



**УТВЕРЖДЕНО:**  
Учёным советом Высшей школы  
туризма и гостеприимства  
Протокол №8 от «16» января 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ДИСЦИПЛИНЫ**

Шифр	Наименование дисциплины
<b>Б1.В.2</b>	<b><i>ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</i></b>

**Основной профессиональной образовательной программы  
высшего образования – программы бакалавриата  
по направлению подготовки: 43.03.02 «Туризм»  
направленность (профиль): «Технология и организация услуг на предприятиях  
индустрии туризма»  
Квалификация: бакалавр  
Год начала подготовки: 2025**

**Разработчик (и):**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<b><i>доцент Высшей школы общего гуманитарного образования</i></b>	<b><i>к. пед. н., доцент Зорина Н.М.,</i></b>
<b><i>ст. преподаватель Высшей школы общего гуманитарного образования</i></b>	<b><i>Киреевкова З.А.</i></b>

**Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<b><i>Доцент Высшей школы туризма и гостеприимства</i></b>	<b><i>К.п.н., доцент Киреева Ю.А.</i></b>



## 1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» - является частью первого блока программы бакалавриата направления 43.03.02 «Туризм» и относится к вариативной части программы.

Целью дисциплины «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» является формирование у студентов как теоретических знаний, так и практических умений и навыков в области профессионального общения, вытекающих из профиля подготовки бакалавра по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

Совместно с другими элементами общеобразовательной программы высшего образования дисциплина участвует в формировании профессионально ориентированной компетентной модели выпускника направления подготовки 43.03.02 Туризм.

Дисциплина участвует в формировании следующих компетенций:

УК-3- способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.1. Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели

УК-3.2. При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды; соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат

УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата

УК-4 -способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах);

УК-4.1. Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия

УК-4.2. Ведет диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах

УК-4.3. Ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с ознакомлением студентов с основами технологий профессионального общения, психологии общения, раскрытием их значения и роли в туристской и гостиничной деятельности, спецификой ведения деловых переговоров, совещаний, психологических особенностей публичного выступления.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа, в том числе:

- для очной формы обучения - контактная работа преподавателя со студентом - 38 часов (16 часов - занятия лекционного типа, 18 часов – занятия семинарского типа, консультации - 2 часа, промежуточная аттестация- 2 часа), самостоятельная работа студента - 34 часа;

заочной формы обучения - контактная работа преподавателя со студентом - 16 часов (4 часа - занятия лекционного типа, 8 часов – занятия семинарского типа, консультации- 2 часа, промежуточная аттестация - 2 часа), самостоятельная работа студента - 56 часов.

Преподавание дисциплины ведется на очной и заочной форме обучения на 1 курсе во 2-м семестре. Предусматривается проведение учебных занятий следующих видов:



лекции, в том числе лекции с использованием мультимедийных средств; лекции-презентации, лекции-диалоги, практические занятия в форме тренингов, ситуационно-ролевых игр, решения ситуационных задач, анализа деловых бесед, дискурс-анализа профессиональных речей, круглых столов, работы в группах, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости по четырем контрольным точкам, промежуточная аттестация в форме экзамена.

Дисциплина базируется на знаниях, полученных студентом на предыдущих уровнях обучения, а именно на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: истории, литературе, обществоведению, а также изучается параллельно с дисциплиной «Иностранный язык» во 2-м семестре, и служит основой для дальнейшего развития профессиональной компетентности.

Самостоятельная работа обучающихся проводится в форме: работы с информационными источниками, разработки терминологического словаря, решения ситуационных задач, моделирования коммуникационных ситуаций, анализа средств общения, дискурс-анализа, составления профессиональной речи, аудирования, составления деловых писем и др.

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

№ п/п	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1	УК-3	способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
2	УК-3.1	УК-3.1. Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
3	УК-3.2	УК-3.2. При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды; соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат
4	УК-3.3	УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата
5	УК-4	способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах)
6	УК-4.1	УК-4.1. Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия
7	УК-4.2	УК-4.2. Ведет диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах
8	УК-4.3	УК-4.3. Ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции

## 3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:



Дисциплина «Технология деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» подлежит освоению во 2-м семестре. Дисциплина «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» является вариативной дисциплиной подготовки студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата).

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: истории, литературе, обществоведению, а также дисциплинам «Иностранный язык»

Формирование компетенции УК-3 начинается с данной дисциплины и продолжается в дисциплине Организация и управление деятельностью туристского предприятия, а также при прохождении практик: Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, Проектно-технологическая практика. Формирование компетенции заканчивается при защите выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.

Формирование компетенции УК-4 продолжается параллельно с дисциплиной Иностранный язык и далее в дисциплине Второй иностранный язык в профессиональной деятельности, а также при прохождении практик: Ознакомительная практика, Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, Исследовательская практика, Проектно-технологическая. Формирование компетенции заканчивается при защите выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.

#### **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 2/72 зачетные единицы/ акад.часов. (1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

##### **Для очной формы обучения:**

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестр 1
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	<b>38</b>	<b>38</b>
	в том числе:	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	16	16
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	18	18
	Семинары		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия	18	18
<b>1.3</b>	<b>Консультации</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>1.4.</b>	<b>Форма промежуточной аттестации ( экзамен)</b>		<b>ЭКЗ</b>
	<b>Аттестационные испытания промежуточной аттестации</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>34</b>	<b>34</b>
<b>3</b>	<b>Общая трудоемкость час</b>	<b>72</b>	<b>72</b>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	СМК РГУТИС _____
		Лист 5

	з.е.	2	2
--	------	---	---

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестр 1
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	16	16
	в том числе:	-	
1.1	Занятия лекционного типа	8	4
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	8	8
	Семинары		
	Лабораторные работы		
	Практические занятия	8	8
<b>1.3</b>	<b>Консультации</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>1.4</b>	<b>Форма промежуточной аттестации ( экзамен)</b>		<b>экз.</b>
	Аттестационные испытания промежуточной аттестации	2	2
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	56	56
<b>3</b>	<b>Общая трудоемкость</b>		
	час	<b>72</b>	<b>72</b>
	з.е.	<b>2</b>	<b>2</b>



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

**Очная форма**

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1,2	<i>Основные аспекты речевой коммуникации</i>	<b>Тема 1.</b> Основные понятия теории речевой коммуникации. Участники делового общения	2	Лекция-презентация	1	Ситуационно-ролевая игра			2	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm.Com». Подготовка словаря терминов по речевой коммуникации
3,4		<b>Тема 2.</b> Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации	1	Лекция-презентация	2	Решение ситуационных задач - деловая беседа.			2	Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать по предложенному плану туроператор/турагентств



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
									о с целью определения участников профессионального общения. Моделирование коммуникативных ситуаций. Анализ деловой беседы с позиций лингвопрагматики. Работа с сайтами компаний среднего и малого бизнеса, специализирующихся в первую очередь по направлениям сферы сервиса и туризма	



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
5,6		<b>Тема 3.</b> Этический аспект речевой коммуникации	1	Лекция с использованием мультимедийных средств	1	Работа в группе, дискурс-анализ			2	1
7,8		<b>Тема 4.</b> Психологический аспект речевой коммуникации				Ситуационно-ролевая игра (дискурс-анализ деловой беседы/телефонного разговора), тестирование			2	Дискурс-анализ деловой беседы (в т.ч. телефонный разговор, видеоролик).
<i>Текущий контроль 1 –(0-10 б) – ситуационная задача (деловая беседа)</i>										
9-12	<b>Виды речевой деятельности</b>	Тема 5. Совершенствование	2	Лекция-диалог	2	Круглый стол - защита группового проекта			3	Составление профессиональной



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		навыков устной речи				Выступление с профессиональными речами				речи и дискурс-анализ
13,1 4		Тема 6. Совершенствование навыков слушания				Тренинг. Контроль навыков аудирования			2	Подготовка к контролю по определению навыков аудирования
15,1 6		Тема 7. Совершенствование навыков чтения				Круглый стол. Профессиональная/публичная речь			2	Подготовка к выступлению с профессиональной речью
15,1 7		Тема 8. Совершенствование	2	Лекция-презентация	2	Тренинг - составление делового письма по			2	Составление деловых писем с



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		навыков письма				образцу (письменная форма)				соответствующим дискурсивным анализом
<i>Текущий контроль 2 – (0-15 б.) групповой проект «Технология общения с клиентом. Дискурсивная составляющая» (круглый стол).</i>										



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1,2,4	<b>Основы психологии деловых коммуникаций</b>	Тема 9. Основы психологии делового общения.	1	Лекция с использованием мультимедийных средств	1	Ситуационно-ролевая игра			2	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanium. Com». Подготовка к практическому занятию.
3,6		Тема 10. Перцептивная сторона делового	1	Лекция-диалог	1	Ситуационно-ролевая игра			2	Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		общения								процесс восприятия незнакомого человека
5,8		Тема 11. Коммуникативная сторона делового общения	1	Лекция с использованием мультимедийных средств	1	Тренинг. Психологическая подстройка к клиенту			2	Моделирование коммуникативных ситуаций.
7,10		Тема 12. Интерактивная сторона делового общения	1	Лекция-диалог	1	Круглый стол, тестирование			2	Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника
Текущий контроль 3 (0-10 б) - диагностическое тестирование надпрофессиональных компетенций по инструментам «Опросник										



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		жизнестойкости», «Анализ вербальной информации», «Универсальный личностный опросник», «Анализ числовой информации», «Мотиваторы и демотиваторы», «Ценностные установки лидерства», «Эмоциональный интеллект», «Опросник клиентоориентированности», «Опросник коммуникативной грамотности», «Пассивный словарный запас» в рамках проекта «Оценка и развитие управленческих компетенций в российских образовательных организациях» Автономной некоммерческой организации «Россия – страна возможностей».								
9,12	<b>Виды и формы делового общения: психологические аспекты</b>	Тема 13. Деловая беседа как основная форма делового общения	1	Лекция-диалог	1	Ситуационная задача (анализ деловой беседы)			2	Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника
11,14		Тема 14. Психологические аспекты переговорного процесса.	1	Лекция с использованием мультимедийных средств	1	Ситуационно-ролевая игра - переговоры			2	Моделирование переговорного процесса



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
13,1 6		Тема 15. Деловые совещания.	1	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Круглый стол			2	Анализ психологических аспектов делового совещания
15,1 8		Тема 16. Конфликт: причины, диагностика, пути решения	1	Лекция-диалог	2	Круглый стол. Групповой проект «Технология общения с клиентом. Психологическая составляющая»			3	Подготовка к выступлению с профессиональной речью

Текущий контроль 4 (0-10 б) - диагностическое тестирование надпрофессиональных компетенций по инструментам «Опросник жизнестойкости», «Анализ вербальной информации», «Универсальный личностный опросник», «Анализ числовой информации», «Мотиваторы и демотиваторы», «Ценностные установки лидерства», «Эмоциональный интеллект», «Опросник клиентоориентированности», «Опросник коммуникативной грамотности», «Пассивный словарный запас» в рамках проекта «Оценка и развитие управленческих



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	СРО, акад. часов	Форма проведения консультации	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
компетенций в российских образовательных организациях» Автономной некоммерческой организации «Россия – страна возможностей».										
	<b>Консультация</b>					<b>2</b>	<b>Г,</b>			
	<b>Промежуточная аттестация – экзамен – 2 часа</b>									



Для заочной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1.1.	<b>Основные аспекты речевой коммуникации</b>	<b>Тема 1.</b> Основные понятия теории речевой коммуникации	1	Лекция-презентация	1	Решение ситуационных задач			10	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanium.com». Подготовка словаря терминов по речевой коммуникации
		<b>Тема 2.</b> Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации								Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать по предложенному плану туристическую компанию с целью определения участников профессионального общения. Моделирование коммуникативных ситуаций. Анализ деловой беседы с позиций лингвопрагматики. Работа с сайтами компаний среднего и



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
									малого бизнеса, специализирующихся в первую очередь по направлениям сферы сервиса и туризма	
		<b>Тема 3.</b> Этический аспект речевой коммуникации		Лекция		Работа в малых группах			Анализ телеинтервью: анализ вербальных и невербальных средств общения	
		<b>Тема 4.</b> Психологический аспект речевой коммуникации (с учетом социально-				тестирование			Дискурс-анализ деловой беседы.	



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья)								
<i>Текущий контроль 1 –(0-10 б) – ситуационная задача (деловая беседа)</i>										
	<b>Виды речевой деятельности</b>	Тема 5. Совершенствование навыков устной речи	1	Лекция-диалог	1	Круглый стол-выступление с профессиональными речами			10	Составление профессиональной речи и дискурс-анализ
		Тема 6. Совершенствование навыков слушания				Тренинг-аудирования				Подготовка к контролю по определению навыков аудирования



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		Тема 7. Совершенствование навыков чтения				Круглый стол. Выступление с профессиональными речами				Подготовка к выступлению с профессиональной речью
		Тема 8. Совершенствование навыков письма				Тренинг-составление деловых писем				Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом
<i>Текущий контроль 2 – (0-15 б.) круглый стол – выступление с профессиональными речами</i>										
	<b>Общение как социально-психологическая</b>	Тема 9. Основы психологии делового общения.	1	Лекция-диалог	1	Тренинг			10	Ознакомление и работа с ЭБС «znanium.com».



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
	<i>проблема</i>	Тема 10. Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением								Подготовка к практическому занятию.
		Тема 11. Интерактивная сторона делового общения			1	Традиционное практическое занятие				Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника
Текущий контроль 3 – (0-10 б.) - тренинг. Психологическая подстройка к клиенту										
	<i>Деловое общение, его виды и формы</i>	Тема 12. Деловая беседа как основная форма делового	1	Лекция	4	Ситуационная задача (анализ деловой			10	Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		общения				беседы)				
		Тема 13. Психологические аспекты переговорного процесса.							10	Моделирование переговорного процесса
		Тема 14. Деловые совещания.							6	Анализ психологических аспектов делового совещания
		Тема 15. Психологические особенности публичного выступления								Подготовка к выступлению с профессиональной речью



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
<i>Текущий контроль 4 (0-10 б) - диагностическое тестирование надпрофессиональных компетенций по инструментам «Опросник жизнестойкости», «Анализ вербальной информации», «Универсальный личностный опросник», «Анализ числовой информации», «Мотиваторы и демотиваторы», «Ценностные установки лидерства», «Эмоциональный интеллект», «Опросник клиентоориентированности», «Опросник коммуникативной грамотности», «Пассивный словарный запас» в рамках проекта «Оценка и развитие управленческих компетенций в российских образовательных организациях» Автономной некоммерческой организации «Россия – страна возможностей».</i>										
	<b>Консультация</b>					2	Г,И			
	<b>Промежуточная аттестация – экзамен – 2 часа</b>									



## 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	Основные понятия теории речевой коммуникации 2ч. (заочная форма обучения 3 ч.)	<b>Основная литература</b> 1. Жукова, Е. Е. Деловое общение и кросс-культурные коммуникации. Практикум : учебное пособие / Е.Е. Жукова, Т.В. Суворова. — М : ИНФРА-М, 2023. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). —Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1859082">https://znanium.com/catalog/product/1859082</a> 2. Измайлова М.А. Деловое общение – М.: Дашков и К, 2022 ЭБС Znanium. Режим доступа: <a href="https://znanium.ru/catalog/document?id=431524">https://znanium.ru/catalog/document?id=431524</a> 3. Абрамова, Г. С. Общая психология : учебное пособие / Г.С. Абрамова. — 2-е изд., стер. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 496 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/textbook_5a09a3b1248ee9.03369591. - ISBN 978-5-16-018685-6. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.ru/catalog/product/2160232">https://znanium.ru/catalog/product/2160232</a> . – Режим доступа: по подписке. 4. 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, 2025. — 229 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/24602. - ISBN 978-5-16-020687-5. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.ru/catalog/product/2174333">https://znanium.ru/catalog/product/2174333</a> . – Режим доступа: по подписке. <b>Дополнительная литература</b> 1. Бороздина Г.В. Психология делового общения – М.: ИНФРА-М, 2022. - ЭБС Znanium. Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=379402">https://znanium.com/read?id=379402</a>
2	Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации, 2ч. (заочная форма обучения 3 ч.)	
3	Этический аспект речевой коммуникации, 2ч. (заочная форма обучения 2 ч.)	
4	Психологический аспект речевой коммуникации (с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья), 2ч. (заочная форма обучения 2 ч.)	
5	Совершенствование навыков устной речи. Монологическая и диалогическая речь. Речь и дискурс, 3ч. (заочная форма обучения 3 ч.)	
6	Совершенствование навыков слушания, 2ч. (заочная форма обучения 3 ч.)	
7	Совершенствование навыков чтения, 2ч. (заочная форма обучения 2 ч.)	
8	Совершенствование навыков письма, 2ч. (заочная форма обучения 2 ч.)	
9	Основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса, 2ч. (заочная форма обучения 3 ч.)	
10	Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением, 2ч. (заочная форма обучения 3 ч.)	
11	Интерактивная сторона делового общения 2ч. (заочная форма обучения 2 ч.)	
12	Деловая беседа как основная форма делового общения, 2ч. (заочная форма обучения 10 ч.)	
13	Психологические аспекты переговорного процесса, 2ч. (заочная форма обучения 10 ч.)	
14	Деловые совещания, 2ч. (заочная форма обучения 3 ч.)	
15	Психологические особенности публичного выступления, 3ч. (заочная	

	форма обучения 2 ч.)	
16	Перцептивная сторона делового общения, 2ч. (заочная форма обучения- 3 ч.)	

## 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, 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-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде				
2	УК-3.1	Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Основы речевой коммуникации Основы межкультурных коммуникаций	характерные особенности социального взаимодействия	принимать и выполнять командные роли	профессиональной речью
3	УК-3.2	При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды; соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	Основы психологии деловых коммуникаций Основы конфликтологии	специфику нац. делового общения представителей разных культур; правила и законы делового общения в индустрии туризма; стратегии и тактики профессионального речевого общения	в полной мере учитывать личность партнера по общению или слушающую аудиторию	навыками управления стрессом, снятия эмоционального напряжения с собеседника, навыком целеполагания
4	УК-3.3	Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного		принципы внутрикомандного общения и управления конфликтами	сравнивать родную культуру с другими культурами, распознавать и преодолевать	отличать факт от своего отношения к нему (критическое мышление)

		результата			стереотипы	
5	УК - 4	способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).				
6	УК-4.1.	Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия	Основы речевой коммуникации и Основы межкультурных коммуникаций  Основы психологии деловых коммуникаций	языковую систему, отличительные особенности современного русского литературного языка	составлять профессиональную речь с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил композиции и языковых норм	свободно русской речью (всеми стилями)
7	УК-4.2.	Ведет диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	Основы конфликтологии	способы совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с иностранными и партнерами	Вести диалог в профессиональной сфере, используя необходимые речевые и психологические тактики	монологической и диалогической речью, культурой профессиональной речи
8	УК-4.3.	Ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции		языковую норму, функциональные стили современного русского литературного и профессионального языка	вести деловую корреспонденцию, составлять документы различных жанров, осуществлять деловую коммуникацию с использованием цифровых технологий	Навыками составления официальных и неофициальных деловых писем

## 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>Знание характерных особенностей социального взаимодействия, специфики национального делового общения представителей разных культур; правила и законы делового общения в индустрии туризма; стратегии и тактики профессионального речевого общения, принципы внутрикомандного общения и правления конфликтами</p> <p>Умение принимать и выполнять командные роли, в полной мере учитывать личность партнера по общению или слушающую аудиторию; сравнивать родную культуру с другими культурами, распознавать и преодолевать стереотипы</p> <p>Владение профессиональной речью; навыками управления стрессом, снятия эмоционального напряжения с собеседника, навыком целеполагания; отличать факт от своего отношения к нему (критическое мышление)</p> <p>Знание языковой системы,</p>	<p>Тестирование, решение ситуационных задач, Выступление с профессиональными речами (круглый стол)</p>	<p>Студент продемонстрирует знание характерных особенностей социального взаимодействия, специфики национального делового общения представителей разных культур; правила и законы делового общения в индустрии туризма; стратегии и тактики профессионального речевого общения, принципы внутрикомандного общения и правления конфликтами</p>	<p>закрепление способности осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>



<p>языковой нормы, функциональных стилей современного русского лит. языка, способов совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегий и тактик речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами</p> <p>Умение составлять профессиональную речь с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил композиции и языковых норм; вести деловую корреспонденцию, составлять документы различных жанров, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица компании</p> <p>Владение свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи</p> <p>Знание типов и видов деловых коммуникаций в туризме, технологии их применения в профессиональной деятельности</p> <p>Умение применять технологии деловых коммуникаций в соответствии с нормами и требованиями профессионального взаимодействия в туризме</p> <p>Владение навыком делового коммуницирования в</p>	<p>Тестирование, решение ситуационных задач, Выступление с профессиональными речами (круглый стол) Круглый стол (защита группового проекта)</p> <p>Тестирование, решение ситуационных задач, Выступление с профессиональными речами (круглый стол) Круглый стол (защита группового проекта) тренинги</p>	<p>Студент продемонстрирует знание законов и правил языковой системы, языковых норм, позволяющих применять их в профессиональной деятельности, выстраивая деловые коммуникации с клиентами, коллегами.</p> <p>Демонстрирует умение применять технологии деловых коммуникаций в соответствии с нормами и требованиями профессионального взаимодействия в туризме</p>	<p>закрепление способности к коммуникациям в устной и письменной формах в профессиональной деятельности</p> <p>закрепление способности применять в практической деятельности технологии обслуживания туристов в соответствии с видом туризма и типом туристских предприятий и объектов</p>
--	--	---	--

соответствии с нормами и требованиями профессионального взаимодействия в туризме			
--	--	--	--

### **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**

*Средство оценивания – ситуационная задача - деловая беседа*

#### **Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении ситуационных задач – деловая беседа**

9-10 баллов – представлены модель коммуникативной ситуации; анализ речевого поведения участников профессионального общения; предложены наиболее уместные речевые тактики специалиста 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;

0-4 балла - представлены отдельные элементы модели коммуникативной ситуации; отсутствует анализ речевого поведения участников профессионального общения; предложенные речевые тактики специалиста не способствуют достижению коммуникативных целей.

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

*Средство оценивания – тестирование*

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

<b>Критерии оценки</b>	<b>Оценка</b>
выполнено верно заданий	9-10 баллов, если (90 – 100)% правильных ответов
	7-8 баллов, если (70 – 89)% правильных ответов
	5-6 баллов, если (50 – 69)% правильных ответов
	0-4 балла, если менее 50% правильных ответов



По тестовым заданиям в рамках диагностического тестирования надпрофессиональных компетенций по инструментам «Опросник жизнестойкости», «Анализ вербальной информации», «Универсальный личностный опросник», «Анализ числовой информации», «Мотиваторы и демотиваторы», «Ценностные установки лидерства», «Эмоциональный интеллект», «Опросник клиентоориентированности», «Опросник коммуникативной грамотности», «Пассивный словарный запас» в рамках проекта «Оценка и развитие управленческих компетенций в российских образовательных организациях» Автономной некоммерческой организации «Россия – страна возможностей», выставляется максимальная оценка – 10 баллов за решения всех заданий в полном объеме.

*Средство оценивания – выполнение и защита группового проекта*

#### **Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков разработки группового проекта**

**15 баллов** – проект соответствует основным требованиям, предъявляемым к работам данного типа: самостоятельность, композиционная стройность: введение (актуальность темы, предмет, объект исследования, цели, задачи), теоретическая и практическая части, заключение; предложенная тема раскрывается ярко, глубоко, аргументировано. При обсуждении участники проекта дают аргументированные, полные ответы.

**12 баллов** – проект соответствует основным требованиям, предъявляемым к работам данного типа: введение (актуальность темы, предмет, объект исследования, цели, задачи), теоретическая и практическая части, заключение. Предложенная тема раскрывается ярко, глубоко, аргументировано. При обсуждении участники проекта дают неполные, поверхностные ответы.

**10 баллов** – проект соответствует основным требованиям, предъявляемым к работам данного типа: введение (актуальность темы, предмет, объект исследования, цели, задачи), теоретическая и практическая части, заключение. Основные части проекта недостаточно проработаны.

**7 баллов** – проект соответствует основным требованиям, предъявляемым к работам данного типа. Предложенная тема раскрыта поверхностно. При обсуждении участники проекта дают поверхностные ответы.

**5 баллов** – Предложенная тема раскрыта поверхностно, отсутствуют отдельные элементы введения, заключение; теоретическая и практическая части недостаточно проработаны.

**Менее 5 баллов** – проект не соответствует основным требованиям, предъявляемым к работам данного типа. Работа носит описательный характер.

*Средство оценивания – тренинг - психологическая подстройка к клиенту*

#### **Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков в тренинге – психологическая подстройка к клиенту**

8-10 баллов – в предложенном ответе содержится подробный анализ эмоционального состояния клиента, вербальных и невербальных сигналов, предложены психологические тактики для достижения коммуникативной цели;

5-7 баллов – в предложенном ответе содержится поверхностный анализ эмоционального состояния клиента, вербальных и невербальных сигналов, предложены психологические тактики для достижения коммуникативной цели;

Менее 5 баллов – в предложенном ответе содержится описание эмоционального состояния клиента отсутствуют психологические тактики психологические тактики для достижения коммуникативной цели.



Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

Средство оценивания – участие в круглом столе - профессиональная деловая речь

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков в круглом столе - профессиональная деловая 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.

**Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении (экзамен, 1 семестр)**

**Экзамен проводится в форме ответов на экзаменационные вопросы**

Средство оценивания – устный ответ (опрос)

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе**

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	– 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	– 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



	<p>сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;</li><li>– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</li><li>– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;</li><li>– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию</li></ul>	<p>правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>
«4»	<ul style="list-style-type: none"><li>– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;</li><li>– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;</li><li>– продемонстрировано усвоение основной литературы.</li><li>– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:<ul style="list-style-type: none"><li>– а) в изложении допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа;</li><li>– б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;</li><li>– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и дополнительной литературы;</li><li>– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</li><li>– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;</li><li>– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</li><li>– усвоены основные</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;</li><li>– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не</li></ul>

<p>«3»</p>	<p>категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</li> <li>– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;</li> <li>– продемонстрировано усвоение основной литературы</li> </ul>	<p>допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;</li> <li>– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне</li> </ul>
<p>«2»</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– не раскрыто основное содержание учебного материала;</li> <li>– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;</li> <li>– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.</li> <li>– не сформированы компетенции, умения и навыки.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;</li> <li>– не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом;</li> <li>– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li> </ul>

**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
2	Блок 1. Основные аспекты речевой коммуникации	Проведение деловых бесед Ведение деловых бесед, переговоров с учетом всех правил и законов делового общения, в т.ч. с представителями разных культур	В течение месяца – март-апрель <i>Критерии оценки:</i> 1. Определение особенностей делового общения партнеров по бизнесу (0-2 балла) 2. рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-2 балла); 3. определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балла); 4. определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-2 балла); 5. соблюдение языковой нормы (0-2 балла). Максимальная сумма баллов - 10 баллов.
13	Блок 2. Виды речевой деятельности	Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом: 1-рекламация на некачественное обслуживание, выполнение работ/предоставление услуг не в обусловленные договором сроки; 2-приглашение на выставку «Туризм 2023»; 3-уведомление о внесении изменений в договор; 4.бронирование мест на теплоходе/ самолете/в гостинице	Представить краткую характеристику исследуемой компании, которая является адресантом деловых писем. Составьте деловые письма и соответствующие дискурс-анализы. В течение месяца - декабрь <i>Критерии оценки:</i> 1.Логичность, целостность коммуникативно сопровождающего дискурса (0-2 балла). 2. Наличие и правильное расположение реквизитов (0-2 балла). 3. Соблюдение языковой нормы (0-3 балла). 4. Использование этикетных формул (0-3 балла). Максимальная сумма баллов - 10 баллов.
18		Групповой проект «Технологии общения с клиентом. Дискурсивная составляющая»	апрель-май. Максимальная сумма баллов - 15 баллов в зависимости от уровня проекта и защиты <i>В проекте отражена специфика специальности-коммуникации в сфере туризма. Дискурсивная составляющая</i>
5	Блок 3. Общение как социально-психологическая проблема	деловая беседа с учетом всех правил и законов делового общения, в т.ч. с представителями разных культур	Ответить на поставленные вопросы В течение месяца – март <i>Критерии оценки:</i> 1. Определение особенностей делового общения

			партнеров по бизнесу (0-2 балла) 2. рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-2 балла); 3. определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балла); 4. определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-2 балла); 5. соблюдение языковой нормы (0-2 балла). Максимальная сумма баллов - 10 баллов.
14	Блок 4. Деловое общение, его виды и формы	тестирование	В течение месяца – апрель Письменный опрос из 20 вопросов, каждый верный ответ дает 0,5 баллов Максимальная сумма баллов - 10 баллов.
18		Тренинг – психологическая подстройка к клиенту	В течение месяца – июнь Работа оценивается по 10-ти бальной системе в зависимости от правильности, полноты и точности ответов.

### Оценочные средства текущего контроля

#### Текущий контроль 1

##### Ситуационные задачи – деловая беседа

1. Смоделировать нестандартную коммуникативную ситуацию, характерную для индустрии туризма и сервиса, и составить фрагмент деловой беседы.

Исходные данные. Клиенты не могут вылететь на weekend по причине нелетной погоды. 1) Представьте фрагмент деловой беседы, целью которой является выяснение создавшейся ситуации и путей ее решения. Адресат – представители аэропорта, авиаперевозчика. Адресант - представитель туроператора. 2). Представьте фрагмент деловой беседы между менеджером туроператора и клиентами, в которой обсуждаются пути решения нестандартной ситуации. 3) Представьте дискурс-анализ диалогического дискурса

2. Смоделировать коммуникативную ситуацию, характерную для индустрии туризма и сервиса, и составить фрагмент деловой беседы.

Исходные данные. ООО Туроператор «Бюро путешествий «Горизонт» получает большой поток заявлений от клиентов о возмещении компенсаций со ссылкой на Франкфуртскую таблицу, компания проводит деловое совещание с представителями турагентств. 3. Представьте выступление менеджера на тему «Основные положения Франкфуртской таблицы. Рекомендации к применению». Подготовьте вопросы менеджеру.

3. Смоделировать деловую беседу, характерную для сферы туризма и соответствующий дискурс-анализ, в котором охарактеризовать речевые тактики, интенции, аргументы коммуникантов, используемые этикетные формулы и языковые средства. (исходная информация: адресант – специалист по продажам; адресат – клиент; тема – выбор экскурсионной программы; организация отдыха (выбор гостиницы); планирование индивидуального тура)



## Текущий контроль 2

### Круглый стол

### Выступление с профессиональными речами

## Текущий контроль 3

Обучающиеся в личном кабинете на сайте <https://rsv.ru/> проходят диагностическое тестирование надпрофессиональных компетенций по инструментам «Опросник жизнестойкости», «Анализ вербальной информации», «Универсальный личностный опросник», «Анализ числовой информации», «Мотиваторы и демотиваторы», «Ценностные установки лидерства», «Эмоциональный интеллект», «Опросник клиентоориентированности», «Опросник коммуникативной грамотности», «Пассивный словарный запас» в рамках проекта «Оценка и развитие управленческих компетенций в российских образовательных организациях» Автономной некоммерческой организации «Россия – страна возможностей». По результатам тестирования обучающиеся разрабатывают модель одной из надпрофессиональных компетенций (по выбору в группах).

## Текущий контроль 3

Разработка модели развития надпрофессиональной компетенции по схеме:

- концептуальная идея надпрофессиональной компетенции;
- особенности проявления в деловой коммуникации;
- как овладеть надпрофессиональной компетенцией, рекомендации.
- получение опыта учиться, обучая (проработка в группе выбранной технологии, моделируется проблемная ситуация и слушатели, используя полученные теоретические знания по данной компетенции, предлагают (разыгрывают) вариант(ы) решения;
- анализ рабочей группой;
- постановка цели на саморазвитие.

## Текущий контроль 4

### Тренинг. Психологическая постройка к клиенту

Опираясь на данные продолжительного скрытого включенного полевого наблюдения, необходимо составить «поведенческий портрет» взрослого человека с целью последующей идентификации его с наблюдаемым. В «портрете» должны быть выделены черты поведения человека – черты главные, наиболее характерные, индивидуальные и второстепенные, малохарактерные, общие; их соотношение должно быть правильно отражено в целостном поведении человека, без мозаичности и схематизации. Какие психологические тактики Вы можете предложить для достижения в общении с этим человеком поставленных коммуникативных целей.

### **Типовые контрольные задания промежуточной аттестации, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих формирование**

*УК-3- способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовать свою роль в команде; в части индикаторов достижения компетенции УК-3.1. (Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели), УК-3.2. (При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды; соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат), УК-3.3. (Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата)*

### Задания закрытого типа

**Задание 1.** Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы

1. рабочая группа	А) группа лиц, объединенных общими интересами или работой
2. коллектив	Б) автономная, самоуправляемая группа профессионалов, способная оперативно, эффективно решать поставленные перед ней задачи. характерен эффект позитивной синергии, в котором индивидуальные усилия превращаются в результат, превосходящий сумму вкладов каждого участника.
3. команда	В) взаимодействует между собой для обмена информацией, предполагает оказание помощи друг другу в выполнении обязанностей в зоне формальной ответственности. Производительность такой группы – сумма усилий участников.

**Задание 2.** Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите стадии развития команды и уровень развития и функционирования группы

1.Формирование	А) потенциальная и реальная команда
2.Столкновение	Б) высокопроизводительная команда
3.Нормализация	В) рабочая группа
4.Функционирование	Г) реформирование
5.Завершение	Д) псевдокоманда

**Задание 3.** Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите стадии развития команды и основные задачи лидера на каждой стадии

1.Формирование	А) роль наблюдателя. Он тщательно следит за обстановкой в коллективе, оценивает качество работы, даёт обратную связь
2.Столкновение	Б) активно участвовать в разработке новых правил поведения и помочь команде сформировать удобный механизм взаимодействия
3.Нормализация	В) создать комфортную обстановку; обозначить конечную цель; описать порядок работы; сформулировать

	критерии оценки качества выполнения поставленных задач;
4.Функционирование	Г) поблагодарить участников команды за работу, а также минимизировать болезненность расставания. Лидер может мотивировать участников не терять контакты друг с другом
5.Завершение	Д) наладить конструктивный обмен мнениями; сглаживать конфликты; искать точки соприкосновения.

**Задание 4.** Прочитайте текст и установите соответствие.

**Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.**

**Соотнесите конкретные характеристики переговорных стратегий с переговорными стилями Томаса-Килмена**

1) Стратегия выигрыш-проигрыш	а) «Избегание», «уход», «уклонение».
2) Стратегия проигрыш-выигрыш	б) «Односторонняя уступка».
3) Стратегия проигрыш-проигрыш	в) «Сотрудничество», «кооперация».
4) Стратегия выигрыш-выигрыш	Г) «Борьба», «соперничество», «конкуренция».

**Задание 5.** Прочитайте текст и установите соответствие.

**Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.**

**Соотнесите стиль переговоров и характер отношений между участниками**

1) Мягкий стиль	а) Участники – соперники
2) Жесткий стиль	б) Участники– решающие проблемы вместе
3) Принципиальный метод	в) Участники - друзья

**Задание 6.** Прочитайте текст и установите соответствие.

**Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.**

**Соотнесите основные характеристики метода принципиальных переговоров**

1) люди	а) Концентрируйтесь на интересах, а не позициях
2) интересы	б) Настаивайте на использовании объективных критериев
3) варианты	в) отделить людей от проблемы
4)критерии	Г) Изобретайте взаимовыгодные варианты

**Задание 7.** Прочитайте текст и установите соответствие.

**Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.**

**Соотнесите структурные ряды разработки и описания имиджа**

1) Концептуальный образ	а) Формы самопрезентации при общении: <b>речь, невербальные паралингвистические, экстралингвистические, проксемические, визуальный контакт.</b>
2) Визуальный образ	б) Моральные ценности (патриотизм, справедливость, семейные ценности, идеалы), стиль общения – внутри компании и вне ее. Стандарты общения с клиентами, коллегами, руководством, партнерами).
3) Поведенческий образ	в) Стиль одежды, форма одежды, внешность, дизайн кабинета, офиса.
4) Коммуникативный образ	г) Личная миссия (предназначение, высшая цель профессии, чем может быть полезен), ценности профессиональные, этические и эстетические.

**Задание 8.** Прочитайте текст и установите соответствие.

**Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите виды влияния**

1) Внушение	а) Скрытое побуждение адресата
2) Манипуляция	б) Высказывание и обсуждение доводов
3) Аргументация	в) сознательное неаргументированное воздействие

**Задание 9.** Прочитайте текст и установите соответствие.

**Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите виды влияния**

1) Самопродвижение	а) Обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия
2) Игнорирование	б) Объявление своих целей и предъявление доказательств своей компетентности
3) Просьба	в) Умышленное невнимание, рассеянность

**Задание 10.** Прочитайте текст и установите соответствие.

**Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите командные роли**

1. Координатор	А) Высокий интеллектуальный уровень. Новатор
2. Исполнитель	Б) Лидер. Транслирует цели. Руководит дискуссией
3. Генератор идей	В) Устанавливает контакты с окружением. Переговорщик
4. Исследователь ресурсов	Г) Претворяет идеи в практические действия

**Задание 11.** Прочитайте текст и установите соответствие.

**Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите сложность задания и уровень стресса, способствующий эффективности деятельности**

1 Высокий стресс	А Задачи средней сложности
2 Средний стресс	Б Задачи высокой сложности

3 Низкий стресс	В Задачи низкой сложности
-----------------	---------------------------

**Задание 12.** Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите виды организационного стресса

1 Информационный стресс	А Реальные проблемы общения. Повышенная раздражительность, неумение защититься от агрессии, манипуляции, говорить «нет»
2 Эмоциональный стресс	Б . Слишком много информации, мало информации, часто меняется. Ограничение времени.
3 Коммуникативный стресс	В. Возникает при реальной или предполагаемой опасности, переживании ответственности, гнева, вины, унижения

**Задание 13.** Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите феномены группового влияния

1 Групповая фасилитация	А)Тенденция прилагать меньше усилий при объединении деятельности для достижения общей цели
2 Групповая лень	Б)Утрата самоосознания своей индивидуальности в групповой ситуации, обеспечивающей анонимность
3 Деиндивидуализация	В)Группа тратит силы не на анализ, а на поддержание сплоченности
4 Конформизм	Г)Усиление средних тенденций. Улучшение результата деятельности
5 Огруппление мышления	Д)Изменение установок и поведения под влиянием группы: искренне или уступая

**Задание 14.** Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1. Имидж	А) уверенность в порядочности другого человека, уверенность, что продукт соответствует высоким стандартам
2. Репутация	Б)Высшая цель, социальное предназначение
3.Доверие	В) Особенности индивида, составляющие его отличие от других
4.Миссия	Г) Мнение, закрепившееся после взаимодействия с объектом
5.Индивидуальность	Д) Целенаправленно формируемый образ, обладающий информационным, эстетическим, этическим, психологическим воздействием

**Задание 15.** Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите этапы подготовки переговоров и решаемые на этом этапе задачи

1 Подготовка к переговорам	А) Даются субъективные оценки переговоров и их результата. Обсуждается степень решения проблемы. Обеими сторонами выполняются взятые на себя обязательства
2 Ведение переговоров	Б) Решаются организационные вопросы. Обсуждается возможное содержание переговоров. Вырабатываются ключевые элементы позиции.
3 Анализ результатов переговоров	В) Уточняются интересы, концепции и позиции. Обосновываются собственные взгляды и предложения. Позиции согласовываются, вырабатываются договоренности.

**Задание 16.** Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите тактики ведения переговоров

1 «Дезориентация партнера».	А) применяют, когда длительные переговоры подходят к завершению. Оппоненту, который устал от неприятных, тяжелых переговоров выдвигают еще одно требование, и он с ним соглашается.
2 «Провокация чувства жалости у партнера».	Б) демонстрация отказа от вступления в переговоры. Используется, если противоположная сторона заинтересована в переговорах, в этом случае, она готова пойти на уступки, чтобы привлечь к переговорам.
3 Тактика выжимания уступок. Прием «закрытая дверь»	В) Используется в стратегиях «выигрыш – проигрыш», «проигрыш – проигрыш». Эта тактика заранее планируется и реализуется через такие приемы, как: критика конструктивных положений партнера, использование неожиданной информации, обман, угрозы, блеф и т.д.
4 Тактика выжимания уступок. Прием «последнего требования»	Г) Используется в стратегиях «выигрыш – проигрыш», «проигрыш – проигрыш». Цель – снижение активности партнера, подталкивание его на уступки. Используются такие приемы, как: изливание души, создание образа незащитного, слабого человека, жалобы на страдания



**Задание 17.** Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите стрессовые реакции и формы их проявления

1 эмоциональные стрессовые реакции	А) нарушения концентрации внимания, нарушения памяти, ошибки мышления (неверное истолкование)
2 когнитивные стрессовые реакции	Б) автономное возбуждение, нейроэндокринные изменения, ослабление иммунитета
3 поведенческие стрессовые реакции	В) переживание страха, гнева, печали и т.п.
4 физиологические стрессовые реакции	Г) бегство, нападение (агрессия), дезорганизация поведения

**Задание закрытого типа на установление последовательности**

**Задание 18.** Прочитайте текст и установите последовательность

***Расположите в правильной последовательности этапы становления команды***

1. Функционирование
2. Формирование
3. Завершение. Роспуск
4. Столкновение
5. Нормализация

**Задание 19.** Прочитайте текст и установите последовательность

***Расположите в правильной последовательности этапы процесса продаж***

1. Сбор информации о потребностях клиента
2. Работа с возражениями
3. Установление контакта
4. Завершение продажи
5. Презентация

**Задание 20.** Прочитайте текст и установите последовательность

***Расположите в правильной последовательности этапы подготовки публичной речи***

1. Собираание материала
2. Введение
3. Заключение
4. Решение вопроса о цели речи
5. Выбор темы
6. Развитие основной части речи

**Задание 21.** Прочитайте текст и установите последовательность

***Расположите в правильной последовательности динамики конфликта***

1. Инцидент
2. Возникновение и осознание объективной проблемной ситуации
3. Эскалация
4. Нормализация
4. Попытки решить проблему, предконфликтная ситуация
5. Сбалансированное противодействие

6. Завершение конфликта

**Задание 22.** Прочитайте текст и установите последовательность

*Расположите в правильной последовательности схему возникновения и влияния эмоций, соответственно базовому принципу управления эмоциями*

1. Реакция, проявляемая поведением
2. Факты (вижу, слышу)
3. Интерпретация (формирую отношение)
4. Эмоционально реагирую

### **Задания комбинированного типа**

**Задание 1.** Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Какой групповой роли соответствуют следующие функции:

Приводит команду в действие, побуждает к движению вперед, не позволяет расслабиться.

1. Координатор
2. Мотиватор
3. Исполнитель
4. Генератор идей

**Задание 2.** Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

**«Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:**

- А деловых интересов партнеров
- Б личностных, неделовых интересов партнеров
- В профессиональных интересов партнеров
- Г в строгом соответствии теме встречи

**Задание 3.** Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

**Для успешного профессионального общения наиболее эффективной является стратегия:**

- А сотрудничества
- Б соперничества
- В конфронтации

**Задание 4.** Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

**. Специалист проводит совещание. Какие аргументы не следует использовать?**

- А. к авторитету
- Б. к силе/угрозе
- В. к массам
- Г. к личности

**Задание 5.** Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

**Что понимают под предметом переговоров?**



- а) повестка дня международного совещания;
- б) предмет переговоров - это все то, по поводу чего субъекты вступили в переговоры;
- в) содержание соглашения достигнутого в ходе переговоров
- г) проект резолюции международной конференции

**Задание 6.** Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

**Что понимают под позицией на переговорах?**

- а) методы воздействия на партнера в ходе переговоров;
- б) совокупность целей, предложений, аргументов и возможных вариантов решений, с которыми стороны выходят на переговоры;
- в) план ведения переговоров;
- г) стиль ведения переговоров.

**Задание 7.** Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

**Что такое командная роль?**

- 1. Личные особенности человека
- 2. Особенности поведения члена группы при совместной работе.
- 3. Соответствие должностным обязанностям;
- 4. Профессиональные навыки

**Задание 8.** Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

**В основе какой переговорной стратегии лежит высокая степень направленности на свои интересы и низкая степень направленности на интересы другой стороны:**

- 1. соперничество;
- 2. компромисс;
- 3. сотрудничество;
- 4. односторонняя уступка;
- 5. избегание

**Задание 9.** Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

**В основе какого метода ведения переговоров лежат положения: отделяйте людей от проблемы; концентрируйтесь на интересах, а не на позициях; изобретайте взаимовыгодные варианты; настаивайте на использовании объективных критериев:**

- 1. принципиальное ведение переговоров;
- 2. мягкое ведение переговоров;
- 3. жесткое ведение переговоров;
- 4. компромиссное ведение переговоров;
- 5. позиционное ведение переговоров

**Задание 10.** Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

**В основе какой переговорной стратегии лежит низкая степень направленности на свои интересы и высокая степень направленности на интересы другой стороны:**

- 1. соперничество;
- 2. компромисс;
- 3. сотрудничество;

4. односторонняя уступка;
5. избегание

**Задание 11.** Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Положение человека в обществе, которое он занимает в соответствии с полом, возрастом, профессией и т.д.

1. Социальная роль
2. Престиж
3. Социальный статус.
4. Репутация

**Ответ:**

**Обоснование ответа:**

**Задания комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответов из предложенных и развернутым обоснованием выбора**

**Задание 11.** Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.

**В предложенном списке выделите факторы, влияющие на уровень энергетики оратора**

1. Логичность
2. Интонации
3. Обращенность к слушателям
4. Позитивность
5. Громкость

**Задание 12.** Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.

**Что относится к элементам персонального бренда лидера?**

1. Статус
2. Отличительность
3. Возраст
4. Последовательность
5. Значимость

**Задание 13.** Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.

**Что необходимо сделать сторонам на этапе подготовки к переговорам:**

1. сформировать делегацию;
2. определить главу делегации;
3. подписать согласительный документ;
4. определить место и время встречи;
5. согласовать позиции;
6. выработать договоренности

**Задание 14.** Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов



**Какие из перечисленных ниже принципов лежат в основе разработанного в Гарварде метода принципиального ведения переговоров:**

1. отделяйте людей от проблемы;
2. жестко отстаивайте свою позицию;
3. концентрируйтесь на интересах, а не на позициях;
4. изобретайте взаимовыгодные варианты;
5. настаивайте на использовании объективных критериев; 6. необходимо быть мягким по отношению к людям и проблеме

**Задание 15.** *Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов*

**Выделите структурные роли из теории Транзактного анализа Р. Берна**

1. Собеседник
2. Взрослый
3. Родитель
4. Коммуникатор
5. Ребенок

**Задание 16.** *Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов*

**Выделите правила коммуникации, описанные в Транзактном анализе Э.Берна**

1. Параллельная коммуникация имеет элемент ожидания. Может продолжаться долго
2. Уровни взаимодействия всегда параллельны
3. При пересекающейся транзакции происходит разрыв коммуникации
4. Поведенческий результат скрытой транзакции определяется на психологическом уровне
5. Подстраивайтесь под уровень коммуниканта

**Задание 17.** *Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов*

**Выделите психологические факторы, определяющие 1-ое впечатление:**

1. Фактор оценивания
2. Фактор превосходства
3. Фактор ожидания
4. Фактор отношения к нам
5. Фактор привлекательности

**Задание 18.** *Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов*

**Выделите психологические механизмы, определяющие познание и понимание людьми друг друга**

1. Эмпатия
2. Стереотипизация
3. Рефлексия
4. Идентификация
5. Удивление

**Задание 19.** *Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов*

**Выделите причины эффекта социального восприятия, называемого «когнитивный диссонанс»:**

1. Недостаток времени
2. Несоответствие ситуации опыту прошлого
3. Логическое несоответствие фактов
4. Опасение чужой оценки
5. Незнакомые традиции, обычаи, факты

**Задание 20.** Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

**Выделите ошибочные действия при проведении «малого разговора»**

1. Насильственное интервью
2. Вырождение в большой разговор
3. Доброжелательность
4. Инвентаризация жизни
5. Compliments

### **Задания открытого типа с развернутым ответом**

**Задание 1.** Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

**Опишите основные характеристики метода принципиальных переговоров**

**Задание 2.** Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

**Охарактеризуйте психологические тактики специалиста, способствующие сотрудничеству.**

**Задание 3.** Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

В турагентство обращается клиент с жалобой. Он эмоционален, агрессивен. Смоделируйте поведенческий портрет клиента. Оцените его эмоциональное состояние. Предложите психологические тактики для достижения коммуникативной цели.

**Задание 4.** Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

**Группа студентов объединилась для разработки проекта. Предложите ваши рекомендации для организации общей работы и получения эффективного результата**

**Задание 5.** Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

**В начале общения со сложным конфликтным клиентом специалист испытывает сложную гамму чувств: неуверенность, смущение, раздражение. Возникает желание совершить ответный удар, уступить, разорвать отношения. Дайте рекомендации, как справиться с чувствами, как себя вести, чтобы избежать опасные последствия реакций.**



**Задание 6.** Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

**Опишите специфические черты группы, которую можно назвать эффективной командой.**

**Задание 7.** Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

**Что делать лидеру, если он замечает снижение своего авторитета, снижение уровня инициативности и ответственности в команде, вовлекается в «личностные трения» с отдельными членами команды.**

**Задание 8.** Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

**Один или несколько членов команды приняли самостоятельное решение об уходе. Предложите конструктивный сценарий обновления состава команды**

**Задание 9.** Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

**Отдельные члены команды под воздействием семейно-бытовых или общесоциальных факторов временно могут «выпасть из обоймы». Предложите сценарий продолжения конструктивной работы команды**

**Задание 10.** Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

**В команде появился альтернативный неформальный лидер. Оторванность от команды проявляется в неравноценном отношении к людям, опережающем профессиональном росте активных участников. Предложите действия лидера во благо команды**

**Типовые контрольные задания промежуточной аттестации, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих формирование**

**УК-4 - способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) в части индикаторов достижения компетенции УК-4.1. (выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства компетенции; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия); УК-4.2 (ведет диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах) и УК-4.3. (ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции)**

### **Задания закрытого типа**

**Задание 1.** Прочитайте текст и установите соответствие.

**Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.**

1) Продуктивные виды речевой деятельности	а) чтение, аудирование
2) Рецептивные виды речевой деятельности	б) речевая деятельность
3) Процесс производства и восприятия речи	в) письмо, говорение

**Задание 2.** Прочитайте текст и установите соответствие.

**Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.**

1) Ссылки в речи на результаты социологических исследований – это аргумент	а) к делу
2) Ссылки в речи на конкретные примеры, факты – это аргумент	б) к массам
3) Ссылки в речи на документы – это аргумент	в) к авторитету

**Задание 3.** Прочитайте текст и установите соответствие.

**Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.**

1) тезис	а) основная мысль
2) ретроспекция	б) доказательство
3) аргумент	в) композиционно-риторический прием

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры

**Задание 4.** Прочитайте текст и установите соответствие.

**Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.**

1) Выступление, посвященное вопросам ротации кадров, должно быть	а) в высоком стиле
2) Выступление, посвященное юбилею, должно быть	б) в среднем стиле
3) непринужденная беседа	в) в простом стиле

**Задание 5.** Прочитайте текст и установите соответствие.

**Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.**

1) когезия	а) связи, способствующие соединению частей выступления
2) ретроспекция	б) речевой прием, при котором оратор ссылается на информацию, которая будет содержаться в последующих частях выступления
3) проспекция	в) речевой прием, при котором оратор ссылается на предшествующую информацию

**Задание 6.** Прочитайте текст и установите соответствие.

**Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.**

1) Аудирование, при котором совмещается понимание и сочувствие-переживание	а) нерефлексивное слушание
--	----------------------------

2) Аудирование, при котором собеседник слушает внимательно и не вмешивается в чужую речь своими замечаниями, в основном молчит	б) рефлексивное слушание
3) Аудирование, при котором собеседник слушает внимательно и задает соответствующие вопросы	в) эмпатическое слушание

**Задание 7. Прочитайте текст и установите соответствие.**

**Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.**

1) Просодические средства невербального общения	а) жест
2) Проксемические средствами невербального общения	б) интонация
3) Кинесические средства невербального общения	в) расстояние между собеседниками

**Задание 8. Прочитайте текст и установите соответствие.**

**Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.**

1) Умение учитывать возраст, пол, национальность слушателей, их общественное положение и образ жизни	а) речевая компетенция
2) Умение учитывать особенности чужой культуры, религии	б) межкультурная компетенция
3) Свободное, практическое владение речью на данном языке, умение говорить правильно, бегло и динамично	в) лингвопрагматическая часть компетенции оратора

**Задание 9. Прочитайте текст и установите соответствие.**

**Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.**

1) система взаимосвязанных, взаимообусловленных элементов, языковых знаков	а) дискурс
2) намерение	б) интенция
3) речевое произведение, в котором находят разрешение коммуникативные целеустановки, интенциональные замыслы автора	в) язык

**Задание 10. Прочитайте текст и установите соответствие.**

**Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.**

1) Если человек улыбается, это означает	а) закрытость чувств
2) К визуальному контакту относится	б) радость
3) Что означают спрятанные за спиной руки при невербальном способе общения:	в) взгляд

**Задание 11. Прочитайте текст и установите соответствие.**

**Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.**

1) Похвала, комплимент	а) аргумент к тщеславию
2) статистика	б) аргумент к делу

3) угроза	в) аргумент к силе
-----------	--------------------

**Задание 12.** Прочитайте текст и установите соответствие.

**Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.**

1) Невербальные сигналы «важно»	а) прямая или отстранённая назад поза, опущенные плечи, более низкий тонус мышц, «рассеянный» взгляд.
2) Невербальные сигналы «не важно»	б) наклон вперёд, поднятые плечи, более высокий тонус мышц, «сконцентрированный» взгляд.
3) Невербальные сигналы «активность»	в) низкий тонус мышц, голос спокойный и расслабленный, маркирование вниз.
4) Невербальные сигналы «пассивность»	г) повышение тонуса мышц (лицо, руки, тело), голос более интонационный и громкий, в иллюстративном варианте маркирование образа вверх (чем выше - тем важнее), весомости «предмета», напряжением кисти рук.

**Задание 13.** Прочитайте текст и установите соответствие

1. Идентификация	А Эмоциональное сопереживание другому человеку
2. Эмпатия	Б. Познание другого человека, основанное на формировании устойчивого позитивного чувства к нему
3. Атракция	В. Предположение о внутреннем состоянии другого человека на основе попыток поставить себя на место партнера

**Задание 14.** Прочитайте текст и установите соответствие.

1. Перцептивная сторона общения	А. Обмен информацией между людьми
2. Интерактивная сторона общения	Б. Процесс восприятия людьми друг друга
3. Коммуникативная сторона общения	В. Организация взаимодействия между индивидами

**Задание 15.** Прочитайте текст и установите соответствие.

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 соперничество	взаимодействия:	Д. Стремлением уйти от конфликта

**Задание 16.** Прочитайте текст и установите соответствие.

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 17.** Прочитайте текст и установите соответствие.

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 18.** Прочитайте текст и установите соответствие.

1. Стереотипизация	А. Механизм интерпретации поступков и чувств другого человека
2. Рефлексия	Б. Восприятие партнера на основе некоего стереотипа
3. Каузальная атрибуция	В. Механизм самопознания на основе способности представлять как человек воспринимается партнером по общению

**Задание 19.** Прочитайте текст и установите соответствие.

1. Невербальные сигналы уверенности	А) покачивание головой из стороны в сторону (в нашей культуре), согнутая поза, отодвигающие жесты.
2. Невербальные сигналы сомнения	Б). высокая симметрия, четкие жесты, устойчивая поза, ровный голос.
3. Невербальные сигналы согласия	В). потеря симметрии, покачивания, переминыя с ноги на ногу, меняющийся голос,
4. Невербальные сигналы несогласия	г) (сверху-вниз в нашей культуре) покачивание головой, поднятая голова, прямая поза,



иллюстративные жесты: большой палец вверх, пожимание рук, как демонстрация достижения соглашения

**Задание 20. Прочитайте текст и установите соответствие.**

1. Невербальные сигналы превосходства	А) уголки губ вверх, поза симметричная, прямая, голос выше, дыхание ровное.
2. Невербальные сигналы подчинения	Б). голова опущена, ссутуленная поза, опущенные плечи.
3. Невербальные сигналы позитива	В). уголки губ вниз, часто складки между бровями, нижняя губа напряжена и поднята, поза ассиметричная, согнутая, голос ниже, дыхание зажатое
4. Невербальные сигналы негатива	Г) поднятый подбородок, слегка прикрытые верхние веки, прямая поза, плечи приподняты.

**Задания комбинированного типа**

**Задание 1.** Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

**Кол-во правильных ответов - 1**

При чтении документа используется

- А. изучающее чтение;
- Б. сканирование;
- В. ознакомительное чтение;
- Г. поисковое чтение.

**Задание 2.** Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

**Кол-во правильных ответов - 1**

Эмпатия - это

- А. максима согласия
- Б. Сочувствие, сопереживание.
- В. максима качества
- Г. максима такта

**Задание 3.** Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

**Кол-во правильных ответов - 1**

Фигура мысли, состоящая в приведении доводов в доказательство справедливости определенного тезиса

- А. аргументация
- Б. логика
- В. интенция
- Г. дискурс



**Задание 4.** Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

**Кол-во правильных ответов – 1**

**Не рекомендуется использовать в деловой речи аргументы:**

- А К силе
- Б К авторитету
- В К массам
- Г К делу

**Задание 5.** Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

**Кол-во правильных ответов - 1**

**Специфической особенностью деловой коммуникации является:**

- А неограниченность во времени
- Б регламентированность
- В отсутствие норм и правил
- Г разговор по душам

**Задание 6.** Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

**Кол-во правильных ответов - 1**

**Интенция - это**

- А. Тезис
- Б. Высказывание
- В. Максима такта
- Г. Намерение

**Задание 7.** Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

**Кол-во правильных ответов - 1**

**Контактоустанавливающая фаза выступления обязательно включает**

- А. этикетную формулу обращения
- Б. обозначение социальной роли
- В. этикетную формулу приветствия
- Г. этикетную формулу благодарности

**Задание 8.** Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

**Кол-во правильных ответов – 1**

**Основная фаза выступления обязательно включает**

- А. риторические элементы
- Б. аргументы
- В. перспекцию

**Задание 9.** Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

**Кол-во правильных ответов - 1**

**Заключительная фаза выступления обязательно включает**



- А. аргументы
- Б. этикетную формулу благодарности
- В. риторические элементы
- Г. проспекцию

**Задание 10.** Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

**Кол-во правильных ответов – 1**

**Конфронтационные переговоры - это**

- А. участники переговоров – партнеры
- Б. участники переговоров – соперники
- В. участники переговоров находятся в конфликтных отношениях

**Задание 11.** Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

**Кол-во правильных ответов - 1**

**Соглашение на основе взаимных уступок, достигнутое в переговорах**

- А. компромиссное решение
- Б. принципиально новое решение
- В. асимметричное решение

**Задание 12.** Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

**Кол-во правильных ответов - 1**

**ДЕКОРУМ - это**

- А. то же, что и интенция
- Б. - внешнее, показное приличие
- В. речевой этикет
- Г. деловой этикет

**Задание 13.** Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

**Кол-во правильных ответов - 1**

**Коммуниканты выступают в качестве представителей той или иной общественной группы, играют роль, предписываемую коммуникативной ситуацией, -это**

- А. личностноориентированный дискурс
- Б. речевая деятельность
- В. статусноориентированный дискурс

**Задание 14.** Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

**Кол-во правильных ответов - 1**

**Аудирование - это**

- А. вид речевой деятельности, посредством которого осуществляется вербальное общение
- Б. вид речевой деятельности, заключающийся в восприятии через органы зрения письменного речевого сообщения, текста
- В. вид речевой деятельности: восприятие речи на слух и понимание ее в процессе

восприятия.

**Задание 15.** Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

**Кол-во правильных ответов - 1**

**Продуктивный вид речевой деятельности - это**

- А. письмо
- Б. чтение
- В. аудирование

**Задание 16.** Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

**Кол-во правильных ответов - 1**

**Паралингвистические средства общения - это**

- А. жесты
- Б. речь
- В. смех
- Г. дикция

**Задание 17.** Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

**Кол-во правильных ответов - 1**

**Дискурс - это**

- А. единица общения
- Б. единица языка
- В. то же самое, что и текст

**Задание 18.** Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

**Кол-во правильных ответов - 1**

**Принципы вежливости Дж.Лича - это**

- А. максима такта
- Б. максима количества
- В. максима качества
- Г. максима релевантности

**Задание 19.** Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

**Кол-во правильных ответов - 1**

**Речевые тактики - это**

- А. конкретные речевые ходы, соответствующие общей стратегии
- Б. то же, что и стратегия
- В. то же, что и интенция

**Задание 20.** Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

**Кол-во правильных ответов - 1**

**Говорение - это**

- А. вид речевой деятельности, посредством которого осуществляется вербальное



общение

Б. вид речевой деятельности, заключающийся в восприятии через органы зрения письменного речевого сообщения, текста

В. вид речевой деятельности: восприятие речи на слух и понимание ее в процессе восприятия.

### **Задания открытого типа с развернутым ответом**

**Задание 1.** Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки. Идет деловая беседа с клиентами. Выступает ведущий менеджер компании (туроператор). Тема – аннулирование тура. Аудитория настроена агрессивно. Предложите речевые тактики, которые могут использовать специалисты для достижения коммуникативных целей.

**Задание 2.** Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки. В турагентство обращается клиент с жалобой. Охарактеризуйте речевое поведение специалиста.

Ответ (**Варианты**):

*Специалист:* Добрый день. Я, Петров Олег, менеджер турагентства «Горизонт». В рамках своей компетенции буду рад Вам помочь и постараюсь ответить на все Ваши вопросы. Представьтесь, пожалуйста, и расскажите о своих проблемах.

*Гражданин:* Смирнов Иван Васильевич. Я заплатил большие деньги за тур в Карелию/Крым и остался недоволен: в гостинице по маршруту (название) низкое качество обслуживания, полное несоответствие стандартам 4 звезды. Требую компенсации!

*Специалист:* Иван Васильевич! Я Вас понял. Наше турагентство берет под контроль этот вопрос. Мы свяжемся с туроператором – разработчиком программы и организации тура –, который, свою очередь, проведет объективную экспертную оценку и даст заключение. Я сообщу Вам по электронной почте решение туроператора.

**Задание 3.** Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки. Охарактеризуйте речевые тактики специалиста, способствующие сотрудничеству.

**Задание 4.** Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки. Турагентство/ туроператор проводит собрание со студентами-практикантами. Определите круг вопросов, вокруг которых пойдет беседа. Предложите речевые тактики, которые могут использовать специалисты для достижения коммуникативных целей.

**Задание 5.** ..... Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

Идет деловая беседа менеджера туроператора с клиентом, представляющим юридическое лицо. Тема – организация тура. Коммуниканты не могут договориться о финансовой составляющей. Предложите речевые тактики, которые могут использовать специалист для достижения коммуникативных целей.



**Задание 6.** Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

Опишите личностные установки профессионала, повышающие эффективность клиентоориентированного общения.

**Задание 7.** Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

Представьте максимы, составляющие Принцип кооперации П.Грайса

**Задание 8.** Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

Охарактеризуйте максимы вежливости Дж.Лича

**Задание 9.** Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки Поставьте цель на саморазвитие эмоционального интеллекта. Проработайте цель по схеме целеполагания «Хорошо сформулированный результат».

**Задание 10.** Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки Составить письмо/ информацию на сайт-сообщение о новых проектах. Адресант – менеджер туроператора Адресат- партнеры, потенциальные клиенты

### Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

#### Экзаменационные вопросы:

1. Классификация общения по видам, средствам, жанрам
2. Психология делового общения. Индивид, Личность. Индивидуальность. Личностные установки профессионального коммуникатора.
3. Личная эффективность в деловой коммуникации
4. Феномены группового влияния: фасилитация - ингибция, групповая лень, деиндивидуализация, конформизм, групповая поляризация, огруппление мышления.
5. Перцептивная сторона общения. Факторы, определяющие первое впечатление.
6. Механизмы межличностной перцепции: восприятие друг друга, самого себя, прогнозирование поведения партнера по общению.
7. Каузальная атрибуция. Теория атрибуции Келли.
8. Эффекты и ошибки социального восприятия
9. Барьеры общения.
10. Невербальная сторона общения: кинесика, просодика, экстралингвистика, такесика, проксемика.
11. Основные невербальные сообщения. Мета-послание.
12. Воздействие на аудиторию (вербальные и невербальные средства).
13. Интерактивная сторона общения. Статус, роль. Теории взаимодействия.
14. Транзактный анализ Эрика Берна.
15. Стратегии и стили поведения (сетка Томаса-Килменна)
16. Деловая беседа как форма делового общения
17. Доверие. Психологические механизмы подстройки в коммуникации
18. Активное слушание. Структура и механизмы процесса



19. Малый разговор как форма поддержания доверительного контакта
20. Метод принципиальных переговоров.
21. Стратегия «прорыва» У. Юри в ведении переговорного процесса.
22. Принципы и постулаты речевого общения Г.Грайса и Д.Лича
23. Совещание как форма делового общения
24. Команда: принципы работы, динамика развития
25. Технологии принятия групповых решений (мозговой штурм, синектика, шесть шляп мышления).
26. Стресс в деловой коммуникации. Стадии стресса.
27. Управлением стрессом.
28. Классификация деловых культур Р.Льюиса
29. Теория культурных измерений Г.Хофстеде
30. Речевые и психологические тактики, способствующие установлению сотрудничества

#### 7.4. Содержание занятий семинарского типа

##### Практическое занятие 1.

**Вид практического занятия:** ситуационно-ролевая игра

**Тема и содержание занятия:** Основные понятия теории речевой коммуникации

**Цель занятия:** рассмотреть роль речевой коммуникации в «контактной зоне»

**Практические навыки:** умение моделировать коммуникативную ситуацию

**Продолжительность занятия** – 1 час (заочная форма обучения – 0,25 час)

##### Практическое занятие 2

**Вид практического занятия:** решение ситуационных задач- деловая беседа, в т.ч. телефонный разговор с использованием видеоролика.

**Тема и содержание занятия:** Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации. Коммуникативная ситуация и ее составляющие: организационная составляющая: обозначение адресанта, обозначение адресата, время речевого (коммуникативного акта), место речевого (коммуникативного акта); тематическая составляющая: определение основной темы; интенциональная составляющая: определение основной интенции. Фрейм как модель конкретной речевой ситуации и стереотип речевого поведения. Участники профессионального общения.

**Цель занятия:** научить студентов характеризовать и анализировать коммуникативную ситуацию, считывать информацию о собеседнике, исходя из статусно-ролевых признаков, интенций участников профессионального общения; отработать различные фреймы стандартных и нестандартных речевых ситуаций, характерных для индустрии гостеприимства.

**Практические навыки:** умение характеризовать и анализировать коммуникативную ситуацию: стандартную коммуникативную ситуацию (например, установление, поддержание и прекращение коммуникативного контакта, модификацию поведения собеседника, ведение спора, приглашение и планирование, благодарность, извинение, поздравление, соболезнование, комплимент, в т.ч. в формате телефонного разговора, и т.д.) и нестандартную коммуникативную ситуацию (установление, поддержание и прекращение коммуникативного контакта в условиях кризисной ситуации; особенности речевого поведения в условиях кризисной ситуации, например, отзыв лицензии на предоставление услуг, изменение сроков платежа по поставкам, информирование клиентов о деятельности компании при форс-мажорных обстоятельствах и т.д.), считывать информацию о собеседнике, исходя из статусно-ролевых признаков, интенций участников



профессионального общения; умение и навыки планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.

**Продолжительность занятия** – 2 часа (заочная форма обучения – 0,25 час)

### **Практическое занятие 3**

**Тема и содержание занятия:** Этический аспект речевой коммуникации.

**Цель занятия:** Обучение правилам речевого общения на примере анализа речевого поведения коммуникантов.

**Практические навыки:** умение считывать информацию о собеседнике, исходя из статусно-ролевых признаков, интенций участников профессионального общения; знание правил речевого поведения и умение их использовать в конкретной коммуникативной ситуации; знание языковых норм и умение использовать их в речи.

**Продолжительность занятия** – 0,5 час(заочная форма обучения – 0,25 час)

### **Практическое занятие 4**

**Вид практического занятия:** ситуационно-ролевая игра (дискурс-анализ деловой беседы).

**Тема и содержание занятия:** Психологический аспект речевой коммуникации(с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья). Анализ приемов эмоционально-психологического речевого воздействия и вероятной психологической реакции (на примере деловой беседы). Предлагаемые ситуации приближены к реальным и отражают речевые взаимодействия специалистов, работающих в сфере сервиса, с клиентами, лицами с ограниченными возможностями здоровья.

**Цель занятия:** обучение анализу коммуникативной ситуации, речевым стратегиям и тактикам на примере диалогического дискурса, в том числе телефонного разговора с использованием видеоролика.

**Практические навыки:** умение считывать информацию о собеседнике, исходя из статусно-ролевых признаков, интенций участников профессионального общения; умение нейтрализовать речевую агрессию, используя соответствующие речевые тактики; умение и навыки, планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.

**Продолжительность занятия** – 0,5 час(заочная форма обучения – 0,25 час)

### **Практическое занятие 5**

**Вид практического занятия:** круглый стол - защита группового проекта  
Выступление с профессиональными речами

**Тема и содержание занятия:** Совершенствование навыков устной речи. Монологическая и диалогическая речь. Речь и дискурс.

**Цель занятия:** обучение студентов созданию и восприятию монологического делового дискурса.

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

**Продолжительность занятия** – 1 час (заочная форма обучения – 0,25 часа)

### **Практическое занятие 6**



**Вид практического занятия:** тренинг, контроль навыков аудирования

**Тема и содержание занятия:** Совершенствование навыков слушания.

**Цель занятия:** проверка норм аудирования, обучение студентов навыкам слушания профессиональной речи/восприятия монологического делового дискурса, умению выделять в предложенном дискурсе ключевую информацию.

**Практические навыки:** умение воспринимать профессиональную речь/монологический институциональный деловой дискурс.

**Продолжительность занятия** – 0,5 часа (заочная форма обучения – 0,25 часа)

#### Практическое занятие 7

**Вид практического занятия:** круглый стол, выступление с профессиональными речами

**Тема и содержание занятия:** Совершенствование навыков чтения.

**Цель занятия:** обучение студентов различным видам чтения.

**Практические навыки:** умение выступать с профессиональной речью/монологическим институциональным деловым дискурсом перед аудиторией/ умение представлять профессиональную речь/ владение различными видами чтения.

**Продолжительность занятия** – 0,5 часа (заочная форма обучения – 0,5 часа)

#### Практическое занятие 8

**Вид практического занятия:** тренинг - составление документа по образцу (письменная форма).

**Тема и содержание занятия:** Совершенствование навыков письма. Написание документов различных жанров.

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

**Практические навыки:** умение писать деловые записки, протоколы, деловые письма и другие документы, обеспечивающие сопровождение деловой речи.

**Продолжительность занятия** – 2 часа (очно-заочная форма обучения – 0,5 часа)

#### Практическое занятие 9.

**Вид практического занятия:** ситуационно-ролевая игра

**Тема и содержание занятия:** Основы психологии делового общения.

**Цель занятия:** обучение студентов правилам делового общения

**Практические навыки:** умение их использовать правила делового общения в конкретной коммуникативной ситуации

**Продолжительность занятия** – 1 час (заочная форма обучения – 0,5 час)

#### Практическое занятие 10

**Вид практического занятия:** ситуационно-ролевая игра

**Тема и содержание занятия:** Перцептивная сторона делового общения. Социальная перцепция. Познание себя в процессе общения. Познание и понимание собеседника. Прогнозирование поведения партнера по общению. Факторы, определяющие первое впечатление. Эффект Ореола. Эффект первичности. Эффект порядка. Механизмы межличностной перцепции: идентификация, эмпатия, аттракция, стереотипизация, рефлексия, каузальная атрибуция. Схемы причинности. Корни искажения восприятия. Когнитивный диссонанс.

**Цель занятия:** обучение студентов практическим навыкам делового общения с учетом психологических особенностей коммуникантов.



**Практические навыки:** умение считывать информацию о собеседнике, исходя из статусно-ролевых признаков, интенций участников профессионального общения; знание правил речевого/психологического поведения и умение их использовать в конкретной коммуникативной ситуации; знание особенностей темперамента, характера коммуникантов и умение учитывать их в деловом общении.

**Продолжительность занятия** – 1 час (заочная форма обучения – 0,5 час)

#### **Практическое занятие 11.**

**Вид практического занятия:** подведение итогов тестирования и групповая защита модели развития надпрофессиональной компетенции.

**Тема и содержание занятия:** Подведение итогов прохождения тестов по диагностированию надпрофессиональных компетенций по инструментам в рамках проекта «Оценка и развитие управленческих компетенций в российских образовательных организациях» Автономной некоммерческой организации «Россия – страна возможностей».

Преподавателем дается характеристика надпрофессиональных компетенций и варианты решения проблемных ситуаций при условии развитости конкретной компетенции. Групповая разработка модели одной из надпрофессиональных компетенций.

**Цель занятия:** получения опыта представления надпрофессиональной компетенции.

**Практические навыки:** знание диагностических процедур по оценки надпрофессиональных компетенций, умение дать оценку развитости надпрофессиональной компетенции по итогам диагностики, построение модели надпрофессиональных компетенций для успешного выполнения профессиональных обязанностей.

**Продолжительность занятия** – 2 часа ( заочная форма обучения – 1 час).

#### **Практическое занятие 12**

**Вид практического занятия:** Мастер-класс по отработке одной из надпрофессиональной компетенции у группы с элементами игрового тренинга.

**Тема и содержание занятия:** Отработка надпрофессиональных компетенций.

Мастер-класс разрабатывается с целью отработки одной из надпрофессиональной компетенции у группы, проводится с элементами игрового тренинга в течение 20 минут. Мастер-класс может быть разработан одним обучающимся или группой обучающихся.

Мастер-класс готовится по следующей структуре: сначала преподавателем дается характеристика надпрофессиональной компетенции и варианты решения проблемных ситуаций при условии развитости данной компетенции. Далее группа обучающихся разрабатывает (2 недели) и представляет модель развития надпрофессиональной компетенции по схеме:

- концептуальная идея надпрофессиональной компетенции;
- особенности проявления в деловой коммуникации;
- как овладеть надпрофессиональной компетенцией, рекомендации.
- получение опыта учиться, обучая (проработка в группе выбранной технологии, моделируется проблемная ситуация и слушатели, используя полученные теоретические знания по данной компетенции, предлагают (разыгрывают) вариант(ы) решения;
- анализ рабочей группой;
- постановка цели на саморазвитие.



После этого руководитель подводит итоги и указывает на допущенные ошибки при решении проблемной ситуации и дает рекомендации членам группы по развитию данного навыка.

**Цель занятия:** развитие надпрофессиональных компетенций.

**Практические навыки:** умение оценивать надпрофессиональные компетенции, выстраивать траекторию развития у группы, в том числе саморазвития, надпрофессиональных компетенций.

**Продолжительность занятия – 2 часа ( заочная форма обучения – 1 час).**

### **Практическое занятие 13**

**Вид практического занятия:** круглый стол Тренинг. Психологическая подстройка к клиенту

**Тема и содержание занятия:** Коммуникативная сторона делового общения. Интерактивная сторона делового общения

**Цель занятия:** обучение студентов практическим навыкам делового общения с учетом психологических особенностей коммуникантов.

**Практические навыки:** знание особенностей делового общения с учетом психологических особенностей коммуникантов и умение использовать их в конкретных коммуникативных ситуациях.

**Продолжительность занятия – 1 час (заочная форма обучения – 1 час)**

### **Практическое занятие 14**

**Вид практического занятия:** ситуационная задача (анализ деловой беседы).

**Тема и содержание занятия:** Деловая беседа как основная форма делового общения

**Цель занятия:** обучение студентов практическим навыкам делового общения с учетом психологических особенностей коммуникантов.

**Практические навыки:** знание особенностей делового общения с учетом психологических особенностей коммуникантов и умение использовать их в конкретных коммуникативных ситуациях.

**Продолжительность занятия – 1 час (заочная форма обучения – 0,5 час)**

### **Практическое занятие 15**

**Вид практического занятия:** круглый стол.

**Тема и содержание занятия:** Деловые совещания. Переговоры

**Цель занятия:** обучение студентов коммуникативным технологиям с учетом психологических особенностей поведения коммуникантов.

**Практические навыки:** практическим навыкам делового общения с учетом психологических особенностей коммуникантов.

**Продолжительность занятия – 1 час (заочная форма обучения – 0,5 час)**

#### ***Практическое занятие***

*Практическое занятие – это оценочное средство (далее ОС), которое ставит перед собой цель углубленного обсуждения сложной темы учебной программы, а так же выступает способом проверки знаний полученных студентами при самостоятельном изучении темы и путем развития у него ораторских способностей в ходе обсуждения вопросов практического занятия. В процессе подготовки к практическому занятию студент черпает и обобщает знания из материала учебников, монографий, нормативных актов, научных статей и т.д., рекомендуемых для подготовки к практическому занятию.*



*В процессе организации и проведения данной формы занятия формируются знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующий следующие этапы компетенции:*

*Практические занятия проводятся с использованием активных и интерактивных форм обучения:*

**2. Дискуссия. Круглый стол.** *Практическое занятие в форме дискуссии представляет собой коллективное обсуждение какого-либо вопроса, проблемы или сопоставление информации, идей, мнений, предложений. Преподаватель заранее озвучивает тему дискуссии и вопросы, на которые будет необходимо ответить. В ходе дискуссии студенты вырабатывают принципы и подходы к решению поставленной проблемы (вопроса), доказательства, обоснования своей позиции, максимально используя свой личный опыт.*

**Характеристика ОС. Круглый стол, дискуссия** *являются оценочными средствами, позволяющими включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Дискуссионные процедуры могут быть использованы для того, чтобы студенты:*

*– лучше поняли усвояемый материал на фоне разнообразных позиций и мнений, не обязательно достигая общего мнения;*

*– смогли постичь смысл изучаемого материала, который иногда чувствуют интуитивно, но не могут высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию;*

*– смогли согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой проблемы.*

*Эта форма отражает особенности современного профессионального общения в профессиональной сфере. Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса.*

**Методика применения ОС и взаимосвязь с формируемыми компетенциями.**

*На таком практическом занятии осуществляются сотрудничество и взаимопомощь, каждый студент имеет право на интеллектуальную активность, заинтересован в достижении общей цели практических занятий, принимает участие в коллективной выработке выводов и решений. В условиях совместной работы студент занимает активную позицию.*

*На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы изучаемой дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен научиться точно выражать свои мысли в выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию, что формирует способность логически верно и юридически грамотно строить устную и письменную речь, пользоваться иностранными языками в целях изучения зарубежного опыта управления кадровым потенциалом органов власти.*

*Кроме того, дискуссия применяется и как метод обучения, и как форма обучения и заключается в коллективном обсуждении какого-либо вопроса, проблемы или сопоставлении информации, идей, мнений, предложений.*

**3. Метод кейсов/решения ситуационных задач (кейс-стади).** *Преподаватель готовит кейс (на бумаге или электронном носителе). В кейсе содержится описание жизненной ситуации, а также набор фактических материалов, документов, связанных с ней. Студенты работают в малых группах (по 3-5 человек). На основании представленных документов и описания они должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути вопроса, выявить ключевые проблемы, предложить возможные*



основные и альтернативные решения, выбрать оптимальный вариант из имеющихся и аргументировать его. На следующей стадии каждая группа представляет свои результаты анализа и вариант решения, затем проходит общая дискуссия, подведение итогов дискуссии и выбор лучшего решения. В ходе занятия с использованием данного метода происходит установление межпредметных связей, у студентов формируется аналитическое и системное мышление, навыки оценки альтернатив; навыки презентации результатов проведенного анализа; навыки оценки последствий, связанных с принятием решений. В ходе занятия с использованием данного метода у студентов вырабатывается способность к обобщению, анализу и восприятию информации. Способность к постановке цели и выбору путей ее достижения. Способность логически верно, аргументированно и юридически грамотно строить устную речь.

**Характеристика ОС.** Метод case-study или метод конкретных ситуаций – метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов).

Метод кейсов использует проблемные задания, в которых обучающимся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, содержащую в себе необходимую, но неполную информацию для решения заданной проблемы. Потребность в применении кейс-измерителей обусловлена тем, что оценка функциональных компетенций не может сводиться к ответам на вопросы тестового характера, поскольку функциональные компетенции – это то, что человек должен уметь делать в трудовой сфере или решении логических задач. Описание функциональных компетенций, как правило, предполагает формулировки деятельностного типа: «способность формулировать цели, задачи и стратегии .., выявлять тенденции..., строить прогнозы...». Наиболее эффективным способом их оценивания является решение кейсов (реальных проблемных ситуаций), основанных на совокупности ситуационных моделей, включающих формулирование проектов частных соглашений, договоров и сделок.

Кейсы, включающие в себе различные проблемные ситуации, которые происходили в практике или принципиально могут произойти в будущей профессиональной деятельности, погружают студентов в те вызовы, с которыми они могут встретиться в работе. Вызовы требуют вдумчивого анализа при ограниченной или недостаточной полезной информации, но избыточной ненужной информации, эффективного реагирования на двусмысленные обстоятельства или сложные экономические, политические, психологические контексты. Они, прежде всего, требуют решительных действий, которые нужно четко произвести и отстоять. Кейс-измерители, как правило, включают специальные проблемные задачи, для решения которых студенту необходимо проанализировать ситуацию, требующую актуализировать комплекс профессиональных знаний. Кейсы не могут иметь однозначно правильного ответа, но имеют наиболее правдоподобные. Очень важным при использовании кейсов при оценивании является не только само решение, сколько процесс его принятия и доказательства и доводы в его пользу, самостоятельность и ответственность студентов при решении. Решение кейсов (как процедура оценивания) может быть выполнено группой или индивидуально, в зависимости от целей оценки, быть самостоятельной процедурой или входить как часть в экзамен. По времени процедура может занимать от 2-3 часов до 20-30 минут.

Достоинством кейс-измерителей является то, что их использование дает возможность получить достаточно полное представление о профессиональных и личностных качествах человека. Недостатком является необходимость постоянного обновления кейсов, поскольку информация устаревает (кейсы должны быть актуальны), и со временем наиболее правильные варианты ответов будут известны всем студентам.

*При создании таких измерителей важно предусмотреть отсутствие однозначных решений проблемы, побуждающее студентов к поиску оптимальных решений, их аргументации и обоснования. Эти измерители особенно эффективны для решения задач, имеющих решения, соперничающие по степени истинности. Данный метод обучения предназначен для совершенствования навыков и получения опыта в следующих областях:*

- выявление, отбор и решение проблем;*
- работа с информацией;*
- осмысление значения деталей, описанных в ситуации;*
- анализ и синтез информации и аргументов;*
- работа с предположениями и заключениями;*
- оценка альтернатив;*
- принятие решений;*
- слушание и понимание других людей, т.е. навыки групповой работы.*

*Метод case-study относится к неигровым имитационным активным методам обучения. Непосредственная цель метода case-study – это совместными усилиями группы студентов проанализировать ситуацию, возникающую при конкретном положении дел, и выработать практическое решение, а также оценить предложенные алгоритмы и выбрать лучшее в контексте поставленной проблемы.*

***Методика применения ОС и взаимосвязь с формируемыми компетенциями.***

*Метод представляет собой специфическую разновидность исследовательской аналитической технологии, т.е. включает в себя операции исследовательского процесса, аналитические процедуры.*

*Решение кейса позволяет:*

- организовать работу в группе (или подгруппах) и обеспечить взаимный обмен информацией;*
- погрузить группу в профессиональную ситуацию, формировать эффект умножения знания;*
- формировать многообразные личностные качества обучаемых;*
- формировать проблему и пути ее решения на основании кейса;*
- активизировать студентов, развивать аналитические и коммуникативные способности, оставляя обучаемых один на один с реальными ситуациями.*

***Критерии оценки.*** *Студент должен проявлять активность в группе при анализе поставленной задачи, обеспечивать выработку принимаемого группой решения, поиск нормативного и судебного обоснования решаемой проблемы. Работа в группе на практическом занятии оценивается максимум 10 баллов. В зависимости от критериев оценки активности студента в группе ему выставляется соответствующий балл. За полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников группа (студент) получает 10 баллов, дополнение – от 1 до 3 баллов.*

*Применение кейс-технологии рекомендуется в целях:*

- развития навыков анализа и критического мышления;*
- изучения теории принятия управленческих решений на конкретных примерах;*
- отработки типовых схем выработки управленческих решений в проблемных ситуациях;*
- развития творческого мышления;*
- развития навыков работы в команде.*

***4. Деловая игра с элементами ролевой игры.*** *В ходе занятия происходит имитация принятия решений в различных ситуациях, осуществляемая по заданным правилам группой людей в диалоговом режиме по заранее обозначенной проблеме и на основании представленных документов. Затем происходит имитация (воспроизведение)*



реальной ситуации (судебного процесса), в которой студенты действуют в соответствии с обозначенной ролью. В ходе занятия с использованием данного метода у студентов вырабатывается способность к обобщению, анализу и восприятию информации. Способность к постановке цели и выбору путей ее достижения. Способность логически верно, аргументированно и юридически грамотно строить устную речь.

**Характеристика ОС.** Деловая игра с элементами ролевой игры позволяет определить: наиболее сложные для понимания вопросы, способность студентов применять теоретические положения к конкретным жизненным ситуациям, их навыки работы с лекционным и нормативным материалом.

Деловая/ ролевая игра, игровое проектирование – совместная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Игра как средство оценивания позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи. Кроме того, игра как метод обучения и контроля используется для решения и оценки комплексных задач: усвоение нового и закрепления старого материала, формирования общекультурных компетенций, развития творческих способностей, эффективность командной работы, способность к совместному решению задач, а также выявить индивидуальный вклад каждого участника. Решение при оценивании, как правило, принимает экспертная наблюдательная комиссия (специально создаваемая, в которую может входить преподаватель).

Таким образом, цели использования деловых игр определяют и критерии оценки ее результатов, проявляемых в виде демонстрации:

- владение междисциплинарным, комплексным знанием;
- навыков анализа и критического мышления;
- умений коммуникаций;
- ответственности за последствия принимаемых решений;
- умений в применении типовых схем выработки управленческих решений в проблемных ситуациях;
- творческого мышления;
- умений работы в команде.

**Методика применения ОС и взаимосвязь с формируемыми компетенциями.**

Деловая игра с элементами ролевой игры имеет своей целью научить студентов грамотно осуществлять построение ответа на заданный вопрос, обязательно ссылаясь на соответствующие статьи (пункты, подпункты) законодательных актов, что формирует соответствующие этапы компетенции:

Кроме того, деловая игра с элементами ролевой игры позволяет ознакомиться в определенной степени со своей профессией.

**Критерии оценки.** Подведение итогов деловой игры. Преподаватель и эксперты в течение всего игрового урока внимательно выслушивают вопросы и ответы команд, оценивая их следующим образом:

- 1 балл – правильный ответ (как отвечающему лицу, так и команде);
- 1 балл – заданный вопрос (как отвечающему лицу, так и команде);
- неправильный ответ – на 1 балл уменьшается общее количество очков команды.

Также учитывается активность всех участников команды в целом; умение команды слушать своих оппонентов; тактичность в отношении к соперникам. За нарушение указанных требований возможно применение «штрафа» в виде уменьшения



общего количества набранных баллов команды на 1 очко. Победившей считается та команда, которая имеет большее число баллов. Оценка выставляется каждому игроку с учетом набранных баллов и места команды.

Студент должен проявлять активность в группе при анализе поставленной задачи, обеспечивать выработку принимаемого группой решения, поиск нормативного и судебного обоснования решаемой проблемы. Работа в группе на практическом занятии оценивается максимум 10 баллов. В зависимости от критериев оценки активности студента в группе ему выставляется соответствующий балл. За полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников группа (студент) получает 10 баллов, дополнение – от 1 до 3 баллов.

*Критерии оценки эффективности участников в игре:*

- предъявление каждым студентом своего понимания проблемы;
- появление у студентов нового смысла обсуждаемой проблемы;
- степень согласованности, возникшая при обсуждении проблемы.

*Критерии эффективности сформулированного участниками решения:*

– использование при выработке решений рекомендуемых (обязательных, если игра на освоение определенного учебного материал) приемов, методов;

– не превышение лимита времени;

– наличие в решении новизны, оригинальности, нестандартности; учет ограничений;

- рациональность принятого решения;
- наличие ошибок или противоречий в решении;
- техническая грамотность оформления решений (если требуется).

*Критерии межгруппового взаимодействия:*

- быстрота принятия решений;
- экспертиза решений других групп;
- аргументированность при защите своих решений;
- согласованность решения внутри группы;
- итоги соревновательности при проведении действий, входящих в канву игры.

*Критерии оценки индивидуальных личностных качеств участников (по усмотрению преподавателя):*

- эрудированность;
- принципиальность, честность, добросовестность;
- умение аргументировать и отстаивать свое решение;
- склонность к риску;
- умение использовать различные информационные источники (научную литературу, справочные материал, нормативные документы);

- инициативность, исполнительность;
- самоорганизацию;
- культуру речи, коммуникабельность.

**5. Тестирование.** *Тест* – это система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

## **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**

5. Жукова, Е. Е. Деловое общение и кросс-культурные коммуникации. Практикум : учебное пособие / Е.Е. Жукова, Т.В. Суворова. — М : ИНФРА-М, 2023. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). —Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1859082>

6. Измайлова М.А. Деловое общение – М.: Дашков и К, 2022 ЭБС Znanium. Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?id=431524>

7. Абрамова, Г. С. Общая психология : учебное пособие / Г.С. Абрамова. — 2-е изд., стер. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 496 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/textbook\_5a09a3b1248ee9.03369591. - ISBN 978-5-16-018685-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2160232> . – Режим доступа: по подписке.

8. 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, 2025. — 229 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/24602. - ISBN 978-5-16-020687-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2174333> . – Режим доступа: по подписке.

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Бороздина Г.В. Психология делового общения – М.: ИНФРА-М, 2022. - ЭБС Znanium. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=379402>

### **8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Портал АНО «Россия – страна возможностей»: <https://rsv.ru/> (обучающие видеофильмы: «Эмоции и коммуникации», «Стрессоустойчивость в современном мире», «Саморазвитие на основе жизненных целей», «Развитие личного бренда», «Планирование и организация», «Клиентоориентированность, как образ мышления», «Лидерство: основы», «Эмоциональный интеллект»).

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

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. Электронно-библиотечная система ZNANIUM . Режим доступа: <https://znanium.com/>
4. Электронно-библиотечная система BOOK.ru Режим доступа: <https://book.ru/>
5. Научная электронная библиотека E-library (информационно-справочная система) Режим доступа: <http://www.e-library.ru/>
6. Справочная правовая система (СПС) КонсультантПлюс. Режим доступа: <https://www.consultant.ru/>



## 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

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 делового дискурса.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» 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.

На лекционных занятиях по дисциплине «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» используются формы: вводная лекция, лекции-визуализации, лекции-диалог, проблемные лекции, лекции-дискуссии

*Вводная лекция* намечает основные проблемы курса в целом или его раздела. В нее включаются «ключевые» вопросы, понимание которых позволяет лучше усвоить материал последующих тем или самостоятельно разобраться в нем.

*Лекция-диалог* – это интерактивная форма обучения, сочетающая теоретический материал с диалогом преподавателя со студентами.

*Лекция-визуализация* Чтение лекции-визуализации сводится к связному, развернутому комментированию преподавателем подготовленных визуальных материалов, полностью раскрывающему тему данной лекции. Эти материалы должны обеспечивать систематизацию имеющихся у слушателей знаний, предъявление новой информации, задание проблемных ситуаций и возможные разрешения.

*Проблемная лекция.* На этой лекции новое знание вводится через проблемность вопроса, задачи или ситуации. При этом процесс познания студентов в сотрудничестве и диалоге с преподавателем приближается к исследовательской деятельности. Содержание проблемы раскрывается путем организации поиска ее решения или суммирования и анализа традиционных и современных точек зрения.

*Лекция-дискуссия* характеризуется тем, что преподаватель при изложении лекционного материала не только использует ответы слушателей на его вопросы, но и организует свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами.

Практические занятия по дисциплине «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» проводятся с целью приобретения практических навыков делового общения (в т.ч. ведения деловых бесед, переговоров, выступлений на бизнес-мероприятиях, составления деловых писем) с учетом международной, межкультурной и межрелигиозной специфики.



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 деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» используются следующие интерактивные формы:

*Тренинг* (ТР) – интерактивная форма обучения, способствующая закреплению коммуникативных знаний, умений и навыков, на основе теории естественного научения.

*Работа в группах* (ГП) – интерактивная форма обучения, способствующая формированию умений и навыков работать в команде.

*Ситуационно-ролевая игра* – интерактивная форма обучения, при которой осуществляется моделирование той или иной коммуникативной ситуации с обозначением/определением социальных ролей с последующим проигрыванием их в контексте указанной модели.

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

*Круглый стол* - интерактивная форма обучения, предполагающая выступления по заданной теме/ проекту; изложение позиции, мнения по заданной теме с последующим обсуждением.

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 коммуникации;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» 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 речи, составления текстов научного характера,



требуемых в ходе профессиональной деятельности, умениями квалифицированно вести деловые переговоры и беседы. Самостоятельная работа обучающихся состоит из следующих форм: ознакомление и работа с ЭБС «Znanium.com», сбор материала по теме, подготовка презентации, подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами, подготовка к выступлению с профессиональной речью, моделирование коммуникативных ситуаций, анализ деловой беседы, подготовка к практическому занятию, составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом, подготовка к контролю, анализ телеинтервью, моделирование коммуникативных ситуаций

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.

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

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

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования	Приспособленность помещений для использования инвалидами и лицами с ОВЗ
Занятия лекционного типа	Учебная аудитория. Специализированная учебная мебель. ТСО: Переносное видеопроjectionное оборудование. Доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой.	Нет
Занятия семинарского типа	Учебная аудитория. Специализированная учебная мебель. ТСО: Переносное видеопроjectionное оборудование. Доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой.	Нет
Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроjectionное оборудование. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет». Интерактивная доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой.	Специализированные рабочие места, одноместные парты, расширенные проходы между рядами, звукоусиливающая аппаратура, электронные видеоувеличители, переносная индукционная петля, пандус, клавиатура со шрифтом Брайля.
Самостоятельная работа обучающихся	Специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроjectionное оборудование. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет". Доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии	Специализированные рабочие места, одноместные парты, расширенные проходы между рядами, звукоусиливающая аппаратура, электронные



	с рабочей программой.	видеоувеличители, переносная индукционная петля, пандус, клавиатура со шрифтом Брайля.
Самостоятельная работа обучающихся	Интерактивный компьютерный класс. Помещение для самостоятельной работы. Специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекционное оборудование. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет». Интерактивная доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой.	Специализированные рабочие места, одноместные парты, расширенные проходы между рядами, звукоусиливающая аппаратура, электронные видеоувеличители, переносная индукционная петля, пандус, клавиатура со шрифтом Брайля.
Самостоятельная работа обучающихся	Научно-техническая библиотека. Читальный зал. Помещение для самостоятельной работы. Специализированная учебная мебель. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет». Интерактивная доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой.	Нет
Практические занятия	Кабинет русского языка Специализированная учебная мебель. ТСО: Переносное видеопроекционное оборудование. Плакаты, стенды. Доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой.	Нет