ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сведения о сертификате ЭП
Сертификат: 1ea208e57bd5c15d3d0fdd330db1ae60
Владелец: Соколов Максим Александрович
Действителен: с 06.08.2026 по 30.10.2027

УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом высшей школы туризма и гостеприимства
Протокол № 8 от «16» января 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.4 «ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЙ В ЭКСКУРСИОННОМ ДЕЛЕ»

Основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *магистратуры*

по направлению подготовки: *43.04.02 Туризм*

направленность (профиль): *Экономика впечатлений в экскурсионной индустрии*

Квалификация: *магистр*
Год начала подготовки: 2025

Разработчик (и):

должность	ученая степень и звание, ФИО
старший преподаватель	зав. экскурсионно-методического отдела ГБУК МО "Сергиево-Посадский государственный историко-художественный музей-заповедник" **Новикова Ольга Николаевна**

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
Доцент Высшей школы туризма и гостеприимства	К. с.н., доцент **Юдина Елена Владимировна**

1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля) Б1.В.4 «Психолого-педагогические технологии профессиональных коммуникаций в экскурсионном деле»

Дисциплина Б1.В.4 «Психолого-педагогические технологии профессиональных коммуникаций в экскурсионном деле» является частью первого блока дисциплин (модулей) программы 43.04.02 Туризм, направленности (профиля): «Экономика впечатлений в экскурсионной индустрии».

Изучение дисциплины базируется на знаниях, сформированных в процессе изучения программы бакалавриата по гуманитарным дисциплинам, включающим приобретение навыков речевой коммуникации, технологий делового общения, психологии делового общения. Дисциплина изучается с учетом полученных знаний, умений и навыков на предыдущем уровне образования, а также в тесном контакте с дисциплинами «Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций», «Второй иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций».

Дисциплина направлена на формирование универсальных и профессиональных компетенций:

- УК-4 – Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия, в части индикаторов достижения компетенции УК-4.1 (составляет, переводит и редактирует профессиональные и академические тексты); УК-4.2 (Использует современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях);
- УК-5 – Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия, в части индикаторов достижения компетенции УК-5.1 (анализирует особенности межкультурного взаимодействия); УК-5.2 (выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон)
- ПК-1. Способен организовать и реализовывать экскурсионную деятельность в контексте экономики впечатлений, в части индикаторов достижения компетенции (ПК-1.3 Реализует экскурсионную деятельность)

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

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

Общая трудоёмкость освоения дисциплины составляет 3 зачётных единицы, 108 ч., занятия лекционного типа – 8 ч., занятия семинарского типа – 8 ч., самостоятельная работа обучающихся – 86 ч., 4 ч. консультаций, 2 ч. промежуточная аттестация в форме экзамена (2 семестр). Преподавание дисциплины ведётся на 1 курсе, в 1–2 семестрах.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль в форме разработки и решения ситуационных задач, круглых столов, составления деловых писем, деловой беседы, промежуточную аттестацию в виде экзамена (2 семестр).

Основные положения дисциплины должны быть использованы при изучении дисциплины «Организация и технологии экскурсионного бизнеса в экономике впечатлений»/ «Технологии предпринимательства в экскурсионной деятельности», «Технологии проектирования экскурсионного (музейного) продукта»/ «Технологии проектирования отдельных видов экскурсионных услуг», при прохождении преддипломной практики и при подготовке к ГИА.

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

№ пп	*Индекс компетенции*	*Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)*
1	УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
1.1	УК-4.1	составляет, переводит и редактирует профессиональные и академические тексты
1.2	УК-4.2	использует современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях
2	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
2.1	УК-5.1	анализирует особенности межкультурного взаимодействия
2.2	УК-5.2	выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон
3	ПК-1	Способен организовать и реализовывать экскурсионную деятельность в контексте экономики впечатлений
3.1	ПК-1.3	Реализует экскурсионную деятельность

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина относится к первому блоку дисциплин (модулей) программы магистратуры 43.04.02 Туризм, направленности (профиля): «Экономика впечатлений в экскурсионной индустрии».

Изучение дисциплины базируется на знаниях, сформированных в процессе изучения программы бакалавриата по гуманитарным дисциплинам, включающим приобретение навыков речевой коммуникации, технологий делового общения, психологии делового общения.

Дисциплина изучается с учетом полученных знаний, умений и навыков на предыдущем уровне образования, а также в тесном контакте с дисциплинами «Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций», «Второй иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций».

Основные положения дисциплины должны быть использованы при изучении дисциплины «Организация и технологии экскурсионного бизнеса в экономике впечатлений»/ «Технологии предпринимательства в экскурсионной деятельности», «Технологии проек-

тирования экскурсионного (музейного) продукта»/ «Технологии проектирования отдельных видов экскурсионных услуг», при прохождении преддипломной практики и при подготовке к ГИА.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы / 108 акад.часов (1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

№ п/п	*Виды учебной деятельности*	*Всего*	*Семестры*	
			1	***2***
1	**Контактная работа обучающихся с преподавателем**	**22**	**4**	**12**
	в том числе:			
1.1	Занятия лекционного типа	8	4	4
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	8	2	6
	Практическая подготовка	–	–	–
	Семинары	6	2	4
	Лабораторные работы	–	–	–
	Практические занятия	2	–	2
1.3	Консультации	4	2	2
1.4	Форма промежуточной аттестации	2 экзамен	–	2 экзамен
2	**Самостоятельная работа обучающихся**	**86**	**64**	**22**
3	**Общая трудоемкость час**	**108**	**68**	**34**
	з.е.	3	2	1

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

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										Самостоятельная работа обучающихся	
		Занятия лекционного типа		Практические занятия		Семинары		Лабораторные работы		Консультации			
		акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения
Семестр 1													
1. Особенности институционального делового дискурса	Тема 1.1. Русский язык как форма русской национальной культуры. Функциональные стили современного русского литературного языка. Языковая норма в общении с организованными группами. Анализ контрольного текста экскурсий на лексические формы. Написание и апробация контрольного текста экскурсии	2	Лекция-диалог							2	групповая	44	Анализ контрольного текста экскурсий с использованием лексических единиц. Написание и апробация контрольного текста экскурсии
	Тема 1.2. Типология дискурсов: личностно- и статусно-ориентированный. Правила композиции и содержания делового дискурса	2	Лекция-диалог			2	Деловые беседы (в рамках ситуационной задачи)					20	Подготовка к выступлению с публичной речью
	КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 1	Разработка и решение ситуационных задач – max 10 баллов											
Семестр 2													
2. Профессиональный деловой дискурс в туристско-экскурсионной работе	Тема 2.1. Структура дискурса. Монологический и диалогический дискурс. Речевые стратегии и тактики. Этика и этикет профессионального общения в экскурсионной работе	2	Лекция с использованием мультимедийного сопровождения									4	Редактирование публичной речи
	Тема 2.2. Стилистические средства современного делового дискурса в экскурсионной сфере			2	Тренинг (Определение стилистических средств в ораторской речи)							4	Составление деловой речи и дискурс-анализ
	КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 2	Круглый стол (Составление и презентация профессиональной деловой/публичной речи – max 10 баллов)											

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										Самостоятельная работа обучающихся	
		Занятия лекционного типа		Практические занятия		Семинары		Лабораторные работы		Консультации			
		акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения
3. Научный дискурс	Тема 3.1. Научный стиль и его средства в современном деловом общении. Составление письменного текста экскурсионной разработки	2	Лекция с использованием мультимедийного сопровождения			2	Круглый стол (Выступления с научными речами, дискурс-анализ научных речей)					4	Подготовка к выступлению с научной речью
	Тема 3.2. Актуальность темы исследования в сфере экскурсионной работы. Обзор научной литературы					2	Круглый стол (Выступления с научными речами)					4	Моделирование переговорного процесса Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника. Составление деловых писем
	КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 3	Круглый стол (Составление и презентация научной речи – max 10 баллов)											
4. Коммуникативно-сопровождающий дискурс	Тема 4.1 Роды и виды документов в экскурсионной работе									2	групповая	6	Анализ текста делового диалога
	КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 4	Составление деловых писем, деловая беседа – max 15 баллов											
Промежуточная аттестация (Экзамен) – 2 часа													

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	***1. Особенности институционального делового дискурса.*** 1.1. Русский язык как форма русской национальной культуры. Функциональные стили современного русского литературного языка. Языковая норма в общении с организованными группами. Анализ контрольного текста экскурсий на лексические формы. Написание и апробация контрольного текста экскурсии	44	**Основная литература** 1. Жукова, Е. Е. Деловое общение и кросс-культурные коммуникации. Практикум : учебное пособие / Е.Е. Жукова, Т.В. Суворова. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1859082. - ISBN 978-5-16-017497-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1859082 – Режим доступа: по подписке. 2. Гойхман, О. Я. Речевая коммуникация : учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. - 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Инфра-М, 2023. — 286 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/19927. - ISBN 978-5-16-012074-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1914129 3. Чудинов, А. П. Деловое общение : учебное пособие / А. П. Чудинов, Е. А. Нахимова. - 4-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2022. - 189 с. - ISBN 978-5-9765-1824-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1875467 – Режим доступа: по подписке. Дополнительная литература 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: https://znanium.ru/catalog/product/2174333 5. Иванова, И. С. Этика делового общения : учебное пособие / И.С. Иванова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 168 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/2086. - ISBN 978-5-16-021248-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2207152. 6. Савченко, И. А. Онтология межкультурной коммуникации : монография / И.А. Савченко. — 2-е изд., с изм. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 390 с. - ISBN 978-5-16-111518-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2018070
2	1.2. Типология дискурсов: личностно- и статусно-ориентированный. Правила композиции и содержания делового дискурса	20	
3	***2. Профессиональный деловой дискурс в туристско-экскурсионной работе.*** 2.1. Структура дискурса. Монологический и диалогический дискурс. Речевые стратегии и тактики. Этика и этикет профессионального общения в экскурсионной работе	4	
4	2.2. Стилистические средства современного делового дискурса в экскурсионной сфере.	4	
5	***3. Научный дискурс*** 3.1. Научный стиль и его средства в современном деловом общении. Составление письменного текста экскурсионной разработки	4	
6	3.2. Актуальность темы исследования в сфере экскурсионной работы. Обзор научной литературы	4	
7	***4. Коммуникативно-сопровождающий дискурс***. 4.1. Роды и виды документов в экскурсионной работе	6	

© РГУТИС

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

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

№ п/п	Индекс компетенции и ее содержание		Раздел дисциплины, обеспечивающий формирования компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	**УК-4.** Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	**УК-4.1.** Составляет, переводит и редактирует профессиональные и академические тексты	1. Особенности институционального делового дискурса 3. Научный дискурс	Языковую систему в экскурсионной сфере	Составлять и редактировать профессиональные и академические тексты в области экскурсионного дела	навыками составления и редактирования профессиональных и академических текстов в области экскурсионного дела
		УК-4.2. Использует современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях		современные профессиональные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия в экскурсионной сфере	применять современные коммуникативные технологии в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях	современными профессиональными коммуникативными технологиями для академического и профессионального взаимодействия в экскурсионной сфере
2	**УК-5.** Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	**УК-5.1.** Анализирует особенности межкультурного взаимодействия	1. Особенности институционального делового дискурса 2. Профессиональный деловой дискурс в туристско-экскурсионной работе 3. Научный дискурс	Основы профессионального межкультурного взаимодействия, способы совершенствования навыков основных видов речевой деятельности, стратегии и тактики речевого общения в туристско-экскурсионной сфере	Анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия в туристско-экскурсионной сфере	Навыками оценки проявления разнообразных культур в процессе межкультурного взаимодействия при экскурсионном обслуживании
		УК-5.2. Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон		Психолого-педагогические особенности межкультурного взаимодействия в туристско-экскурсионной сфере, языковые нормы, функциональные стили современного профессионального русского языка	Применять на практике психолого-педагогические нормы межкультурного взаимодействия в туристско-экскурсионной сфере, осуществлять профессиональные коммуникации в устной и письменной формах, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица компании	Свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, навыками соблюдения психолого-педагогических норм для решения задач профессиональной деятельности в туристско-экскурсионной сфере в процессе межкультурного взаимодействия, культурой профессиональной речи

© РГУТИС

№ п/п	Индекс компетенции и ее содержание		Раздел дисциплины, обеспечивающий формирования компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
3	**ПК-1.** Способен организовать и реализовывать экскурсионную деятельность в контексте экономики впечатлений	**ПК-1.3** Реализует экскурсионную деятельность	1. Особенности институционального делового дискурса 2. Профессиональный деловой дискурс в туристско-экскурсионной работе 4. Коммуникативно-сопровождающий дискурс	Психолого-педагогические технологии и методики профессиональных коммуникаций в экскурсионном деле	Применять психолого-педагогические технологии и методики профессиональных коммуникаций при реализации экскурсионной деятельности	Психолого-педагогическими технологиями и методиками профессиональных коммуникаций при проведении экскурсии

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*
Знание языковой системы в экскурсионной сфере. Умение составлять и редактировать профессиональные и академические тексты в области экскурсионного дела. Владение навыками составления и редактирования профессиональных и академических текстов в области экскурсионного дела	Разработка и решение ситуационных задач, круглый стол	Обучающийся демонстрирует знание системы в экскурсионной сфере. Обучающийся демонстрирует умение составлять и редактировать профессиональные и академические тексты в области экскурсионного дела. Обучающийся демонстрирует уверенное владение навыками составления и редактирования профессиональных и академических текстов в области экскурсионного дела	Развитие способности к коммуникациям в устной и письменной формах, способности применять современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия
Знание современных профессиональных коммуникативных технологий для академического и профессионального взаимодействия в экскурсионной сфере. Умение применять современные коммуникативные технологии в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности. Владение современными профессиональными коммуникативными технологиями для академического и профессио-	Разработка и решение ситуационных задач, круглый стол	Обучающийся демонстрирует знание современных профессиональных коммуникативных технологий для академического и профессионального взаимодействия в экскурсионной сфере. Обучающийся демонстрирует умение применять современные коммуникативные технологии в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности. Обучающийся демонстрирует свободное владение современными профессиональными коммуникативными технологиями для акаде-	

© РГУТИС

Результат обучения по дисциплине	*Показатель оценивания*	*Критерий оценивания*	*Этап освоения компетенции*
нального взаимодействия в экскурсионной сфере		мического и профессионального взаимодействия в экскурсионной сфере	
Знание основ профессионального межкультурного взаимодействия, способы совершенствования навыков основных видов речевой деятельности, стратегии и тактики речевого общения в туристско-экскурсионной сфере. Умение анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия в туристско-экскурсионной сфере. Владение навыками оценки проявления разнообразных культур в процессе межкультурного взаимодействия при экскурсионном обслуживании	Разработка и решение ситуационных задач, круглый стол	Обучающийся продемонстрирует знание техники институционального и профессионального делового дискурса, правил построения речевого общения в сфере своей профессиональной деятельности на различных уровнях. Обучающийся демонстрирует умение организовать и реализовывать процесс организации и управления сферой экскурсионной деятельности с использованием знания языковой системы в процессе речевого общения в деловом дискурсе при руководстве коллективом в сфере своей профессиональной деятельности. Обучающийся демонстрирует владение навыками использования языковой системы в процессе речевого общения, грамотного использования речевых элементов с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий участников сферы туристско-экскурсионной работы	Формирование и развитие способности анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
Знание психолого-педагогических особенностей межкультурного взаимодействия в туристско-экскурсионной сфере, языковых норм, функциональных стилей современного профессионального русского языка. Умение применять на практике психолого-педагогические нормы межкультурного взаимодействия в туристско-экскурсионной сфере, осуществлять профессиональные коммуникации в устной и письменной формах, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица компании. Владение свободной русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, навыками соблюдения психолого-педагогических норм для решения задач профессиональной деятельности в туристско-экскурсионной сфере в процессе межкультурного взаимодействия, культурой профессиональной речи	Круглый стол. Составление деловых писем, деловая беседа	Обучающийся демонстрирует знание психолого-педагогических особенностей межкультурного взаимодействия в туристско-экскурсионной сфере, языковых норм, функциональных стилей современного профессионального русского языка. Обучающийся демонстрирует умение применять на практике психолого-педагогические нормы межкультурного взаимодействия в туристско-экскурсионной сфере, осуществлять профессиональные коммуникации в устной и письменной формах, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица компании. Обучающийся демонстрирует уверенное владение свободной русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, навыками соблюдения психолого-педагогических норм для решения задач профессиональной деятельности в туристско-экскурсионной сфере в процессе межкультурного взаимодействия, культурой профессиональной речи	
Знание психолого-педагогических технологий и методик профессиональных коммуникаций в экскурсионном деле	Круглый стол. Составление	Обучающийся демонстрирует знание психолого-педагогических технологий и методик профессиональных коммуникаций в экскур-	Развитие способности к организации и реа-

© РГУТИС

Результат обучения по дисциплине	*Показатель оценивания*	*Критерий оценивания*	*Этап освоения компетенции*
Умение применять психолого-педагогические технологии и методики профессиональных коммуникаций при реализации экскурсионной деятельности Владение психолого-педагогическими технологиями и методиками профессиональных коммуникаций при проведении экскурсии	деловых писем, деловая беседа	сионном деле. Обучающийся демонстрирует умение применять психолого-педагогические технологии и методики профессиональных коммуникаций при реализации экскурсионной деятельности. Обучающийся демонстрирует уверенное владение психолого-педагогическими технологиями и методиками профессиональных коммуникаций при проведении экскурсии	лизации экскурсионной деятельности в контексте экономики впечатлений

© 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 – ***Разработка и решение ситуационных задач***

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков индивидуального (группового) задания «Разработка и решение ситуационных задач»

9-10 баллов – выявленная проблема актуальна и соответствует выбранному научному направлению, выдержана методика разработки кейса, эмпирический материал, необходимый для решения задачи, представлен в достаточном объеме, предложены пути решения проблемы;

7-8 баллов – выявленная проблема актуальна и в основном соответствует выбранному научному направлению, практически выдержана методика разработки кейса, эмпирический материал, необходимый для решения задачи, представлен в достаточном объеме, нет путей решения проблемы;

5-6 баллов – выявленная проблема не достаточно актуальна и/или не соответствует выбранному научному направлению, не полностью выдержана методика разработки кейса, эмпирический материал, необходимый для решения задачи, представлен, но не очень полный, нет путей решения проблемы;

0-4 баллов – выявленная проблема неактуальна, не соответствует выбранному научному направлению, фрагментарно выдержана методика разработки кейса, эмпирический материал, необходимый для решения задачи, практически не представлен, нет путей решения проблемы.

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

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

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

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

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

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

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

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

Средство оценивания – ***круглый стол (обсуждение научной речи - дискуссия)***

© РГУТИС

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

13-15 баллов – научная речь отличается информативностью, логичностью, композиционной стройностью; включает этикетные формулы; содержит анализ научных теорий/классификаций/результатов научного исследования по теме диссертации; сопровождается презентацией, соответствующей современным нормам. В речи широко использована научная терминология, отсутствуют отступления от языковой нормы.

9-12 баллов – научная речь отличается информативностью, логичностью, композиционной стройностью; включает этикетные формулы; представленные научные теории/классификации /результаты научного исследования по теме диссертации носят более описательный, нежели аналитический характер; речь сопровождается презентацией. В речи широко использована научная терминология, наблюдаются незначительные отступления от языковой нормы.

5-8 баллов – в научной речи наблюдаются повторы, нарушающие логическую и композиционную стройность изложения; научные теории/классификации /результаты научного исследования по теме диссертации представлены поверхностно; презентация отсутствует. В речи недостаточно использована научная терминология, имеют место нарушения языковой нормы.

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

Оценка индивидуального вклада в дискуссию круглого стола

критерии	**баллы**
Удерживание и наращивание общего содержания дискуссии: – синтезирует информацию, полученную в процессе коммуникации; – выявляет несущественные замечания, уводящие от предмета обсуждения; – фиксирует возникающие содержательные продвижения или противоречия; – формулирует выводы, создающие новый смысл	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 –10
Позиция участия в дискуссии: – ярко и кратко формулирует свою позицию; – использует убедительные аргументы, усиливающие его высказывания; – отслеживает ответы на свои вопросы	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 –10
Поддержание процесса дискуссии: – принимает активное участие в обсуждении; – проявляет заинтересованность к мнениям других участников; – формулирует аргументы в поддержку разных позиций; – задает уточняющие вопросы, помогает прояснить позиции; – вовлекает в дискуссию коллег	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 –10

Средство оценивания – ***тренинг - составление деловых писем***

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков в тренинге:

4-5 баллов – представленный коммуникативно сопровождающий дискурс отличается логичностью, целостностью; использованы этикетные формулы. Отсутствуют отступления от языковой нормы.

© РГУТИС

2-3 балла – в представленном коммуникативно сопровождающем дискурсе имеют место логические ошибки, использованы этикетные формулы. Наблюдаются отступления от языковой нормы.

0-1 балл – представленный коммуникативно сопровождающий дискурс содержит отступления от языковой нормы; нарушена логика и целостность изложения.

Максимальная сумма баллов - 5 баллов.

*Средство оценивания – **деловая беседа***

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

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

0-4балла - 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.

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 промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении

*Средство оценивания – **тестирование***

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

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

© РГУТИС

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

Номер недели семестра	*Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)*	*Вид и содержание контрольного задания*	*Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи*
1	Особенности институционального делового дискурса	Деловая беседа	Представить модель и дискурс-анализ деловой беседы – в течение месяца
2	Профессиональный деловой дискурс в туристско-экскурсионной работе	Решение ситуационных задач, круглый стол (обсуждение профессиональной речи - дискуссия)	Представить профессиональную публичную речь / монологический деловой дискурс и дискурс-анализ
3	Научный дискурс	круглый стол (обсуждение научной речи - дискуссия)	Представить научную речь / монологический научный дискурс и дискурс-анализ – в течение месяца
4	Коммуникативно сопровождающий дискурс	Составление деловых писем, деловая беседа	Составить деловые письма, в которых отразить взаимодействие туроператора и турагентства

Оценочные средства текущего контроля

Темы профессиональных деловых/публичных речей

1. Проблемы развития в России экскурсионного туризма.
2. Вопросы страхования экскурсантов.
3. Предоставление уникального персонализированного сервиса в сфере эскурсионного обслуживания
4. Презентация нового проекта экскурсионного продукта

Темы научных речей

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

Тестовые задания для промежуточной аттестации по дисциплине

1. Профессиональная коммуникация - это:
   1. общение людей;
   2. деловая беседа;
   3. речевое взаимодействие представителей социальных институтов, социальных групп с целью обмена информацией, предоставления информации, установления сотрудничества;
   4. выступление на бизнес-мероприятиях с широким привлечением фактического материала.

© РГУТИС

2. Максимы, которые являются составляющими принципа кооперации П..Грайса:
1. максима способа выражения;
2. максима количества;
3. максима качества;
4. максима великодушия

3. Умение учитывать возраст, пол, национальность слушателей, их общественное положение и образ жизни относится:
1. к лингвопрагматической части компетенции оратора;
2. к предметной компетенции;
3. к аргументационному компоненту ораторской компетенции;
4. к практическому опыту в политической сфере

4. Для успешного профессионального общения наиболее эффективной является стратегия:
1. сотрудничества;
2. соперничества;
3. конфронтации.

5. Единицей языка является
1. дискурс;
2. высказывание;
3.текст;
4.предложение.

6. Социальная роль определяется:
1. позицией участника общения (говорящий/слушающий);
2**.** позицией, которую занимает человек в обществе;
3. речевым поведением;
4. психологическими качествами.

7. Паралингвистические средства общения – это:
1. интонация;
2. жесты;
3. позы**;**
4.шумы.

8. Стилистически возвышенным будет считаться жест:
1 кивок головой в знак согласия;
2 указание рукой на что-либо;
3. изображение размера предмета;
4. широкий жест рукой как предложение пройти.

9. Участник переговоров задает вопрос, ответ на который обнажит несостоятельность позиции оппонента. Используется речевая тактика:
1.блеф;
2.искажени е позиции оппонента;
3.открытие позиций;
4.упреждающая аргументация.

© РГУТИС

10. Ссылки в речи на результаты социологических исследований – это аргумент:
    1. к силе
    2. к массам
    3. к делу
    4. к авторитету.

11. Произнося юбилейную речь, следует придерживаться правила:
    1. такая речь должна быть выдержана в самых торжественных тонах;
    2. говорить насколько возможно безыскусно, чтобы речь как можно меньше напоминала типичное ораторское выступление;
    3. речь должна произноситься не более трех минут;
    4. не следует употреблять церковнославянские слова и выражения.

12. Митинговая речь как разновидность относится:
    1. к социально-политической речи;
    2. к социально-бытовой речи;
    3. к парламентской речи;
    4. к приветственному типу речей.

13. Нервозность выражается:
    1. быстрым хождением взад-вперед, из угла в угол;
    2. обхватыванием ладонями щек;
    3. неожиданным принятием позы нога на ногу;
    4. делаемым время от времени жестом поднятия вверх указательного пальца при производстве реплик или монологической речи.

14. Поза «заложить руки за спину» может вызвать представления:
    1. о надменности субъекта;
    2. о растерянности субъекта;
    3. об искренности субъекта;
    4. о хорошем воспитании, полученном субъектом**.**

15. Жест потирать руки удовлетворенно или предвкушая удовольствие является:
    1. стилистически сниженным;
    2. стилистически возвышенным;
    3. вульгарным;
    4. стилистически нейтральным.

16. Свободное, практическое владение речью на данном языке, умение говорить правильно, бегло и динамично можно считать:
    1.языковой компетенцией;
    2. речевой компетенцией;
    3. коммуникативной компетенцией.

17. Интенция – это:
    1.то же самое, что и тезис;
    2. намерение;
    3. то же самое, что и тема;

© РГУТИС

4. обоснованность речи.

18.Дискурс –это

1. система взаимосвязанных, взаимообусловленных элементов, языковых знаков
2. процесс говорения
3.речевое произведение, в котором находят разрешение коммуникативные целеустановки, интенциональные замыслы автора.
4. то же, что и текст

19. Неоправданно торжественный, напыщенный стиль – это:

1. высокий стиль;
2. бомбаст;
3. батос;
4. средний стиль речи.

20. Не рекомендуется заканчивать выступление

1. шуткой, не относящейся к делу;
2. извинением, что задержал аудиторию;
3. общей фразой – Вот и все, что я хотел сказать;
4. благодарностью за внимание.

Задания открытого типа

Задание 1. В социальных сетях идет обсуждение деятельности туристской компании, принимающее явно негативную окраску. Администрация делает сообщение для сетей. Какие тезисы/аргументы должны быть включены, помимо этикетных формул обращения

Задание 2. Охарактеризуйте речевые тактики специалиста, способствующие сотрудничеству.

Задание 3. Идет деловая беседа специалиста с туристом. Тема – жалоба на некачественное обслуживание. Турист настроен агрессивно. Предложите речевые тактики, которые могут использовать специалисты для достижения коммуникативных целей.

Задание 4. Идет совещание. В Ваш адрес (специалиста/руководителя) сыпятся обвинения. Какие речевые тактики будете использовать?

Задание 5. Топ-менеджеры фирмы в рамках конкурса «лучший менеджер» организовали «круглый стол» с тематикой «Имидж профессионала». Какие вопросы должны быть подняты в обсуждении? Какие психологические тактики будут полезны выступающим?

Задание 6. Установите соответствие понятия и определения

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

Задание 7. Предложите речевые тактики для достижения коммуникативной цели (сотрудничества) и нейтрализации возможной агрессии.

Задание 8. Представьте определение речевой тактики

Задание 9. Представьте речевые тактики, способствующие достижению коммуникатив-

© РГУТИС

ных целей.

Задание 10. К специалисту турагентства обратился клиент с жалобой на плохой сервис в гостинице по программе тура. Он эмоционален, агрессивен. Смоделируйте поведенческий портрет клиента.

Задание 11. Представьте определение аргументации как фигуры мысли.

Задание 12. Объясните смысл упреждающей аргументации

Задание 13. Объясните содержание аргумента к массам

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

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

Задание 16 . Охарактеризуйте максиму количества П. Грайса

Задание 17. Охарактеризуйте максиму качества П. Грайса

Задание 18 . Установите соответствие понятия и определения.

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

Задание 19 . Установите соответствие понятия и определения.

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

Задание 20. Администрация туроператора проводит совещание на тему: Ротация/сокращение кадров. У администрации и персонала много претензий друг к другу. Какими знаниями и умениями должны обладать специалисты, чтобы достичь компромисса?

ПК-1.3 Реализует экскурсионную деятельность
Задания открытого типа

© РГУТИС

21. *Расположите этапы подготовки экскурсии в правильной последовательности:*
1) Определение целей и задач экскурсии
2) Разработка маршрута и содержания экскурсии
3) Анализ целевой аудитории
4) Подготовка наглядных материалов
5) Оценка готовности к проведению экскурсии

22. *Расположите действия экскурсовода в правильной последовательности для установления контакта с группой:*
1) Представление экскурсовода и приветствие
2) Знакомство с целями и маршрутом экскурсии
3) Использование юмора для снятия напряжения
4) Краткий опрос для оценки уровня знаний группы
5) Создание позитивной атмосферы

23. *Расположите этапы использования метода активизации внимания (например, проблемного вопроса) в правильной последовательности:*
1) Озвучивание проблемного вопроса
2) Дать время на обдумывание
3) Организация обсуждения и высказывание мнений
4) Подведение итогов дискуссии
5) Предоставление правильного ответа или мнения эксперта

24. *Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ.*
Опишите, какие факторы, связанные с особенностями целевой аудитории (например, возраст, уровень образования, интересы), необходимо учитывать при планировании экскурсии по историческому музею. Приведите конкретные примеры, как эти факторы повлияют на выбор методов подачи материала и взаимодействия с группой.

25. *Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ*
Опишите, как экскурсовод может определить, что группа устала или потеряла интерес к экскурсии. Какие действия может предпринять экскурсовод в этой ситуации, чтобы восстановить внимание и вовлеченность?

26. *Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ*
Представьте ситуацию, когда экскурсант возражает против представленной информации. Опишите, какие три метода работы с возражениями может использовать экскурсовод, чтобы урегулировать ситуацию и не потерять доверие экскурсантов.

27. *Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ*
Опишите три вопроса, которые экскурсовод должен задать себе после проведения экскурсии для оценки эффективности своей работы и выявления возможностей для профессионального роста.

28. *Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ*
Опишите три ключевых этических принципа, которые должен соблюдать экскурсовод в своей работе.

29. *Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ*

© РГУТИС

Представьте ситуацию, когда между экскурсантами возникает конфликт, связанный с различием во мнениях по историческому вопросу. Опишите три действия, которые должен предпринять экскурсовод для разрешения конфликта с соблюдением этических норм.

30. *Прочитайте текст и запишите обоснованный ответ*
Опишите пять основных правил профессионального этикета, которые должен соблюдать экскурсовод во время общения с экскурсантами.

Задания закрытого типа

31. Установите соответствие предложенной ситуации и техники общения, котрую следует использовать для разрешения этой ситуации:

Ситуации	Техники
1) Возник спор между экскурсантами	а) Создание позитивной атмосферы
2) Один из экскурсантов постоянно перебивает гида	б) Переключение внимания
3) Экскурсанты не проявляют интереса к экскурсии	в) Использование "я-сообщений"

32. Установите соответствие между одним из предложенных видов наглядности (1,2,3) и укажите, для какой цели (а,б,в) его лучше использовать на экскурсии:
*

1) Фотографии исторических мест	а) Усилить эмоциональное восприятие
2) Схемы и карты	б) Наглядно представить сложные понятия
3) Аудиозаписи	в) Улучшить ориентацию в пространстве

33. *Установите соответствие между одним из предложенных способов получения обратной связи (1, 2, 3) и укажите, какая информация (а,б,в) наиболее важна для анализа проведенной экскурсии:*

1) *Анонимная анкета*	а) *Понятность представленной информации*
2) *Устный опрос*	б) *Уровень удовлетворенности экскурсией*
3) *Наблюдение за реакцией экскурсантов*	в) *Уровень вовлеченности экскурсантов*

34*:* *Установите соответствие* между *одним из* типов вопроса (1, 2, 3) и *укажите*, для достижения какой цели (а,б,в) он *наиболее* подходит во время экскурсии:

1) Открытый вопрос	а) Поддержать внимание
2) Закрытый вопрос	б) Стимулировать дискуссию
3) Провокационный вопрос	в) Получить конкретный ответ

35*:* *Установите соответствие* между *одной* из предложенных педагогических технологий (1, 2, 3) и *укажите*, какой результат (а,б,в) может быть достигнут при ее использовании на экскурсии

1) Проблемное обучение	а) Улучшение взаимодействия в группе

© РГУТИС

2) Игровые методы	б) Повышение мотивации к изучению материала
3) Технология сотрудничества	в) Стимулирование самостоятельного мышления

3*: Установите соответствие между методом активизации внимания аудитории (1,2,3) и укажите, с какой целью (а,б,в) его лучше использовать*

1) Использование юмора	а) *Снять напряжение в группе*
2) Предложение дискуссии	б) *Вызвать интерес к теме*
3) Задание на поиск деталей	в) *Улучшить усвоение информации*

Задание комбинированного типа

3. *Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа*

Какой из перечисленных психологических принципов наиболее важен для эффективной коммуникации во время экскурсии?

1) Принцип монотонности
2) Принцип наглядности
3) Принцип абстрактности
4) Принцип усложнения

38. *Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа.*

Какой тип вопроса лучше всего подходит для стимулирования дискуссии во время экскурсии?

1) Закрытый вопрос (с ответом "да" или "нет")
2) Вопрос, требующий точного воспроизведения фактов
3) Открытый вопрос, требующий развернутого ответа
4) Вопрос, не имеющий отношения к теме экскурсии

39. *Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа*

Какое из перечисленных действий наиболее важно предпринять в начале экскурсии для установления контакта с группой?

1) Начать лекцию с подробного описания исторических фактов
2) Представиться, поприветствовать группу и установить эмоциональный контакт
3) Сразу же перейти к основной части экскурсии
4) Задать группе проверочный тест на знание темы

7.4. Содержание занятий семинарского типа

Занятия семинарского типа способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности обучающихся. Занятия семинарского типа по дисциплине реализуются в форме семинаров и практических занятий.

1) *Семинарское занятие* – это оценочное средство (далее ОС), которое заключается в выполнении обучающимися, под руководством преподавателя, проблемного учебного задания, направленного на усвоение научно-теоретических основ учебной дисциплины (мо-

© РГУТИС

дуля), приобретение навыков овладения методами работы с информационными источниками с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Выполнение задания семинара обучающиеся производят в ходе работы в малых группах, представляют в устной форме с презентацией полученных результатов.

2) *Практическое занятие* – это оценочное средство (далее ОС), которое заключается в выполнении обучающимися, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий по определённому алгоритму, направленных на усвоение научно-теоретических основ учебной дисциплины (модуля), приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Выполнения практической работы обучающиеся производят в письменном виде.

Занятие семинарского типа 1.

Вид занятия: Деловые беседы (в рамках ситуационной задачи).

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

Цель занятия: обучение типологии дискурса и практическое освоение правил композиции и содержания делового дискурса.

Практические навыки: умение использовать в речи правила композиции дискурса.

Занятие семинарского типа 2.

Вид занятия: тренинг (определение стилистических средств в ораторской речи).

Тема и содержание занятия: Стилистические средства современного делового дискурса в экскурсионной сфере.

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

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

Занятие семинарского типа 3.

Вид занятия: круглый стол. Выступление с научными речами, дискурс-анализ научных речей)

Тема и содержание занятия: Научный стиль и его средства в современном деловом общении. Составление письменного текста экскурсионной разработки

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

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

Занятие семинарского типа 4.

Вид занятия: круглый стол. Выступление с научными речами

Тема и содержание занятия: Актуальность темы исследования в сфере экскурсионной работы. Обзор научной литературы

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

© РГУТИС

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

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

8.1. Основная литература

1. Жукова, Е. Е. Деловое общение и кросс-культурные коммуникации. Практикум : учебное пособие / Е.Е. Жукова, Т.В. Суворова. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1859082. - ISBN 978-5-16-017497-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1859082 – Режим доступа: по подписке.
2. Гойхман, О. Я. Речевая коммуникация : учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. - 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Инфра-М, 2023. — 286 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/19927. - ISBN 978-5-16-012074-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1914129
3. Чудинов, А. П. Деловое общение : учебное пособие / А. П. Чудинов, Е. А. Нахимова. - 4-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2022. - 189 с. - ISBN 978-5-9765-1824-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1875467 – Режим доступа: по подписке.

8.2. Дополнительная литература

1. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учебное пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 229 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/24602. - ISBN 978-5-16-020687-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2174333
2. Иванова, И. С. Этика делового общения : учебное пособие / И.С. Иванова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 168 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/2086. - ISBN 978-5-16-021248-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2207152.
3. Савченко, И. А. Онтология межкультурной коммуникации : монография / И.А. Савченко. — 2-е изд., с изм. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 390 с. - ISBN 978-5-16-111518-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2018070

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронная библиотечная система Book.ru: http://www.book.ru/
2. Электронная библиотечная система http://znanium.com
3. Официальный сайт Минэкономразвития РФ https://economy.gov.ru/

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

Программное обеспечение

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office

© РГУТИС

Современные профессиональные базы данных

1. Исторический портал РФ: http://histrf.ru/
2. База данных объектов Всемирного наследия ЮНЕСКО: https://whc.unesco.org/ru/list/
3. База данных «Список нематериального культурного наследия и Реестр передового опыта охранной деятельности ЮНЕСКО»: https://ich.unesco.org/en/lists

Информационные справочные системы

1. Информационная справочная система «Tripster – база экскурсий и экскурсоводов по всему миру»: https://experience.tripster.ru/
2. Информационно-справочная система Российской национальной библиотеки: www.nlr.ru
3. Информационно-справочная система Российской государственной библиотеки (РГБ): http://www.rsl.ru/
4. Электронно-библиотечная система BOOK.ru - URL: https://book.ru/
5. Электронно-библиотечная система ZNANIUM - URL: https://znanium.com/

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

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

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

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

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

Практическая работа заключается в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебного предмета, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Выполнения практической работы студенты производят в письменном виде. Отчет предоставляется преподавателю, ведущему данный предмет, в электронном и печатном виде.

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

© РГУТИС

На практических занятиях по дисциплине используются следующие интерактивные формы: тренинг, ситуационно-ролевая игра.

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

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

Работа в малых группах

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

Основными задачами самостоятельной работы студентов являются:

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

Самостоятельная работа студентов обеспечивает:

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

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

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.

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

Учебные занятия по дисциплине «Психолого-педагогические технологии профессиональных коммуникаций в экскурсионном деле» 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*
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроекционное обо-

© РГУТИС

	рудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска; Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска

© РГУТИС