе</i> <i>Профессиональные коммуникации в сервисе</i> <i>Научные коммуникации</i>	функциональные стили современного русского литературного и профессионального языка, способы совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения	производить лингвистический анализ единиц системы и единиц речи по всем языковым уровням	владеть свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи, навыками самопрезентации, навыками написания публичной, научной речи, составления документов, сопровождающих деловой профессиональной речи



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
<p>Знать: языковую систему, языковую норму Уметь: использовать знания языковой системы в процессе делового общения; Владеть: иностранными языками для профессионального взаимодействия</p>	<p>Тренинг, решение ситуационных задач, Выступление с профессиональными речами</p>	<p>Студент демонстрирует знание способов совершенствования навыков всех видов речевой деятельности, стратегий и тактик общения Студент демонстрирует умение использовать знания языковой системы в процессе профессионального речевого общения Студент демонстрирует навыки владения всеми видами речевой деятельности в процессе профессионального общения</p>	<p>Закрепление способности к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала</p>
<p>Знать: функциональные стили современного русского литературного и профессионального языка, способы совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения Уметь: производить лингвистический анализ единиц системы и единиц речи по всем языковым языковой уровням Владеть: свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой</p>	<p>Тренинг, решение ситуационных задач, Выступление с профессиональными речами</p>	<p>Студент демонстрирует знание законов и правил языковой системы, языковых норм, позволяющих применять их в профессиональной деятельности, выстраивая деловые коммуникации с клиентами, коллегами и т.д. Демонстрирует умение создавать и воспринимать деловой дискурс, необходимый для осуществления профессиональной деятельности; производить лингвистический анализ единиц системы и единиц речи по всем языковым языковой уровням</p>	<p>Закрепление способности к коммуникациям в устной и письменной формах в профессиональной деятельности.</p>



профессиональной речи, навыками самопрезентации, навыками написания публичной, научной речи, составления документов, обеспечивающих сопровождение деловой профессиональной речи		Студент демонстрирует владение практическими навыками создания и восприятия делового дискурса, необходимого для осуществления профессиональной деятельности.	
---	--	--	--

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Порядок, критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

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

Контрольная точка 1. Средство оценивания – круглый стол (дискуссия – профессиональная речь)

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при проведении круглого стола (дискуссия – профессиональная речь)

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.

Контрольная точка 2. Средство оценивания – круглый стол (дискуссия – научная речь)

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при проведении круглого стола (дискуссия – научная речь)

14-15 баллов – научная речь отличается информативностью, логичностью, композиционной стройностью; включает этикетные формулы; содержит анализ научных теорий/классификаций/результатов научного исследования по теме диссертации; сопровождается презентацией, соответствующей современным нормам. В речи широко использована научная терминология, отсутствуют отступления от языковой нормы.

10-13 баллов – научная речь отличается информативностью, логичностью, композиционной стройностью; включает этикетные формулы; представленные научные теории/классификации /результаты научного исследования по теме диссертации носят более описательный, нежели аналитический характер; речь сопровождается презентацией. В речи широко использована научная терминология, наблюдаются незначительные отступления от языковой нормы.

5-10 баллов – в научной речи наблюдаются повторы, нарушающие логическую и композиционную стройность изложения; научные теории/классификации /результаты научного исследования по теме диссертации представлены поверхностно; презентация отсутствует. В речи недостаточно использована научная терминология, имеют место нарушения языковой нормы.

Менее 5 баллов – научная речь не содержит достаточной информации; не соразмерены композиционные части; научные теории/классификации /результаты научного исследования по теме диссертации не представлены; отсутствует презентация. Не соблюдается языковая норма.

Максимальная сумма баллов - 15 баллов.

Контрольная точка 3. Средство оценивания – тренинг – составление деловых писем/сообщение для социальных сетей

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков в тренинге (составление деловых писем)

8-10 баллов – представленный коммуникативно сопровождающий дискурс отличается логичностью, целостностью; использованы этикетные формулы. Отсутствуют отступления от языковой нормы.

5-7 баллов – в представленном коммуникативно сопровождающем дискурсе имеют место логические ошибки, использованы этикетные формулы. Наблюдаются отступления от языковой нормы.

Менее 5 баллов – представленный коммуникативно сопровождающий дискурс содержит отступления от языковой нормы; нарушена логика и целостность изложения.

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

Контрольная точка 4. Средство оценивания – тестирование

Критерии оценки	оценка
-----------------	--------



5	90 – 100)% правильных ответов
4	70 – 89)% правильных ответов
3	50 – 69)% правильных ответов
2	менее 50% правильных ответов

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

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

Средство оценивания – экзаменационные вопросы+ ситуационная задача

Устный опрос

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	<ul style="list-style-type: none">– полно раскрыто содержание материала;– материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;– точно используется терминология;– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	<ul style="list-style-type: none">– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,– знание основной и дополнительной литературы;– последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;– уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;– демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
	<ul style="list-style-type: none">– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся показывает полное знание

<p>«4»</p>	<ul style="list-style-type: none"> – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: <ul style="list-style-type: none"> – а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; – б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; – в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя 	<ul style="list-style-type: none"> – программного материала, основной и – дополнительной литературы; – дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; – правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; – демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
<p>«3»</p>	<ul style="list-style-type: none"> – неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы 	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся показывает знание основного – материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; – при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; – не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
	<ul style="list-style-type: none"> – не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; 	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен



«2»	<ul style="list-style-type: none">– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.– не сформированы компетенции, умения и навыки.	аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; <ul style="list-style-type: none">– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
-----	---	--

оценочная шкала устного ответа

Процентный интервал оценки	оценка
менее 50%	2
51% - 70%	3
71% - 85%	4
86% - 100%	5

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении ситуационных задач

Критерии оценки	оценка
5	представлен полный, аргументированный ответ, содержащий решение ситуационной задачи
4	ответ, содержащий решение ситуационной задачи, недостаточно аргументирован
3	Ответ поверхностный+ представлено общее описание ситуационной задачи; анализ отсутствует
2	Ответы на экзаменационные вопросы не представлены; ситуационная задача не решена

Блок. Профессиональные коммуникаций в сервисе. Публичная речь

Первая «контрольная точка» – 0-10 составление и презентация публичной речи

Блок. Научная речь

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

Блок Деловая речь

Третья контрольная точка – 0-10- составление деловых писем/ сообщений для социальных сетей. Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

Четвертая «контрольная точка» – 0-5 – тестирование

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с расписанием в экзаменационную сессию (экзамен). Для допуска к промежуточной аттестации обучающемуся необходимо набрать в общей сложности **не менее 51 балла**, успешно пройти все мероприятия текущего контроля по дисциплине (не иметь задолженностей по текущему контролю успеваемости)



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	Профессиональные коммуникации в сервисе. Публичная речь	Составление профессиональных публичных речей	Представить профессиональную публичную речь/ монологический деловой дискурс и дискурс-анализ – в течение месяца - март 2024 г.
2	Научная речь	Обзор научной литературы	Представить обзор научной литературы по теме исследования в течение месяца - апрель 2024 г.
3	Деловая речь	Составление деловых писем/сообщений для социальных сетей	Представить деловое письмо/сообщение для социальных сетей – в течение месяца - апрель 2024 г.
4	Итоговое тестирование	Тест	Выполнить тест– май 2024 г.

1. Контрольные вопросы (экзамен)

1. Функциональные стили современного русского литературного языка
2. Отличительные особенности современного русского литературного языка
3. Речевые стратегии и тактики.
4. Речевые тактики, их классификация.
5. Научный стиль и его средства в современном деловом общении.
6. Публицистический стиль и его средства в современном деловом общении.
7. Особенности речевого этикета при приветствии, прощании, представлении.
8. Средства художественной выразительности и их использование в публичной речи.
9. Композиция речи. Элементы интеграции, обеспечивающие целостность речи
10. Аргументированность речи. Виды аргументов



11. Соблюдение правил проксемики при общении.
12. Паралингвистический аспект монологической, диалогической речи. Паралингвистические характеристики полилога.
13. Кинетические единицы, сопровождающие речь, их характеристика с точки зрения семантики и стилистики.
14. Речевая агрессия, ее виды, способы нейтрализации.
15. Диалогическая речь, ее особенности.
16. Виды речевой деятельности.
17. Говорение как вид речевой деятельности.
18. Слушание как вид речевой деятельности.
19. Письмо как вид речевой деятельности.
20. Чтение как вид речевой деятельности.
21. Виды ораторских речей.
22. Взаимодействие оратора и аудитории.
23. Этикет в деловом общении
24. Невербальные средства общения. Изучение личности делового партнера по невербальным признакам
25. Языковая норма

Темы публичных речей

1. Современные научные технологии, используемые в информационных системах (на примере стран Европы и Азии)
2. Актуальные проблемы сервисных служб в России
3. Перспективы развития сервисных центров в России

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

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Языковой компетенцией выступающего можно считать:



1. великопепное владение материалом темы выступления, основанное на широкой образованности;
 2. его высокую эрудированность во многих областях знания;
 3. прекрасное знание языка как средства общения;
 4. широкое привлечение 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 делового 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. Жаргонным жестом является:
1. щелканье себя по горлу пальцем;
 2. хвататься за голову в отчаянии;
 3. таращить глаза;
 4. крутить усы.
11. Жест пожать плечами означает:
1. недоумение;
 2. разочарование;
 3. недоверие;
 4. юмористическое настроение.
12. Одним из компонентов закрытой позы партнера по общению может быть
1. сидение его в позе нога на ногу;
 2. похлопывание собеседника по плечу;
 3. оттопыривание больших пальцев сложенных рук;
 4. вытягивание одной ноги в положении сидя.
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. Максимы, которые являются составляющими принципа вежливости Дж. Лича:
1. максима такта;
 2. максима скромности;



3. максима качества;
4. максима количества.
19. Недопустимыми уловками в споре является:
1. оттягивание возражения;
 2. «довод к городскому»;
 3. выход из спора;
 4. «палочные доводы».
20. Единицей общения является:
1. дискурс;
 2. текст;
 3. фраза;
 4. предложение.
21. **Профессиональная коммуникация - это**
Кол-во правильных ответов - 1
- 1 общение людей
 - 2 беседа
 - 3 речевое взаимодействие представителей социальных институтов, социальных групп с целью обмена информацией, предоставления информации, установления сотрудничества
 - 4 выступление на митинге
22. **При чтении документа используется вид чтения:**
Кол-во правильных ответов - 1
- 1 изучающее чтение
 - 2 поисковое чтение
 - 3 сканирование
 - 4 ознакомительное чтение
23. **Рецептивными видами речевой деятельности являются:**
Кол-во правильных ответов - 21
- 1 письмо
 - 2 аудирование
 - 3 чтение
 - 4 говорение
24. **Продуктивными видами речевой деятельности являются:**
Кол-во правильных ответов - 2
- 1 письмо
 - 2 аудирование
 - 3 чтение
 - 4 говорение
25. **Аудирование, при котором совмещается понимание и сочувствие-переживание, – это: Кол-во правильных ответов - 1**
- 1 нерефлексивное слушание
 - 2 рефлексивное слушание
 - 3 эмпатическое слушание
 - 4 апперцепция
26. **Ссылки в речи на результаты социологических исследований – это аргумент:**
Кол-во правильных ответов - 1
- 1 К силе



- 2 К авторитету
3 К массам
4 К делу
27. **Тезис – это:**
Кол-во правильных ответов - 1
1 основная мысль
2 доказательство
3 украшение речи
4 композиционно- риторический прием
28. **Выступление, посвященное вопросам ротации кадров, должно быть:**
Кол-во правильных ответов - 1
1 в высоком стиле
2 в среднем стиле
3 в простом стиле
4 в бурлескном стиле
29. **Дискурс – это**
Кол-во правильных ответов - 1
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
30. **Максимы, которые являются составляющими принципа вежливости Дж. Лича:**
Кол-во правильных ответов - 2
1 скромности
2 такта
3 качества
4 количества
31. **Интенция – это**
Кол-во правильных ответов - 1
1 то же самое, что и тезис
2 то же самое, что и тема
3 намерение
4 обоснованность речи
32. **Для успешного профессионального общения наиболее эффективной является стратегия:**
Кол-во правильных ответов - 1
1 сотрудничества
2 соперничества
3 конфронтации
4 Нет правильных ответов
33. **Единицей общения является:**
Кол-во правильных ответов - 1
1 текст
2 предложение
3 фраза
4 дискурс

- 34. Свободное, практическое владение речью на данном языке, умение говорить правильно, бегло и динамично можно считать:**
Кол-во правильных ответов - 1
- 1 языковой компетенцией
 - 2 речевой компетенцией
 - 3 коммуникативной компетенцией
 - 4 Межкультурной компетенцией
- 35. Поза заложить руки за спину может вызвать представления:**
Кол-во правильных ответов - 1
- 1 о надменности субъекта
 - 2 о растерянности субъекта
 - 3 об искренности субъекта
 - 4 о хорошем воспитании, полученном субъектом
- 36. Жест потирать руки удовлетворенно или предвкушая удовольствие является:**
Кол-во правильных ответов - 1
- 1 стилистически сниженным
 - 2 стилистически возвышенным
 - 3 вульгарным
 - 4 стилистически нейтральным
- 37. Паралингвистические средства общения – это:**
Кол-во правильных ответов - 1
- 1 интонация
 - 2 жесты
 - 3 позы
 - 4 шумы
- 38. Умение учитывать возраст, пол, национальность слушателей, их общественное положение и образ жизни относится:**
Кол-во правильных ответов - 1
- 1 к лингвопрагматической части компетенции оратора
 - 2 к предметной компетенции
 - 3 к аргументационному компоненту ораторской компетенции
 - 4 к практическому опыту в политической сфере
- 39. Максимы Грайса**
Кол-во правильных ответов - 3
- 1 Максима способа выражения
 - 2 Максима великодушия
 - 3 Максима количества
 - 4 Максима качества
- 40. Языковой компетенцией выступающего можно считать:**
Кол-во правильных ответов - 1
- 1 великолепное владение материалом темы выступления, основанное на широкой образованности
 - 2 его высокую эрудированность во многих областях знания
 - 3 прекрасное знание языка как средства общения
 - 4 широкое привлечение фактического материала
- 41. Техника, помогающая понять мысли и чувства собеседника, поддержать и направить его. Кол-во правильных ответов - 1**
- 1 рефлексивное слушание
 - 2 эмпатическое слушание



- 3 активное слушание
4 пассивное слушание
- 42. Специфической особенностью профессиональной коммуникации является:**
Кол-во правильных ответов - 1
1 неограниченность во времени
2 регламентированность
3 отсутствие норм и правил
4 разговор по душам
- 43. Просодическими средствами невербального общения выступают:**
Кол-во правильных ответов - 1
1 улыбка
2 дистанция между общающимися
3 жесты
4 интонация
- 44. Рекомендуется заканчивать выступление**
Кол-во правильных ответов - 1
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
- 45. Аудиовизуальные СМИ - это:**
Кол-во правильных ответов - 2
1 газеты
2 радио
3 Интернет
4 телевидение
- 46. Ссылки в речи на факты, примеры, конкретные действия – это аргумент:**
Кол-во правильных ответов - 1
1 к силе
2 к массам
3 к делу
4 к авторитету
- 47. Похвала, комплимент– это аргумент:**
Кол-во правильных ответов - 1
1 к авторитету
2 к массам
3 к делу
4 к тщеславию
- 48. Коммуникативная роль определяется:**
Кол-во правильных ответов - 1
1 позицией участника общения (говорящий/слушающий)
2 позицией, которую занимает человек в обществе
3 речевым поведением
4 психологическими качествами
- 49. Социальная роль определяется:**
Кол-во правильных ответов - 1
1 позицией участника общения (говорящий/слушающий)



- 2 позицией, которую занимает человек в обществе
 - 3 речевым поведением
 - 4 психологическими качествами
50. **В начале публичной речи, наряду с этикетными формулами, оратор должен обозначить: Кол-во правильных ответов - 1**
- 1 Коммуникативную роль
 - 2 Социальную роль
 - 3 Психологическую роль

Задания открытого типа

Задание 1. В социальных сетях появилось сообщение, в котором дана негативная оценка деятельности управляющей компании (Условно назовем ООО «Вектор»). Заметим, что сообщение имело эмоциональный характер и не было аргументированным. Началась дискуссия. Основные претензии к УК на высокие тарифы. Следует ли управляющей компании представить свою официальную позицию? В чем заключается эта официальная позиция?

Задание 2. УК и орган местного самоуправления проводят деловую беседу на тему: выделение бюджетных средств на организацию капитального ремонта. У собеседников много претензий друг к другу. Какими знаниями и умениями должны обладать специалисты, чтобы достичь компромисса?

Задание 3. Охарактеризуйте речевые тактики специалиста, способствующие сотрудничеству. См. дискурс в задании 31.

Задание 4. Идет деловая беседа с собственниками жилья. Выступает ведущий менеджер компании. Тема – несвоевременная оплата жильцами жилищно-коммунальных услуг. Аудитория настроена агрессивно. Предложите речевые тактики, которые могут использовать специалисты для достижения коммуникативных целей.

Задание 5. В УК обратился собственник с жалобой на плохую организацию парковки. Он эмоционален, агрессивен. Предложите речевые тактики для достижения коммуникативной цели (сотрудничества) и нейтрализации агрессии.

Задание 6. Приведите примеры интеграции.

Задание 7. Специалисты сервисной службы к встрече с клиентами. Тема – увеличение тарифов на услуги. Аудитория настроена агрессивно. Предложите речевые тактики для достижения коммуникативной цели (сотрудничества) и нейтрализации возможной агрессии.

Задание 8. Представьте определение речевой тактики

Задание 9. Представьте речевые тактики, способствующие достижению коммуникативных целей.

Задание 10. К менеджеру компании обратился клиент с жалобой на плохой сервис. Он эмоционален, агрессивен. Смоделируйте поведенческий портрет клиента.



Задание 11. Представьте определение аргументации как фигуры мысли.

Задание 12. Объясните смысл упреждающей аргументации

Задание 13. Объясните содержание аргумента к массам

Задание 14. Почему важно в деловой беседе использовать этикетные формулы обращения, уважения и т.д.

Задание 15. Представьте максимы, составляющие Принцип кооперации П.Грайса

Задание 16. Охарактеризуйте максиму количества П. Грайса

Задание 17. Охарактеризуйте максиму качества П. Грайса

Задание 18. Установите соответствие понятия и определения.

1. Стратегия взаимодействия: уход, уклонение	А. Каждый из участников отстаивает только свои интересы, не считаясь с интересами другого.
2. Стратегия взаимодействия: сотрудничество	Б. Человек жертвует личными интересами в пользу интересов соперника.
3. Стратегия взаимодействия: компромисс	В. Удовлетворении интересов обеих сторон и сохранении межличностных отношений.
4. Стратегия взаимодействия: уступка, приспособление	Г. Ни одна из конфликтующих сторон не получает удовлетворения сполна – каждый вынужден в чем-то поступиться своими интересами.
5. Стратегия взаимодействия: соперничество	Д. Стремлением уйти от конфликта

Задание 19. Опишите невербальные признаки уверенного поведения.

Задание 20. Установите соответствие понятия и определения.

1. Открытый вопрос	А. В формулировке вопроса содержатся варианты ответа
2. Закрытый вопрос	Б. Предполагает развернутые ответы, в которых собеседник высказывает свое мнение свободно.
3. Альтернативный вопрос	В. В ответе на вопрос нет заранее готового знания
4. Проблемный вопрос	Г. Предполагает однозначный ответ: да/нет, сообщение чего-либо точного – даты, веса, цвета и т.п.

Задание 21. В социальных сетях идет обсуждение деятельности сервисного центра/управляющей компании, принимающее явно негативную окраску. Администрация делает сообщение для сетей. Какие тезисы/аргументы должны быть включены, помимо



этикетных формул обращения

Задание 22. Идет совещание. В Ваш адрес (специалиста/руководителя) сыпятся обвинения. Какие речевые тактики будете использовать?

Задание 23. Топ-менеджеры фирмы в рамках конкурса «лучший менеджер» организовали «круглый стол» с тематикой «Имидж профессионала». Какие вопросы должны быть подняты в обсуждении? Какие психологические тактики будут полезны выступающим?

Задание 24. Представьте фрагмент профессиональной речи. Какие аргументы будете использовать в профессиональной речи? Тема на выбор: Актуальные проблемы сервисных служб в России. Перспективы развития сервисных центров в России

Задание 25. Установите соответствие понятия и определения

1. Фонетический барьер	А. несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению
2. Семантический барьер	Б. барьер связан с недостатками речи: слишком тихая речь, слишком быстрая речь, монотонная речь, паузы, проглатывание слов
3. Стилистический барьер	В. логика рассуждения, предлагаемая коммуникатором, кажется неверной его партнеру по общению
4. Логический барьер	Г. непонимание связано с различиями в системах значений (тезаурусах) участников общения

Задание 26. Что такое «малый разговор» в деловом общении?

Задание 27. Охарактеризуйте жесты с точки зрения стилистической окраски

Задание 28. Что такое эмпатия?

Задание 29. Представьте составляющие коммуникативной ситуации

Задание 30. Основные техники, используемые в малом разговоре

Задание 31. Цель «малого разговора» в деловом общении?

Задание 32. Представьте определение прагматической лингвистики

Задание 33. Составить письмо/ информацию на сайт- сообщение о новых проектах. Адресант – менеджер УК. Адресат- партнеры, потенциальные клиенты

Задание 34. К специалисту УК обратился клиент/собственник квартиры. Он эмоционален, агрессивен. Смоделируйте поведенческий портрет клиента.

Задание 35. Объясните содержание аргумента к делу

Задание 36. Представьте максимы вежливости Дж. Лича

Задание 37. Представьте основные особенности деловой речи

Задание 38. Представьте основные особенности современного русского языка

Задание 39. Представьте определение языковой нормы

Задание 40. Представьте максимум релевантности П.Грайса

Задание 41. Представьте максимум способа выражения П.Грайса

Задание 42. Представьте основные речевые тактики, используемые в профессиональном общении

Задание 43. Охарактеризовать жесты с учетом их стилистической окраски

Задание 44. Представьте определение так называемого анонсирующего пресс-релиза

Задание 45. Представьте определение так называемого ньюс-релиза



Задание 46. Представьте определение так называемого информационного пресс-релиза

Задание 47. Представьте основные требования, предъявляемые к пресс-релизу

Задание 48. Что такое инфографика?

Задание 49. Представьте основные функции деловой прессы

Задание 50. Основные требования, предъявляемые к рекламному сообщению

Задание 1. Администратор проводит совещание с персоналом УК. Тема – особенности межкультурных коммуникаций. Охарактеризуйте речевые тактики специалистов, способствующие сотрудничеству.

Задание 2. В многоквартирном доме проживает большое количество иностранцев. Какими знаниями и умениями должны обладать специалисты?

Задание 3. Администрация готовится к размещению в гостинице гостей из Китая. Какими знаниями и умениями должны обладать специалисты сервисных служб?

Задание 4. Администратор должен помочь специалисту сервисного центра преодолеть коммуникативный барьер между ним и гостем, приехавшим из Вьетнама. Какими знаниями и умениями должен обладать администратор?

Задание 5. Администратор должен помочь специалисту сервисного центра преодолеть коммуникативный барьер между ним и гостем, приехавшим из Конго. Какими знаниями и умениями должен обладать администратор?

Задание 6. Специалист готовится к совещанию и собирает материалы, используя интернет-ресурсы. Какие могут быть допущены ошибки при сборе информации?

Задание 7. Специалисты гостиницы готовятся к встрече с представителями иной культуры. Какими знаниями и умениями должны обладать специалисты?

Задание 8. Установите соответствие понятия и определения

1. Аргумент к массам	А. Факты, цифры
2. Аргумент к делу	Б. Похвала, комплимент
3. Аргумент к тщеславию	В. Ссылка на результаты социологических исследований, опросов
4. Аргумент к силе	Г. Угроза
5. Аргумент к авторитету	Д. Ссылка на авторитетное лицо в данной области/документ

Задание 9. В гостинице проживает группа туристов из Чада. Какими знаниями и умениями должен обладать специалист сервисной службы?

Задание 10. Дайте определение межкультурной коммуникации

Задание 11. Менеджер по персоналу готовится к собеседованию с соискателем на должность «администратор». Обозначьте круг вопросов, ответы на которые дадут информацию об осведомленности соискателя о деятельности компании.



Задание 12. Руководитель УК готовится к выступлению перед персоналом. Тема – перспективы развития сервиса в России. Какие современные электронные ресурсы могут быть использованы для поиска информации?

Задание 13. Предложите речевые тактики для достижения коммуникативной цели (сотрудничества) и нейтрализации возможной агрессии.

Задание 14. Представьте определение речевой тактики

Задание 15. Представьте речевые тактики, способствующие достижению коммуникативных целей.

Задание 16. Представьте определение коммуникативной ситуации

Задание 17. Идет деловая беседа менеджера УК с партнером/клиентом. Тема – изменение тарифов. Коммуниканты не могут договориться о финансовой составляющей. Предложите речевые тактики, которые могут использовать специалист для достижения коммуникативных целей.

Задание 18. Представьте речевые тактики, способствующие достижению коммуникативных целей.

Задание 19. Приведите примеры интеграции

Задание 20. Представьте определение интеграции

Задание 21. Объясните смысл упреждающей аргументации

Задание 22. Объясните содержание аргумента к массам

Задание 23. Почему важно в деловой беседе использовать этикетные формулы обращения, уважения и т.д.

Задание 24. Представьте максимы, составляющие Принцип кооперации П.Грайса

Задание 25. Охарактеризуйте максимум количества П. Грайса

Задание 26. Охарактеризуйте максимум качества П. Грайса

Задание 27. Представьте виды речевой деятельности

Задание 28. Руководитель УК готовится к выступлению на конференции. Тема – развитие инновационных направлений в современном сервисе. Какие основные особенности речи? Какие необходимо выбрать речевые тактики и аргументы?

Задание 29. Менеджер по персоналу проводит совещание. Какие аргументы не следует использовать?

Задание 30. Представьте продуктивные виды речевой деятельности



Задание 31. Представьте рецептивные виды речевой деятельности

Задание 32. Идет деловая беседа. Выступает руководитель УК. Тема – сокращение штатов. Аудитория настроена агрессивно. Среди персонала много иностранных рабочих. Предложите наиболее уместные речевые тактики, которые могут использовать специалисты.

Задание 33. Представьте профессиональную речь. Современные научные технологии, используемые в информационных системах (на примере стран Европы и Азии)

Задание 34. В рамках встречи населения города с руководством Муниципалитета затрагиваются вопросы о правилах приема на работу в УК иностранных граждан. Охарактеризуйте речевые тактики специалиста, способствующие сотрудничеству.

Задание 35. Руководство Муниципалитета готовится к встрече с представителями бизнеса по вопросу о трудовой миграции. Какими знаниями и умениями должны обладать специалисты?

Задание 36. Представьте типологию управленческой корпоративной культуры Ф.Тромпенаарса

Задание 37. Вы ведете переговоры с представителями так называемой реактивной культуры (Китай, Япония и т.д.). Какие основные тактики Вы будете использовать?

Задание 38. Представьте рекомендации по ведению переговоров с представителями так называемой моноактивной культуры (Германия, Швеция, Великобритания и т.д.)

Задание 39. Представьте рекомендации по ведению переговоров с представителями так называемой полиактивной культуры (страны Африки, Латинской Америки, Средиземноморье, славянский мир и т.д.)

Задание 40. Представьте основные тактики профессионального общения представителей так называемой моноактивной культуры

Задание 41. Представьте основные тактики профессионального общения представителей так называемой полиактивной культуры

Задание 42. Представьте основные тактики профессионального общения представителей так называемой реактивной культуры

Задание 43. Представьте особенности профессионального общения представителей так называемой моноактивной культуры

Задание 44. Представьте особенности профессионального общения представителей так называемой полиактивной культуры

Задание 45. Представьте особенности профессионального общения представителей так



называемой реактивной культуры

Задание 46. Представьте характеристику так называемой моноактивной культуры в формате делового общения

Задание 47. Представьте характеристику так называемой полиактивной культуры в формате делового общения

Задание 48. Представьте характеристику так называемой реактивной культуры в формате делового общения

Задание 49. Назовите основные категории/измерения, составляющие теорию культурных измерений Г.Хофстеде

Задание 50. Какие аргументы нужно использовать в деловом общении с представителями реактивной культуры?

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: Место публицистического стиля в профессиональном общении. Особенности устной 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 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 публичной речи/ созданию публичного дискурса, анализу коммуникативной ситуации, речевым стратегиям и тактикам на примере публичного дискурса.



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

Занятие семинарского типа 3.

Вид занятия: тренинг.

Тема и содержание занятия: Стилистические средства 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 4.

Вид занятия: круглый стол. Выступления с публичными речами

Тема и содержание занятия: Виды ораторской речи. Выступления на совещании, на презентации. Произнесение речей эпидейктического характера и др. убеждающие выступления.

Цель занятия: обучение студентов созданию и восприятию 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 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: Деловая речь в системе функциональных стилей. 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

1. Гойхман, О. Я. Речевая коммуникация : учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 286 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016969-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2129206>

2. Культура русской речи : учебник / отв. ред. Л.К. Граудина, Е.Н. Ширяев. — Москва : Норма : ИНФРА-М, 2020. — 560 с. - ISBN 978-5-91768-547-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1088887>

8.2. Дополнительная литература

1. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учебное пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 229 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/24602. - ISBN 978-5-16-012633-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087046>

2. Иванова, И. С. Этика делового общения : учебное пособие / И.С. Иванова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 168 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2086. - ISBN 978-5-16-008998-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2107433>

3. Обухова, Г. С. Основы мастерства публичного общения: практические рекомендации : учебное пособие / Г.С. Обухова, Г.Л. Климова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 99 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1090527. - ISBN 978-5-16-016256-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1913993>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронно-библиотечная система ZNANIUM. Режим доступа: <https://znanium.com/> Круглосуточный доступ из любой точки посредством сети Интернет в многопользовательском режиме.

2. Электронно-библиотечная система BOOK.ru. Режим доступа: <https://book.ru/> Круглосуточный доступ из любой точки посредством сети Интернет в многопользовательском режиме.

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю): 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 делового общения 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 по дисциплине «Технологии профессиональных коммуникаций» 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), могут быть использованы такие формы, как лекция-диалог. Теоретический материал должен отличаться практической направленностью.

Практические занятия по дисциплине «Технологии профессиональных коммуникаций» 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 «Технологии профессиональных коммуникаций» 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.

Работа в малых группах.

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

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 по дисциплине «Технологии профессиональных коммуникаций» 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 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 по дисциплине «Технологии профессиональных коммуникаций» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов 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 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, компьютеры с возможностью подключения к сети «Интернет» Интерактивная доска