



**УТВЕРЖДЕНО:**

**Ученым советом Высшей школы сервиса  
Протокол № 7 от «17» января 2025 г.**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.6 ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ В  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**Основной профессиональной образовательной программы высшего образования –  
программы бакалавриата**

**по направлению подготовки: 15.03.02 Технологические машины и оборудование  
направленность (профиль): Бытовые машины и приборы**

**Квалификация: бакалавр**

**Год начала подготовки: 2025**

**Разработчик (и):**

| должность                          | ученая степень и звание, ФИО                               |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <i>Доцент<br/>Ст.преподаватель</i> | <i>Канд.пед.наук, доц. Зорина Н.М<br/>Кирееenkova З.А.</i> |

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

| должность                          | ученая степень и звание, ФИО        |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| <i>Доцент Высшей школы сервиса</i> | <i>к.т.н., доцент Максимов А.В.</i> |

|                                                                                  |                                                                                                                                                                    |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
|  | <p>ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br/>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br/>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</p> | <p>СМК<br/>РГУТИС</p> <hr/> <p>Лист 2</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|

## 1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина **«Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности»** - является частью первого блока программы бакалавриата по направлению 15.03.02 «Технологические машины и оборудование» профиль «Бытовые машины и приборы» и относится к обязательной 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 15.03.02 «Технологические машины и оборудование».

Совместно с другими элементами общеобразовательной программы высшего образования дисциплина участвует в формировании профессионально ориентированной компетентной модели выпускника направления подготовки 15.03.02 «Технологические машины и оборудование».

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

УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

УК-9.1. Обладает представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья

УК-9.2. Осуществляет профессиональную деятельность с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

УК-9.3. Взаимодействует в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Задачи дисциплины - обучение студентов практическим навыкам ведения деловых бесед, переговоров, выступлений на бизнес-мероприятиях, составления деловых писем с

|                                                                                  |                                                                                                                                                                           |                               |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК<br>РГУТИС<br><hr/> Лист 3 |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|

учетом международной, межкультурной и межрелигиозной специфики; обучение правилам этики и этикета в профессиональном общении, правилам субординации при речевом общении с лицом более высокого положения; обучение техникам и приёмам эффективного общения в профессиональной деятельности (в том числе на международном, межкультурном и межрелигиозном уровнях; др.

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

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;

Дисциплина осваивается во 1-м семестре. 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 1-м семестре и служит основой для дальнейшего развития профессиональной компетентности.

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

| №<br>пп | Индекс компетенции,<br>индикатора достижения компетенции | Планируемые результаты обучения<br>(компетенции, индикатора достижения компетенции)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.      | УК-3                                                     | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде<br>УК-3.1. Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели<br>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.<br>УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата |
| 2.      | УК-4                                                     | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)<br>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<br>УК-4.2. Ведет диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.<br>УК-4.3. Ведет деловую переписку на государственном языке Российской           |

|                                                                                   |                                                                                                                                                          |                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК<br>РГУТИС<br><br>Лист 4 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|

|    |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |      | Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3. | УК-9 | Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах<br>УК-9.1. Обладает представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья<br>УК-9.2. Осуществляет профессиональную деятельность с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья<br>УК-9.3. Взаимодействует в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья |

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

Дисциплина «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» подлежит освоению во 1-м семестре. Дисциплина «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» является обязательной дисциплиной подготовки студентов по направлению подготовки 15.03.02 «Технологические машины и оборудование» (уровень бакалавриата) профиль «Бытовые машины и приборы».

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

Формирование компетенции УК-3 начинается в данной дисциплине и может быть продолжено в факультативных дисциплинах «Современный клиентский сервис» и «Проектная деятельность».

Формирование компетенции УК-4 начинается в дисциплине «Иностранный язык» одновременно с дисциплиной «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» (1-2 семестры) и заканчивается в дисциплине «Иностранный язык» (3 семестр).

Формирование компетенции УК-9 осуществляется только в рамках данной дисциплины.

Освоение дисциплины в рамках компетентного подхода опирается на знания, умения и навыки, сформированные на предыдущем уровне образования и (или) предыдущих этапах формирования компетенций.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4/144 зачетных единиц/ акад. часов.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Для заочной формы обучения:

| №<br>п/п | Виды учебной деятельности                             | Всего | Семестр<br>1 |
|----------|-------------------------------------------------------|-------|--------------|
| 1        | <b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b> | 16    | 16           |

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

|     |                                                   |    |      |
|-----|---------------------------------------------------|----|------|
|     | в том числе:                                      | -  |      |
| 1.1 | Занятия лекционного типа                          | 4  | 4    |
| 1.2 | Занятия семинарского типа, в том числе:           | 8  | 8    |
|     | Семинары                                          |    |      |
|     | Лабораторные работы                               |    |      |
|     | Практические занятия                              | 8  | 8    |
| 1.3 | Консультации                                      | 2  | 2    |
| 1.4 | Форма промежуточной аттестации ( экзамен)         |    | экз. |
|     | Аттестационные испытания промежуточной аттестации | 2  | 2    |
| 2   | Самостоятельная работа обучающихся                | 56 | 56   |
| 3   | Общая трудоемкость                                | 72 | 72   |
|     | час                                               | 2  | 2    |
|     | з.е.                                              |    |      |

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

**Для заочной формы обучения:**

| Номер 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 «Znaniyum.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. |



| 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 |                           |                               |                  |                                                                                                                                                                                                                            |
|                       |                      |                                                                                 |                                                |                                           |                                   |                                        |                           |                               |                  | 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 |
|                       |                      | Тема 3. Этический аспект речевой коммуникации                                   |                                                | Лекция                                    |                                   | Работа в малых группах                 |                           |                               |                  | Анализ телеинтервью: анализ вербальных и невербальных средств общения                                                                                                                                                      |
|                       |                      | Тема 4. Психологический аспект речевой                                          |                                                |                                           |                                   | 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              |                           |                               |                  |                                                    |
|                                                                     |                                  | коммуникации (с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья) |                                                |                                           |                                   |                                                     |                           |                               |                  |                                                    |
| Текущий контроль 1 –(0-10 б) – ситуационная задача (деловая беседа) |                                  |                                                                                                           |                                                |                                           |                                   |                                                     |                           |                               |                  |                                                    |
|                                                                     | <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 |





| 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 6. Совершенствование навыков слушания                                      |                                                |                                           |                                   | Тренинг-аудирования                                  |                           |                               |                  | Подготовка к контролю по определению навыков аудирования     |
|                                                                                      |                      | 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 |
| Текущий контроль 2 – (0-10 б.) круглый стол – выступление с профессиональными речами |                      |                                                                                 |                                                |                                           |                                   |                                                      |                           |                               |                  |                                                              |
|                                                                                      | Общение как          | Тема 9. Основы                                                                  | 1                                              | Лекция-                                   | 1                                 | Тренинг                                              |                           |                               | 10               | Ознакомление и работа с ЭБС                                  |

| 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 |                           |                                   |                  |                                     |
|                                                                                | <b>социально-психологическая проблема</b> | психологии делового общения.                                                     |                                                | диалог                                    |                                   |                                        |                           |                                   |                  | «znanium.com».                      |
|                                                                                |                                           | 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 |                  |                                     |
| Текущий контроль 3 – (0-10 б.) - тренинг. Психологическая подстройка к клиенту |                                           |                                                                                  |                                                |                                           |                                   |                                        |                           |                                   |                  |                                     |
|                                                                                | <b>Деловое</b>                            | Тема 12. Деловая                                                                 | 1                                              | Лекция                                    | 4                                 | Ситуационная                           |                           |                                   | 10               | 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 |                           |                               |                  |                                                    |
|                       | <b>общение, его виды и формы</b> | беседа как основная форма делового общения                                      |                                                |                                           |                                   | задача (анализ деловой беседы)         |                           |                               |                  | парирование замечаний собеседника                  |
|                       |                                  | 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                                 |                                                |                                           |                                   |                                        |                           |                               |                  | Подготовка к выступлению с профессиональной речью  |

|                                                                                   |                                                                                                                                                          |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК<br>РГУТИС |
|                                                                                   |                                                                                                                                                          | Лист 12       |

| 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 |                           |                               |                  |                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                             | выступления                                                                     |                                                |                                           |                                   |                                        |                           |                               |                  |                      |
| <i>Текущий контроль 4 (0-15 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> |                                             |                                                                                 |                                                |                                           |                                   |                                        |                           |                               |                  |                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Консультация                                |                                                                                 |                                                |                                           |                                   |                                        | 2                         | Г,И                           |                  |                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 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:

Для заочной формы обучения

| №<br>п/п | Тема, трудоемкость в акад.ч.                                                                                                                                              | Учебно-методическое обеспечение                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | Основные понятия теории речевой коммуникации (заочная форма обучения 2,5 ч.)                                                                                              | <b>Основная литература</b><br>1.Русский язык и культура речи в профессиональной сфере деятельности : учебное пособие / Е. В. Лаврушина, О. О. Болдина, Т. М. Буйских [и др.]. — Москва : КноРус, 2023. — 421 с. — ISBN 978-5-406-10874-1. — URL: <a href="https://book.ru/book/947829">https://book.ru/book/947829</a> — Текст : электронный<br>2.Марьева, М. В. Русский язык в деловой документации : учебник / М.В. Марьева. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 323 с. — (Высшее образование: Специалитет). - ISBN 978-5-16-016549-3. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.ru/catalog/document?pid=2111404">https://znanium.ru/catalog/document?pid=2111404</a><br>3.Измайлова, М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова. - 7-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. - 252 с. - ISBN 978-5-394-04991-0. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.ru/catalog/document?pid=2082500">https://znanium.ru/catalog/document?pid=2082500</a><br>4.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.<br><br><b>Дополнительная литература</b><br>1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.ru/catalog/product/2059563">https://znanium.ru/catalog/product/2059563</a><br>2. Кузнецов, И. Н. Бизнес-риторика : практическое пособие / И. Н. Кузнецов. - 8-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 406 с. - ISBN 978-5-394-05167-8. - Текст : электронный. - URL: |
| 2        | Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации,. (заочная форма обучения 2,5 ч.)                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3        | Этический аспект речевой коммуникации, (заочная форма обучения 2,5 ч.)                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4        | Психологический аспект речевой коммуникации (с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья), (заочная форма обучения 2,5 ч.) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 5        | Совершенствование навыков устной речи. Монологическая и диалогическая речь. Речь и дискурс, (заочная форма обучения 2,5 ч.)                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6        | Совершенствование навыков слушания, (заочная форма обучения 2,5 ч.)                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 7        | Совершенствование навыков чтения, (заочная форма обучения 2,5 ч.)                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 8        | Совершенствование навыков письма, (заочная форма обучения 2,5 ч.)                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 9        | Основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса, (заочная форма обучения 2,5 ч.)                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 10       | Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением, (заочная форма обучения 2,5 ч.)                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 11       | Интерактивная сторона делового общения (заочная форма обучения 5, ч.)                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|  |                                                                                                                                                                        |                   |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  | <p>ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br/>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br/>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br/>УНИВЕРСИТЕТ<br/>ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</p> | <p>СМК РГУТИС</p> |
|  |                                                                                                                                                                        | <p>Лист 14</p>    |

|    |                                                                                     |                                                                                                               |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12 | Деловая беседа как основная форма делового общения,. (заочная форма обучения 10 ч.) | <a href="https://znanium.ru/catalog/document?pid=2082473">https://znanium.ru/catalog/document?pid=2082473</a> |
| 13 | Психологические аспекты переговорного процесса,. (заочная форма обучения 10 ч.)     |                                                                                                               |
| 14 | Деловые совещания, (заочная форма обучения 3 ч.)                                    |                                                                                                               |
| 15 | Психологические особенности публичного выступления, (заочная форма обучения 3 ч.)   |                                                                                                               |

|                                                                                   |                                                                                                                                                             |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br>УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
|                                                                                   |                                                                                                                                                             | Лист 15    |

## 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

| №<br>пп | Индекс<br>компе-<br>тенции,<br>индикат<br>ора<br>достиже<br>ния<br>компете<br>нции | Содержание компетенции<br>(индикатора достижения<br>компетенции)                                                                                                                                              | Раздел дисциплины,<br>обеспечивающий<br>формирование<br>компетенции<br>(индикатора<br>достижения<br>компетенции) | В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции<br>(индикатора достижения компетенции) обучающийся должен: |                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                              |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         |                                                                                    |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                  | Знать                                                                                                                                         | Уметь                                                                                                                                          | владеть                                                                                                                                                                      |
|         | УК-3                                                                               | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде                                                                                                                           | Все разделы                                                                                                      |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                              |
|         |                                                                                    | УК-3.1. Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели                                                                                                   |                                                                                                                  | сущность клиентоориентированного подхода, принципы организации сервисной службы, этику сферы бизнеса и услуг                                  | оценивать особенности индивидуальных и корпоративных клиентов, работать в контактной зоне как сфере реализации клиентоориентированного подхода | знанием специфики работы в контактной зоне как сфере реализации клиентоориентированного подхода, методами работы с претензиями клиентов, конфликтными ситуациями с коллегами |
|         |                                                                                    | 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. |                                                                                                                  | принципы работы в команде в процессе оказания услуг                                                                                           | оценивать особенности поведения других членов команды                                                                                          | методикой управления групповой динамикой в процессе оказания услуг и взаимодействия между членами команды                                                                    |
|         |                                                                                    | УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для                                                                                                                       |                                                                                                                  | сущность управленческой этики, этику партнерских отношений, социальные, этнические,                                                           | анализировать возможные последствия личных действий в процессе взаимодействия с                                                                | моделью профессионального поведения на рабочем                                                                                                                               |

|  |                                                                                                                                                             |            |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br>УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
|  |                                                                                                                                                             | Лист 16    |

|  |       |                                                                                                                                                                                                                           |             |                                                                                                 |                                                                                                                                 |                                                                                                                    |
|--|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |       | достижения заданного результата                                                                                                                                                                                           |             | конфессиональные и культурные различия внутри коллектива.                                       | клиентами и командой                                                                                                            | месте в процессе оказания услуг                                                                                    |
|  | 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     | Все разделы | Стили общения на русском и иностранном языках и язык жестов                                     | Адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия                                                       | Способностью выбирать и адаптировать речь, стиль общения и язык жестов в зависимости от цели и условий партнерства |
|  |       | УК-4.2. Ведет диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах                                                                                                                                            |             | Особенности ведения диалога в социальной и профессиональной сферах                              | Учитывать особенности стилистики диалога о сотрудничестве                                                                       | Способностью вести переговоры 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 |             | Особенности деловой переписки на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке | Учитывать особенности стилистики официальной переписки на государственном языке Российской Федерации и на иностранном языке     | Способностью вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и на иностранном языке          |
|  | УК-9  | Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах                                                                                                                             |             |                                                                                                 |                                                                                                                                 |                                                                                                                    |
|  |       | УК-9.1. Обладает представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных                                                                                                             | Все разделы | Теоретические знания в социальной деятельности                                                  | На основе совокупности ценностей, потребностей, мотивов, адекватных целям и задачам инклюзивного обучения, мотивировать себя на | Навыками осуществления профессиональной деятельности на основе базовых дефектологических знаний                    |



|  |                                                                                                                                                             |            |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br>УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
|  |                                                                                                                                                             | Лист 17    |

|  |  |                                                                                                                             |  |  |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                  |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья        |  |  | выполнение определенных профессиональных действий                                                                                                                           | с различным контингентом                                                                                                                                                                                         |
|  |  | УК-9.2. Осуществляет профессиональную деятельность с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья             |  |  | Выбирать способы и технологии коммуникации, учитывающие особые потребности лиц с ограниченными возможностями                                                                | Представлением о принципах недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья |
|  |  | УК-9.3. Взаимодействует в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья |  |  | Создавать условия для более глубокого вовлечения лиц с ограниченными возможностями в организационную среду и профессиональную деятельность с учетом их особых потребностей; | Способами и технологиями коммуникации, учитывающие особые потребности лиц с ограниченными возможностями                                                                                                          |

|  |                                                                                                                                                                        |            |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | <p>ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br/>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br/>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br/>УНИВЕРСИТЕТ<br/>ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</p> | СМК РГУТИС |
|  |                                                                                                                                                                        | Лист 18    |

## 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 сущности клиентоориентированного подхода, принципов организации сервисной службы, этики сферы бизнеса и услуг; принципов работы в команде в процессе оказания услуг; сущности управленческой этики, этики партнерских отношений, социальных, этнических, конфессиональных и культурных различия внутри коллектива. Умение оценивать особенности индивидуальных и корпоративных клиентов, работать в контактной зоне как сфере реализации клиентоориентированного подхода; оценивать особенности поведения других членов команды; анализировать возможные последствия личных действий в процессе взаимодействия с клиентами и командой. Владение знанием специфики работы в контактной зоне как сфере реализации клиентоориентированного подхода, методами работы с претензиями клиентов, конфликтными ситуациями с коллегами; методикой управления групповой динамикой в процессе оказания услуг и взаимодействия между членами команды; моделью профессионального поведения на рабочем месте в процессе оказания услуг. | Решение ситуационных задач, круглый стол (профессиональная речь), тренинг, тестирование | Студент демонстрирует знание сущности клиентоориентированного подхода, принципов организации сервисной службы, этики сферы бизнеса и услуг; принципов работы в команде в процессе оказания услуг; сущности управленческой этики, этики партнерских отношений, социальных, этнических, конфессиональных и культурных различия внутри коллектива. Студент демонстрирует умение оценивать особенности индивидуальных и корпоративных клиентов, работать в контактной зоне как сфере реализации клиентоориентированного подхода; оценивать особенности поведения других членов команды; анализировать возможные последствия личных действий в процессе взаимодействия с клиентами и командой. Студент демонстрирует владение знанием специфики работы в контактной зоне как сфере реализации клиентоориентированного подхода, методами работы с претензиями клиентов, конфликтными ситуациями с коллегами; методикой управления групповой динамикой в процессе оказания услуг и взаимодействия между членами команды; моделью профессионального поведения на рабочем месте в процессе оказания услуг. | Закрепление способности определять свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; при реализации своей роли в команде учитывать особенности поведения других членов команды; соблюдать установленные нормы и правила командной работы, нести личную ответственность за общий результат; анализировать возможные последствия личных действий и планировать свои действия для достижения заданного результата. |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                        |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  | <p>ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br/>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br/>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br/>УНИВЕРСИТЕТ<br/>ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</p> | <p>СМК РГУТИС</p> |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                        | <p>Лист 19</p>    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Знание стилей общения на русском и иностранном языках и язык жестов; особенностей ведения диалога в социальной и профессиональной сферах; особенностей деловой переписки на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке. Умение адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия; учитывать особенности стилистики диалога о сотрудничестве; учитывать особенности стилистики официальной переписки на государственном языке Российской Федерации и на иностранном языке. Владение способностью выбирать и адаптировать речь, стиль общения и язык жестов в зависимости от цели и условий партнерства; способностью вести переговоры для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах; способностью вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и на иностранном языке.</p> | <p>Решение ситуационных задач, круглый стол (профессиональная речь), тренинг, тестирование</p> | <p>Студент демонстрирует знание стилей общения на русском и иностранном языках и язык жестов; особенностей ведения диалога в социальной и профессиональной сферах; особенностей деловой переписки на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке. Студент демонстрирует умение адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия; учитывать особенности стилистики диалога о сотрудничестве; учитывать особенности стилистики официальной переписки на государственном языке Российской Федерации и на иностранном языке. Студент демонстрирует владение способностью выбирать и адаптировать речь, стиль общения и язык жестов в зависимости от цели и условий партнерства; способностью вести переговоры для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах; способностью вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и на иностранном языке.</p> | <p><b>Закрепление способности</b> выбирать стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия; вести диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах; вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции.</p> |
| <p>Знание теоретических знаний в социальной деятельности; специфики потребностей лиц с ограниченными возможностями в социальной среде; специфики потребностей лиц с ограниченными возможностями в профессиональной среде. Умение на основе совокупности ценностей, потребностей, мотивов, адекватных целям и</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Решение ситуационных задач, круглый стол (профессиональная речь), тренинг, тестирование</p> | <p>Студент демонстрирует знание теоретических знаний в социальной деятельности; специфики потребностей лиц с ограниченными возможностями в социальной среде; специфики потребностей лиц с ограниченными возможностями в профессиональной среде. Студент демонстрирует умение на основе совокупности ценностей,</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p><b>Закрепление способности</b> обладать базовыми дефектологическими знаниями; использовать базовые дефектологические знания в социальной сфере; использовать базовые дефектологические знания в профессиональной сфере.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                        |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br/>         УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС<br><hr/> <i>Лист 20</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>задачам инклюзивного обучения, мотивировать себя на выполнение определенных профессиональных действий; выбирать способы и технологии коммуникации, учитывающие особые потребности лиц с ограниченными возможностями; создавать условия для более глубокого вовлечения лиц с ограниченными возможностями в организационную среду и профессиональную деятельность с учетом их особых потребностей. Владение навыками осуществления профессиональной деятельности на основе базовых дефектологических знаний с различным контингентом; представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья; способами и технологиями коммуникации, учитывающие особые потребности лиц с ограниченными возможностями.</p> |  | <p>потребностей, мотивов, адекватных целям и задачам инклюзивного обучения, мотивировать себя на выполнение определенных профессиональных действий; выбирать способы и технологии коммуникации, учитывающие особые потребности лиц с ограниченными возможностями; создавать условия для более глубокого вовлечения лиц с ограниченными возможностями в организационную среду и профессиональную деятельность с учетом их особых потребностей. Студент демонстрирует владение навыками осуществления профессиональной деятельности на основе базовых дефектологических знаний с различным контингентом; представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья; способами и технологиями коммуникации, учитывающие особые потребности лиц с ограниченными возможностями.</p> |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

### **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,

|                                                                                   |                                                                                                                                                             |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br>УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
|                                                                                   |                                                                                                                                                             | Лист 21    |

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 – 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.

|  |                                                                                                                                                                                        |                             |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br/>         УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС<br><hr/> Лист 22 |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|

*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 психологические тактики для достижения коммуникативной цели.

*Максимальная сумма баллов - 10 баллов.*

*Средство оценивания – тестирование*

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

| Критерии оценки         | Оценка                                            |
|-------------------------|---------------------------------------------------|
| выполнено верно заданий | 13-15 баллов, если (90 – 100)% правильных ответов |
|                         | 10-12 баллов, если (70 – 89)% правильных ответов  |
|                         | 7-9 баллов, если (50 – 69)% правильных ответов    |
|                         | 0-6 баллов, 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 – 15 баллов за решения всех заданий в полном объеме.

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

*Средство оценивания – 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.

|                                                                                   |                                                                                                                                                                        |                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|  | <p>ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br/>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br/>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br/>УНИВЕРСИТЕТ<br/>ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</p> | <p>СМК РГУТИС</p> <hr/> <p>Лист 23</p> |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                        |                                        |

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. Управление стрессом.

28. Классификация деловых культур Р.Льюиса

29. Теория культурных измерений Г.Хофстеде

30. Речевые и психологические тактики, способствующие установлению сотрудничества

**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.**

### **Оценочные средства текущего контроля**

#### **Текущий контроль 1**

#### **Ситуационные задачи – деловая беседа**

1. В сервисную компанию обращается клиент с жалобой на некачественное выполнение заказа. Смоделируйте коммуникативную ситуацию; представьте модель деловой беседы специалиста и клиента. Охарактеризуйте речевое поведение коммуникантов.

2. Сервисная компания предлагает крупным организациям услуги по внедрению энергосберегающих технологий. Смоделируйте коммуникативную ситуацию. Предложите речевые тактики руководителя сервисной компании, способствующие

|  |                                                                                                                                                                                        |                             |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br/>         УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС<br><hr/> Лист 24 |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|

сотрудничеству организаций.

### **Текущий контроль 2**

#### **Круглый стол**

#### **Выступление с профессиональными речами**

### **Текущий контроль 3**

Обучающие 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 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.

### **Тестирование 3**

### **Текущий контроль 3**

#### **Тестовые задания**

#### **В рамках компетенций УК-4 и УК-9**

#### **УК -4**

1. При чтении документа используется
  1. изучающее чтение;
  2. сканирование;
  3. ознакомительное чтение;
  4. поисковое чтение.
2. Аудирование, при котором собеседник слушает внимательно и не вмешивается в чужую речь своими замечаниями, в основном молчит, – это:
  1. нерефлексивное слушание;
  2. рефлексивное слушание;
  3. эмпатическое слушание;
  4. апперцепция.
3. Рецептивными видами речевой деятельности являются:
  1. письмо;
  2. говорение;



|                                                                                   |                                                                                                                                                                                        |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br/>         УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС<br><hr/> <i>Лист 25</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|

3. чтение;
4. аудирование.
4. Продуктивными видами речевой деятельности являются:
  1. письмо;
  2. говорение;
  3. чтение;
  4. аудирование.

#### УК-4, УК-9

5. Аудирование, при котором совмещается понимание и сочувствие-переживание, – это:
  1. нерефлексивное слушание;
  2. рефлексивное слушание;
  3. эмпатическое слушание;
  4. апперцепция.
6. Аудирование, при котором совершается вероятностное прогнозирование, – это:
  1. нерефлексивное слушание;
  2. рефлексивное слушание;
  3. эмпатическое слушание;
  4. антиципация.
7. Ссылки в речи на результаты социологических исследований – это аргумент:
  1. к силе
  2. к массам
  3. к делу
  4. к авторитету.

#### УК-4, УК-9

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

#### УК-4

9. Тезис – это:
  1. основная мысль;
  2. доказательство;
  3. украшение речи;
  4. композиционно- риторический прием.
10. К высокому стилю относится высказывание:
  1. Мы не дрогнем в бою За столицу свою (песня).
  2. Скучно на этом свете, господа! (Н.Гоголь).
  3. Не искушай меня без нужды Возвратом нежности своей (Е.Баратынский).
  4. Я правду о тебе порасскажу такую, Что хуже всякой лжи! (А.Грибоедов).
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:

|  |                                                                                                                                                                                        |                             |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br/>         УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС<br><hr/> Лист 26 |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|

1. к социально-политической речи;
2. к социально-бытовой речи;
3. к парламентской речи;
4. к приветственному типу речей.
13. Выступление, посвященное вопросам ротации кадров, должно быть:
  1. в высоком стиле;
  2. в среднем стиле;
  3. в простом стиле;
  4. в бурлескном стиле.
14. К высокой лексике относятся слова:
  1. зодчий, благополучие, блаженство;
  2. живописный, головотяпство, коллега;
  3. стоический, пурпурный, доблестный;
  4. созерцающий, минимальный, пророческий.
15. В высоком стиле следует говорить:
  1. о вопросах производственно-хозяйственной деятельности;
  2. об инфляции;
  3. о любимом эстрадном певце;
  4. о юбиляре.

#### УК -9

16. Инклюзивная компетенция – это
  1. специальная профессиональная компетенция, реализуемая в конкретных условиях деятельности по оказанию помощи людям с ограниченными возможностями здоровья;
  2. высокая эрудированность специалиста во многих областях знания;
  3. широкое привлечение фактического материала;
  4. свободное, практическое владение речью на данном языке, умение говорить правильно, бегло и динамично.

#### УК-4

17. . 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.
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. Паралингвистическими средствами невербального общения выступают:
  1. улыбка
  2. дистанция между общающимися
  3. жесты
  4. интонация

|  |                                                                                                                                                             |            |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br>УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
|  |                                                                                                                                                             | Лист 27    |

#### УК-4, УК-9

20. 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.

#### УК 9.1

|            |                                                                                                                                                          |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1          | Инклюзивная компетенция – это                                                                                                                            |
| 1          | специальная профессиональная компетенция, реализуемая в конкретных условиях деятельности по оказанию помощи людям с ограниченными возможностями здоровья |
| 2          | высокая эрудированность специалиста во многих областях знания                                                                                            |
| 3          | широкое привлечение фактического материала                                                                                                               |
| 4          | свободное, практическое владение речью на данном языке, умение говорить правильно, бегло и динамично                                                     |
| УК-4, УК-9 |                                                                                                                                                          |
| 2          | 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                                                                                                               |
| 3          | Максимы, которые являются составляющими принципа вежливости Дж. Лича:                                                                                    |
| 1          | релевантности                                                                                                                                            |
| 2          | великодушия                                                                                                                                              |
| 3          | качества                                                                                                                                                 |
| 4          | количества                                                                                                                                               |
| 4          | Максимы Грайса                                                                                                                                           |
| 1          | Максима способа выражения                                                                                                                                |
| 2          | Максима великодушия                                                                                                                                      |
| 3          | Максима количества                                                                                                                                       |
| 4          | Максима качества                                                                                                                                         |
| 5          | Социальная роль определяется                                                                                                                             |
| 1          | позицией участника общения (говорящий/слушающий)                                                                                                         |
| 2          | речевым поведением                                                                                                                                       |
| 3          | позицией, которую занимает человек в обществе                                                                                                            |
| 4          | психологическими качествами                                                                                                                              |
| 6          | Компоненты инклюзивной компетенции                                                                                                                       |
| 1          | рефлексивный                                                                                                                                             |
| 2          | Когнитивно-информационный                                                                                                                                |
| 3          | мотивационный                                                                                                                                            |
| 4          | контролирующий                                                                                                                                           |

|  |                                                                                                                                                                        |                   |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  | <b>ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br/>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br/>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br/>УНИВЕРСИТЕТ<br/>ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | <b>СМК РГУТИС</b> |
|  |                                                                                                                                                                        | Лист 28           |

|                  |                                                                                                                      |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7                | 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                                                                           |
| УК-4, УК 9.2 9.3 |                                                                                                                      |
| 8                | В деловой беседе для достижения поставленных коммуникативных целей следует использовать                              |
| 1                | закрытую позу                                                                                                        |
| 2                | открытую позу                                                                                                        |
| 3                | Авторитарную позу                                                                                                    |
| 4                | Вульгарную позу                                                                                                      |
| УК 9.1           |                                                                                                                      |
| 9                | Единицей общения является:<br>Кол-во правильных ответов - 1                                                          |
| 1                | текст                                                                                                                |
| 2                | предложение                                                                                                          |
| 3                | фраза                                                                                                                |
| 4                | дискурс                                                                                                              |
| УК-4 , 9.2 9.3   |                                                                                                                      |
| 10               | Одним из компонентов закрытой позы партнера по деловому общению может быть<br>Кол-во правильных ответов - 1          |
| 1                | сидение его в позе нога на ногу                                                                                      |
| 2                | вытягивание одной ноги в положении сидя                                                                              |
| 3                | оттопыривание больших пальцев сложенных рук                                                                          |
| 4                | похлопывание собеседника по плечу                                                                                    |
| 11               | Нервозность выражается Кол-во правильных ответов - 1                                                                 |
| 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 |
| УК 9.1           |                                                                                                                      |
| 12               | Инклюзия – это                                                                                                       |
| 1                | Процесс восприятия и производства речи                                                                               |
| 2                | Процесс мышления                                                                                                     |
| 3                | процесс реального включения в активную жизнь социума людей с ограниченными возможностями                             |
| 4                | То же, что и аудирование                                                                                             |
| 13               | Ссылки в речи на конкретные факты – это аргумент:                                                                    |
| 1                | К силе                                                                                                               |
| 2                | К авторитету                                                                                                         |
| 3                | К массам                                                                                                             |
| 4                | К делу                                                                                                               |

|  |                                                                                                                                                                        |                   |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  | <b>ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br/>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br/>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br/>УНИВЕРСИТЕТ<br/>ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | <b>СМК РГУТИС</b> |
|  |                                                                                                                                                                        | Лист 29           |

|            |                                                                                                                                                                 |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14         | Аудирование, при котором совмещается понимание и сочувствие-переживание, – это:                                                                                 |
| 1          | нерефлексивное слушание                                                                                                                                         |
| 2          | рефлексивное слушание                                                                                                                                           |
| 3          | эмпатическое слушание                                                                                                                                           |
| 4          | апперцепция                                                                                                                                                     |
| 15         | Специальная профессиональная компетенция, реализуемая в конкретных условиях деятельности по оказанию помощи людям с ограниченными возможностями здоровья, – это |
| 1          | Коммуникативная компетенция                                                                                                                                     |
| 2          | Речевая компетенция                                                                                                                                             |
| 3          | Инклюзивная компетенция                                                                                                                                         |
| 4          | Языковая компетенция                                                                                                                                            |
| УК 9.2 9.3 |                                                                                                                                                                 |
| 16         | Что влияет на формирование эмоционального барьера, осложняющего социальную жизнь людей с ограниченными возможностями?                                           |
| 1          | Физические ограничения                                                                                                                                          |
| 2          | трудовая изоляция                                                                                                                                               |
| 3          | Фрустрирующие эмоции инвалида                                                                                                                                   |
| 4          | Непродуктивные реакции окружающих                                                                                                                               |
| 17         | Принцип неразрывной связи индивида с ограниченными возможностями и социальной среды<br>Кол-во правильных ответов - 1                                            |
| 1          | Право распоряжаться средствами, выделяемыми государственными или муниципальными органами для их реабилитации                                                    |
| 2          | Учитывает обстоятельства проживания, воспитания, обучения, общения инвалида                                                                                     |
| 3          | Равные возможности                                                                                                                                              |
| 4          | Комплексность и последовательность реабилитационных программ                                                                                                    |
| 18         | К кому следует обращаться в разговоре с человеком с инвалидностью?                                                                                              |
| 1          | К его сопровождающему                                                                                                                                           |
| 2          | К переводчику                                                                                                                                                   |
| 3          | Непосредственно к нему                                                                                                                                          |
| 4          | Говорить о присутствующем человеке с инвалидностью в третьем лице                                                                                               |
| 19         | Как следует общаться с человеком на коляске?                                                                                                                    |
| 1          | Стоите рядом, наклонив к нему голову.                                                                                                                           |
| 2          | Наклоняетесь над ним.                                                                                                                                           |
| 3          | Присесть куда-нибудь: его и ваши глаза на одном уровне                                                                                                          |
| 4          | Присесть прямо возле коляски                                                                                                                                    |
| 20         | Как оказывать помощь людям с ограниченными возможностями?                                                                                                       |
| 1          | Не ждите просьбы. Помогайте. Делайте то, что считаете нужным.                                                                                                   |
| 2          | Предлагайте помощь. Ждите, пока ее примут.                                                                                                                      |
| 3          | Спрашивайте, что и как делать.                                                                                                                                  |
| 4          | Если не поняли ответ, делайте, как считаете нужным                                                                                                              |
| 21         | Когда один человек испытывает к другому противоречивые чувства, как это                                                                                         |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                        |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  | <b>ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br/>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br/>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br/>УНИВЕРСИТЕТ<br/>ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | <b>СМК РГУТИС</b> |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                        | Лист 30           |

|            |                                                                                                                                                                                                                            |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | называется?                                                                                                                                                                                                                |
| 1          | Амбивалентность, двойственность чувств;+                                                                                                                                                                                   |
| 2          | Прямолинейность, непосредственность чувств;                                                                                                                                                                                |
| 3          | Ситуативность, опосредованность чувств;                                                                                                                                                                                    |
| 4          | Обобщенность, абстрактность чувств.                                                                                                                                                                                        |
| 22         | Что из данного относится к фазе стресса?                                                                                                                                                                                   |
| 1          | возбуждение;                                                                                                                                                                                                               |
| 2          | истерика;                                                                                                                                                                                                                  |
| 3          | истощение                                                                                                                                                                                                                  |
| 4          | игнорирование                                                                                                                                                                                                              |
| УК 9.1     |                                                                                                                                                                                                                            |
| 23         | Сумма навыков и способностей человека распознавать эмоции, понимать намерения других людей и свои собственные, а также способность управлять своими эмоциями и эмоциями других людей в целях решения практических задач... |
| 1          | Когнитивный интеллект                                                                                                                                                                                                      |
| 2          | Социальный интеллект                                                                                                                                                                                                       |
| 3          | Эмпатия                                                                                                                                                                                                                    |
| 4          | Эмоциональный интеллект                                                                                                                                                                                                    |
| 24         | Сильное эмоциональное состояние взрывного характера, бурно протекающее, изменяющее сознание и нарушающее волевой контроль - это                                                                                            |
| 1          | Аффект                                                                                                                                                                                                                     |
| 2          | Страсть                                                                                                                                                                                                                    |
| 3          | Фрустрация                                                                                                                                                                                                                 |
| 4          | стресс                                                                                                                                                                                                                     |
| 25         | Процесс передачи эмоционального состояния между индивидами без решающего смыслового влияния, называется                                                                                                                    |
| 1          | Внушение                                                                                                                                                                                                                   |
| 2          | Подражание                                                                                                                                                                                                                 |
| 3          | Заражение                                                                                                                                                                                                                  |
| 4          | идентификация                                                                                                                                                                                                              |
| 26         | Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи:                                                                                                                                                  |
| 1          | Поправляйте человека                                                                                                                                                                                                       |
| 2          | Заканчивайте за него его речь, если вы уже все поняли. Ускоряйте разговор                                                                                                                                                  |
| 3          | Не перебивайте и не поправляйте человека                                                                                                                                                                                   |
| 4          | Ускоряйте разговор                                                                                                                                                                                                         |
| УК 9.2 9.3 |                                                                                                                                                                                                                            |
| 27         | Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:                                                                                                                                                        |
| 1          | Говорите ровно, ясно                                                                                                                                                                                                       |
| 2          | Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.                                                                                                                                                 |
| 3          | Кричите в ухо                                                                                                                                                                                                              |
| 4          | Убедитесь, что вас поняли                                                                                                                                                                                                  |
| 28         | Принцип общения «на равных» предполагает:<br>Кол-во правильных ответов - 1                                                                                                                                                 |
| 1          | подчеркивание зависимости от себя                                                                                                                                                                                          |

|  |                                                                                                                                                                        |                   |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  | <b>ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br/>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br/>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br/>УНИВЕРСИТЕТ<br/>ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | <b>СМК РГУТИС</b> |
|  |                                                                                                                                                                        | <i>Лист 31</i>    |

|    |                                             |
|----|---------------------------------------------|
| 2  | ставит в центр себя и свое мнение, а не его |
| 3  | Игнорирование его желания                   |
| 4  | Уважение прав и интересов другого           |
| 29 | Экспрессивно-выразительные движения- это    |
| 1  | Поза                                        |
| 2  | Взгляд                                      |
| 3  | Поцелуй                                     |
| 4  | смех                                        |
| 30 | Раскрытые руки ладонями вверх:              |
| 1  | Неуверенность                               |
| 2  | Искренность                                 |
| 3  | Чувство вины                                |
| 4  | Беспокойство                                |

### УК-3

|   |                                                                                                                                                                                                        |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Объединенная тесными деловыми и нравственными связями группа людей, имеющая общие цели, взаимодополняющие способности и обладающая развитым чувством ответственности за достижение поставленных целей. |
| 1 | Коллектив                                                                                                                                                                                              |
| 2 | Организация                                                                                                                                                                                            |
| 3 | Команда                                                                                                                                                                                                |
| 4 | группа                                                                                                                                                                                                 |
| 2 | Выступление, посвященное чествованию юбиляра, должно быть:                                                                                                                                             |
| 1 | в высоком стиле                                                                                                                                                                                        |
| 2 | в среднем стиле                                                                                                                                                                                        |
| 3 | в простом стиле                                                                                                                                                                                        |
| 4 | в бурлескном стиле                                                                                                                                                                                     |
| 3 | Для успешного делового общения наиболее эффективной является стратегия:                                                                                                                                |
| 1 | сотрудничества                                                                                                                                                                                         |
| 2 | соперничества                                                                                                                                                                                          |
| 3 | конфронтации                                                                                                                                                                                           |
| 4 | уступка                                                                                                                                                                                                |
| 4 | Лесть, похвала, комплимент – это Кол-во правильных ответов - 1                                                                                                                                         |
| 1 | Риторическая фигура                                                                                                                                                                                    |
| 2 | Этикетная формула                                                                                                                                                                                      |
| 3 | Аргумент к тщеславию                                                                                                                                                                                   |
| 4 | Аргумент к авторитету                                                                                                                                                                                  |
| 5 | При чтении документа используется вид чтения:                                                                                                                                                          |
| 1 | изучающее чтение                                                                                                                                                                                       |
| 2 | поисковое чтение                                                                                                                                                                                       |
| 3 | сканирование                                                                                                                                                                                           |
| 4 | Ознакомительное чтение                                                                                                                                                                                 |
| 6 | Когезия – это                                                                                                                                                                                          |
| 1 | Риторическая фигура                                                                                                                                                                                    |
| 2 | Элемент интеграции                                                                                                                                                                                     |

|  |                                                                                                                                                             |            |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br>УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
|  |                                                                                                                                                             | Лист 32    |

|    |                                                                                                              |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3  | аргумент                                                                                                     |
| 4  | тезис                                                                                                        |
| 7  | Вербальные средства общения – это                                                                            |
| 1  | жесты                                                                                                        |
| 2  | мимика                                                                                                       |
| 3  | шумы                                                                                                         |
| 4  | речевая деятельность                                                                                         |
| 8  | Речевой прием, отсылающий слушателей к предыдущей информации – это                                           |
| 1  | когезия                                                                                                      |
| 2  | ретроспекция                                                                                                 |
| 3  | проспекция                                                                                                   |
| 4  | Местоименный конкретизатор                                                                                   |
| 9  | Интернет, телевидение – это                                                                                  |
| 1  | Визуальные СМИ                                                                                               |
| 2  | Аудиальные СМИ                                                                                               |
| 3  | Аудиовизуальные СМИ                                                                                          |
| 4  |                                                                                                              |
| 10 | 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                                                                   |
| 11 | «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:                                                    |
| 1  | Деловых интересов партнеров                                                                                  |
| 2  | Личностных, неделовых интересов партнеров                                                                    |
| 3  | Профессиональных интересов партнеров                                                                         |
| 4  | Публичных выступлений                                                                                        |
| 12 | Проксемическими характеристиками невербального общения являются:<br>Кол-во правильных ответов - 1            |
| 1  | Дистанция между общающимися                                                                                  |
| 2  | Мимика                                                                                                       |
| 3  | Похлопывание по спине                                                                                        |
| 4  | телефон                                                                                                      |
| 13 | Стратегия переговоров, ориентированная на достижение своих целей и уважение целей другой стороны.            |
| 1  | Позиция силы                                                                                                 |
| 2  | Уступка                                                                                                      |
| 3  | Принципиальные переговоры                                                                                    |
| 4  | Позиция слабости                                                                                             |
| 14 | Эффектом первичности называется тенденция строить представление о человеке на основе:                        |
| 1  | первого впечатления о нем                                                                                    |
| 2  | первых детских впечатлений о людях                                                                           |



|  |                                                                                                                                                                        |                   |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  | <b>ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br/>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br/>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br/>УНИВЕРСИТЕТ<br/>ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | <b>СМК РГУТИС</b> |
|  |                                                                                                                                                                        | Лист 33           |

|    |                                                                                                                                                                              |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3  | мнения «первых» лиц из своего окружения                                                                                                                                      |
| 4  | мнения того, кто из партнеров первенствует во взаимоотношениях                                                                                                               |
| 15 | Ошибка в восприятии, связанная с положительной оценкой, внешне располагающего к себе человека, называется                                                                    |
| 1  | фактор превосходства                                                                                                                                                         |
| 2  | фактор привлекательности                                                                                                                                                     |
| 3  | фактор отношения к наблюдателю                                                                                                                                               |
| 4  | Фактор контраста                                                                                                                                                             |
| 16 | Умение взаимодействовать с представителями разных культур – это составляющая                                                                                                 |
| 1  | языковой компетенции                                                                                                                                                         |
| 2  | речевой компетенции                                                                                                                                                          |
| 3  | коммуникативной компетенции                                                                                                                                                  |
| 4  | Межкультурной компетенции                                                                                                                                                    |
| 17 | Выделите признаки команды:                                                                                                                                                   |
| 1  | Эффективное, конструктивное межличностное взаимодействие                                                                                                                     |
| 2  | Контроль                                                                                                                                                                     |
| 3  | Гибкое, мобильное распределение функций                                                                                                                                      |
| 4  | Соревнование                                                                                                                                                                 |
| 18 | Какой роли соответствует следующий вклад в команду: «транслирует цели; руководит дискуссией. Помогает эффективному принятию решений. Развитые Коммуникативные навыки; лидер» |
| 1  | Председатель (координатор)                                                                                                                                                   |
| 2  | Исполнитель                                                                                                                                                                  |
| 3  | Мыслитель                                                                                                                                                                    |
| 4  | Эксперт (оценщик)                                                                                                                                                            |
| 19 | Какой роли соответствует следующий вклад в команду: «Претворяет идеи в практические действия. Делает то, что требуется. Вносит упорядоченность в деятельность коман          |
| 1  | Председатель (координатор)                                                                                                                                                   |
| 2  | Исполнитель                                                                                                                                                                  |
| 3  | Мыслитель                                                                                                                                                                    |
| 4  | Эксперт (оценщик)                                                                                                                                                            |
| 20 | Стратегия взаимодействия, ориентированная на оптимальное удовлетворение интересов обеих сторон                                                                               |
| 1  | Приспособление                                                                                                                                                               |
| 2  | Компромисс                                                                                                                                                                   |
| 3  | Сотрудничество                                                                                                                                                               |
| 4  | Соперничество                                                                                                                                                                |
| 21 | Стратегия взаимодействия, ориентированная на частичное удовлетворение интересов посредством взаимных уступок.                                                                |
| 1  | Приспособление                                                                                                                                                               |
| 2  | Компромисс                                                                                                                                                                   |

|  |                                                                                                                                                                        |                   |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  | <b>ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br/>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br/>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br/>УНИВЕРСИТЕТ<br/>ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | <b>СМК РГУТИС</b> |
|  |                                                                                                                                                                        | <i>Лист 34</i>    |

|    |                                                                                                         |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3  | Сотрудничество                                                                                          |
| 4  | Соперничество                                                                                           |
| 22 | Стадия стресса, мобилизующая организм для встречи влияния стрессора:<br>Кол-во правильных ответов - 1   |
| 1  | тревоги                                                                                                 |
| 2  | истощения                                                                                               |
| 3  | сопротивления                                                                                           |
| 4  | развития                                                                                                |
| 23 | Матрица «управления временем» Эйзенхауэра предполагает расстановку приоритетов по следующим параметрам: |
| 1  | Важно – неважно, срочно – несрочно                                                                      |
| 2  | Важно, экологично, актуально                                                                            |
| 3  | Законно, актуально, достижимо                                                                           |
| 4  | Актуально, этично, самостоятельно                                                                       |
| 24 | Напряженность, усиливающаяся при неопределенности, называется                                           |
| 1  | Информационный стресс                                                                                   |
| 2  | Эмоциональный стресс                                                                                    |
| 3  | Коммуникативный стресс                                                                                  |
| 4  | Физиологический стресс                                                                                  |
| 25 | Высокий уровень стресса оптимален для решения задач:                                                    |
| 1  | Средней сложности                                                                                       |
| 2  | Высокой сложности                                                                                       |
| 3  | Низкой сложности                                                                                        |
| 4  | Новых задач                                                                                             |
| 26 | Аудирование, при котором совмещается понимание и сочувствие-переживание, – это:                         |
| 1  | нерефлексивное слушание                                                                                 |
| 2  | рефлексивное слушание                                                                                   |
| 3  | эмпатическое слушание                                                                                   |
| 4  | апперцепция                                                                                             |
| 27 | Ссылки в речи на федеральные законы – это аргумент:                                                     |
| 1  | К силе                                                                                                  |
| 2  | К авторитету                                                                                            |
| 3  | К массам                                                                                                |
| 4  | К делу                                                                                                  |
| 28 | Максимы, которые являются составляющими принципа вежливости Дж. Лича:                                   |
| 1  | скромности                                                                                              |
| 2  | такта                                                                                                   |
| 3  | качества                                                                                                |
| 4  | количества                                                                                              |
| 29 | Языковой компетенцией выступающего можно считать:                                                       |
| 1  | великолепное владение материалом темы выступления, основанное на широкой образованности                 |

|  |                                                                                                                                                             |            |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br>УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
|  |                                                                                                                                                             | Лист 35    |

|    |                                                                                     |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 2  | его высокую эрудированность во многих областях знания                               |
| 3  | прекрасное знание языка как средства общения                                        |
| 4  | широкое привлечение фактического материала                                          |
| 30 | Техника, помогающая понять мысли и чувства собеседника, поддержать и направить его. |
| 1  | рефлексивное слушание                                                               |
| 2  | эмпатическое слушание                                                               |
| 3  | активное слушание                                                                   |
| 4  | пассивное слушание                                                                  |

### Задания открытого типа по компетенции УК-3

**Задание 1.** Смоделируйте процесс выполнения и защиты студенческой группой учебного группового проекта. Проанализируйте этапы групповой работы: соотнесите Ваше взаимодействие с логикой процесса командообразования (формирование, столкновение, нормализация, исполнение, завершение). Сделайте вывод, что помогало/мешало общей работе.

**Задание 2.** Представьте определение межкультурной коммуникации

**Задание 3.** Идет совещание/ встреча с жителями дома. В Ваш адрес (специалиста/руководителя) сыпятся обвинения. Какие речевые тактики будете использовать?

**Задание 4.** 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 5 .** Идет деловая беседа специалиста УК и собственников по вопросу благоустройства придомовой территории. Охарактеризуйте психологические тактики специалиста, способствующие сотрудничеству.

**Задание 6.** УК проводит собрание с практикантами. Определите круг вопросов, вокруг которых пойдет беседа. Предложите речевые тактики, которые могут использовать специалисты для достижения коммуникативных целей.

**Задание 7.** В сервисном центре работают представители разных культур из государств постсоветского пространства. Охарактеризуйте речевые тактики специалиста, способствующие сотрудничеству.

**Задание 8.** Почему важно в деловой беседе использовать этикетные формулы обращения, уважения и т.д.

**Задание 9 .** Представьте максимы, составляющие Принцип кооперации П.Грайса

**Задание 10 .** Охарактеризуйте максиму количества П. Грайса

**Задание 11.** Охарактеризуйте максиму качества П. Грайса

**Задание 12.** Что такое эмпатия?

**Задание 13.** Представьте составляющие коммуникативной ситуации

**Задание 14.** Основные техники, используемые в малом разговоре

**Задание 15 .** Цель «малого разговора» в деловом общении?

**Задание 16.** Представьте определение прагматической лингвистики

**Задание 17.** Поставьте цель на саморазвитие эмоционального интеллекта.

Проработайте цель по схеме целеполагания «Хорошо сформулированный результат».

**Задание 18.** Раскройте понятие психологическая подстройка

**Задание 19.** Представьте определение коммуникативной ситуации

|  |                                                                                                                                                                                        |                   |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br/>         УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | <b>СМК РГУТИС</b> |
|  |                                                                                                                                                                                        | Лист 36           |

**Задание 20.** Представьте определение аргументации как фигуры мысли.

**Задание 21.** Объясните смысл упреждающей аргументации

**Задание 22.** Объясните содержание аргумента к массам

**Задание 23.** Что представляет собой эмпатическое слушание?

**Задание 24.** УК предлагает собственникам услуги по внедрению энергосберегающих технологий. Предложите речевые тактики руководителя УК, способствующие сотрудничеству.

**Задание 25.** Дайте определение понятия КОМАНДА. Перечислите ее признаки.

**Задание 26.** Объясните эффекты группового влияния: социальная фасилитация, ингибция

**Задание 27.** Что такое групповая сплоченность? Какими факторами она обеспечивается?

**Задание 28.** Опишите этапы формирования команды.

**Задание 29.** Установите соответствие понятия и определения основных командных ролей.

|                                       |                                                                                                                            |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Председатель (координатор)         | А. Высокий интеллектуальный уровень. Креативность. Новатор. Источник оригинальных идей                                     |
| 2. Мыслитель (генератор идей)         | Б. Устанавливает контакты с окружением. Владение искусством ведения переговоров                                            |
| 3. Исполнитель                        | В. Транслирует цели. Руководит дискуссией. Помогает эффективному принятию решений. Развитые коммуникативные навыки.        |
| 4. Оценщик (эксперт)                  | Г. Претворяет идеи в практические действия. Делает то, что требуется                                                       |
| 5. Исследователь ресурсов (разведчик) | Д. Развитое критическое мышление. Целенаправленность, логичность, благоразумие. Системный подход. Выдвигает контраргументы |

**Задание 30.** К какому эффекту восприятия можно отнести цитату из «Крейцеровой сонаты» Л. Н. Толстого? «Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупостей, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красиво, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна».

**Задание 31.** Установите соответствие понятия и определения

|                         |                                                                                                             |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Идентификация        | А. Механизм интерпретации поступков и чувств другого человека                                               |
| 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 |
| 4. Стереотипизация      | Г. Эмоциональное сопереживание другому человеку                                                             |
| 5. Рефлексия            | Д. Восприятие партнера на основе некоего стереотипа                                                         |
| 6. Каузальная атрибуция | Е. Механизм самопознания на основе способности представлять как человек воспринимается партнером по общению |

**Задание 32.** Опишите факторы невербального воздействия на аудиторию.

|  |                                                                                                                                                             |            |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br>УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
|  |                                                                                                                                                             | Лист 37    |

**Задание 33.** Установите соответствие понятия и определения стратегий взаимодействия.

|                                                      |                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 34.** На основе каких систем передается невербальная информация?

**Задание 35.** Опишите невербальные признаки уверенного поведения.

**Задание 36.** Установите соответствие понятия и определения

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

**Задание 37.** Опишите суть эффекта социальной лености. Предложите пути ее преодоления

**Задание 38.** Какой эффект группового влияния проявляется в следующих примерах? Охарактеризуйте его.

-Подросток одевается в определенном стиле, потому что хочет вписаться к остальным в свою социальную группу.

-20-летняя студентка выпивает на вечеринке, потому что все ее друзья делают это, и она не хочет выглядеть странно.

**Задание 39.** 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 40.** Установите соответствие понятия и определения.

|                                    |                                                |
|------------------------------------|------------------------------------------------|
| 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 41.** Представьте основные особенности метода «Принципиальные переговоры».

**Ответ.** Принципиальные переговоры – метод переговоров, в котором основное внимание уделяется взаимным интересам, а не отстаиванию своих позиций каждой из сторон. Базовые элементы переговоров: люди, интересы, варианты, критерии.

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                        |                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br/>         УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС<br><hr/> Лист 38 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|

**Задание 42.** Объясните понятие «конгруэнтность».

**Ответ.** В общении — согласованность информации, одновременно передаваемой человеком вербальным и невербальным способом, а также непротиворечивость его речи, представлений, убеждений между собой; в более широком смысле — целостность, самосогласованность личности вообще. Более общее понимание конгруэнтности: состояние целостности и полной искренности.

**Задание 43.** Основные ошибки руководителя при организации коллективной работы:

**Ответ.** Несоответствие руководителя, коллектива и типа задачи, поставленной перед людьми. Неудачный выбор специалистов для создания группы. Отсутствие четко обозначенной цели либо критериев ее реализации. Неблагоприятный социально-психологический климат.

**Задание 44.** Опишите стадию командной работы «Адаптация».

**Ответ.** Адаптация. На этом этапе осуществляется взаимное информирование и оценка поставленных задач. Участники группы общаются друг с другом осторожно, образуются тройки или пары. В процессе адаптации люди в некотором роде проверяют друг друга, определяют взаимоприемлемые модели поведения. Эффективность командной работы на этой стадии очень низкая.

**Задание 45.** Что такое «синергетический эффект» работы команды?

**Ответ.** *Сущность синергетического эффекта* состоит в том, что результат усилий членов команды оказывается больше арифметической суммы тех результатов, которые бы могли получить члены коллектива, не объединенные в команду.

**Задание 46.** Опишите задачи лидера команды на каждом этапе ее формирования.

**Ответ.** 1 Формирование - налаживание внутригруппового взаимодействия, постановка целей. 2 Соперничество - стимулирование участия каждого члена команды в решении проблем, сглаживание противоречий. 3 Согласование – помочь коллегам уяснить роли, нормы и ценности команды. 4 Эффективность - снабжение ресурсами, поддержание командного духа, стимулирование командной деятельности.

**Задание 47.** Опишите феномен «группового мышления».

**Ответ.** Сущность данного явления - команда начинает мыслить как один человек, альтернативные идеи не допускаются и не рассматриваются. Таким образом проявляется нарастающая неспособность команды порождать разнообразие вариантов и перспектив в команде. Групповое мышление возникает в тех случаях, когда задача сохранения сплоченности и инертность, развившаяся в команде, превалируют над задачей принятия правильных решений или высокоэффективного решения задач.

**Задание 48.** Укажите факторы, способствующие возникновению эффекта группового мышления.

**Ответ.** Иллюзия неуязвимости. Общность стереотипов. Иллюзия нравственности. Самоцензура. Прямое давление. Защита от беспокойства. Иллюзия единомыслия. Страх потерять команду

**Задание 49.** Опишите приемы борьбы с групповым мышлением

**Ответ.** наиболее действенные приемы борьбы с групповым мышлением:

- назначить одного участника команды на роль эксперта, критически оценивающего решения, принимаемые командой;
- лидер команды должен быть беспристрастным, не должен выражать своей точки зрения первым;
- команду следует разбить на подгруппы, каждая из которых будет выступать со своими независимыми предложениями;

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                        |                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br/>         УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС<br><hr/> Лист 39 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|

- пригласите на собрание сторонних экспертов;
- поручите вести дискуссию своему помощнику или приглашенному эксперту;
- поощряйте членов команды к высказыванию новых мыслей.

**Задание 50.** Что такое социально-психологический климат коллектива?

**Ответ.** Социально-психологический климат – это относительно устойчивый общий эмоциональный настрой, который возникает в группе в процессе совместной трудовой деятельности. Социально-психологический климат складывается из особенностей восприятия человеком человека, их взаимной коммуникабельности, взаимно испытываемых объединяющих (или разъединяющих) чувств, оценок и мнений, готовности реагировать определенным образом на слова и поступки окружающих.

### **Задания открытого типа по компетенции УК-9**

**Задание 1.** В сервисную службу обратился гражданин с ограниченными возможностями здоровья с жалобой на плохое обслуживание. Смоделируйте поведенческий портрет коммуниканта. Оцените его эмоциональное состояние, вербальные и невербальные сигналы, предложите психологические тактики для достижения коммуникативной цели.

**Задание 2.** К руководителю сервисной службы обратился гражданин с ограниченными возможностями здоровья с жалобой на плохое обслуживание. Предложите речевые тактики для достижения коммуникативной цели – сотрудничества, решение проблемы.

**Задание 3.** Предложите речевые тактики, которые могут использовать специалисты для достижения коммуникативных целей.

**Задание 4.** В сервисную службу обратился гражданин с ограниченными возможностями здоровья с требованием снижения стоимости ремонта бытовой техники. Смоделируйте поведенческий портрет коммуниканта. Оцените его эмоциональное состояние, вербальные и невербальные сигналы, предложите психологические тактики для достижения коммуникативной цели.

**Задание 5.** Идет деловая беседа специалиста муниципалитета и представителей лиц с ограничениями жизнедеятельности по вопросу создания в городе рабочих мест для трудоустройства лиц с ограниченными возможностями здоровья. Один из консультантов – специалист сервисной службы. Охарактеризуйте психологические тактики специалиста, способствующие сотрудничеству.

**Задание 6.** Идет деловая беседа специалиста муниципалитета и представителей лиц с ограничениями жизнедеятельности по вопросу создания в городе рабочих мест для трудоустройства инвалидов. Один из консультантов – специалист сервисной службы. Охарактеризуйте речевые тактики специалиста, способствующие сотрудничеству.

**Задание 7.** Охарактеризуйте психологические тактики специалиста, способствующие сотрудничеству.

**Задание 8** Какие аргументы (примеры) использует специалист в деловой беседе?

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

**Задание 10.** Представьте определение инклюзивной компетенции

**Задание 11.**

К специалисту сервисной службы обратился клиент с жалобой на завышенные цены на ремонт бытовой техники. Он эмоционален, агрессивен. Предложите психологические тактики для достижения коммуникативной цели.

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                        |                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br/>         УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС<br><hr/> Лист 40 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|

**Задание 12 .** Представьте максимы, составляющие Принцип кооперации П.Грайса

**Задание 13 .** Охарактеризуйте максиму количества П. Грайса

**Задание 14.** Охарактеризуйте максиму качества П. Грайса

**Задание 15.** Почему важно в деловой беседе использовать этикетные формулы обращения, уважения и т.д.

**Задание 16.** Объясните смысл упреждающей аргументации

**Задание 17.** Представьте речевые тактики, способствующие достижению коммуникативных целей.

**Задание 18.** Представьте определение эмоционального интеллекта

**Задание 19.** Представьте определение аргументации как фигуры мысли.

**Задание 20.** Представьте максимы, составляющие Принцип вежливости Дж.Лича

**Задание 21 .** Как можно называть человека с инвалидностью? Правила корректного языка.

**Задание 22.** Чем обусловлены психологические трудности людей с инвалидностью? Основные проблемные зоны.

**Задание 23 .** Опишите личностные установки профессионала, повышающие эффективность клиентоориентированного общения.

**Задание 24 .** Основные группы нарушений у лиц с ограничением жизнедеятельности?

**Задание 25 .** Какие основные показатели жизнедеятельности, какие способности ограничивает инвалидность?

**Задание 26 .** Как нужно разговаривать (обращаться) с инвалидом, если его кто-то сопровождает?

**Задание 27 .** Раскройте этический принцип : «признайте его равным».

**Задание 28 .** Опишите особенности взаимодействия с гражданином в инвалидной коляске.

**Задание 29 .** Объясните правила общения с гражданами с нарушением зрения.

**Задание 30 .** Объясните правила общения с гражданами с нарушением слуха.

**Задание 31.** Опишите особенности общения с гражданами с задержкой в развитии и проблемами общения

**Задание 32 .** Что такое инклюзивность и почему она важна?

**Задание 33.** Опишите и объясните особенности общения с гражданами, испытывающими затруднения в речи.

**Задание 34.** К какому эффекту восприятия можно отнести цитату из «Крейцеровой сонаты» Л. Н. Толстого? «Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупостей, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красиво, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна».

**Задание 35 .** Установите соответствие понятия и определения

|                  |                                                                                                             |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Идентификация | А .Механизм интерпретации поступков и чувств другого человека                                               |
| 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 |



|  |                                                                                                                                                             |            |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br>УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
|  |                                                                                                                                                             | Лист 41    |

|                         |                                                                                                             |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. Стереотипизация      | Г. Эмоциональное сопереживание другому человеку                                                             |
| 5. Рефлексия            | Д. Восприятие партнера на основе некоего стереотипа                                                         |
| 6. Каузальная атрибуция | Е. Механизм самопознания на основе способности представлять как человек воспринимается партнером по общению |

**Задание 36.** Установите соответствие понятия и определения.

|                                    |                                                |
|------------------------------------|------------------------------------------------|
| 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 37.** Поставьте цель на саморазвитие эмоционального интеллекта. Проработайте цель по схеме целеполагания «Хорошо сформулированный результат».

**Задание 38.** Раскройте понятие психологическая подстройка

**Задание 39.** 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 40.** Представьте составляющие коммуникативной ситуации

**Задание 41.** Раскройте понятие «инклюзивный туризм»

**Задание 42.** В чем суть «инклюзивной культуры»

**Задание 43.** Как предлагать помощь человеку с ограничениями жизнедеятельности?

**Задание 44.** Установите соответствие понятия и определения стратегий взаимодействия.

|                                                      |                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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 45.** На основе каких систем передается невербальная информация?

**Задание 46.** Опишите невербальные признаки уверенного поведения.

**Задание 47.** 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                                          |

|                                                                                   |                                                                                                                                                             |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br>УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС<br>_____ |
|                                                                                   |                                                                                                                                                             | Лист 42             |

|                      |                                                                                                   |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. Проблемный вопрос | Г. Предполагает однозначный ответ: да/нет, сообщение чего-либо точного – даты, веса, цвета и т.п. |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Задание 48. Установите соответствие понятия и определения.**

|                                    |                                                |
|------------------------------------|------------------------------------------------|
| 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 49. Что такое Эмпатия?**

**Задание 50. Опишите виды эмпатии.**

|                                                                                   |                                                                                                                                                             |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br>УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
|                                                                                   |                                                                                                                                                             | Лист 43    |

| недели | Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части) | Вид и содержание контрольного задания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1      | Основы речевой коммуникации                                               | <p>Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом:<br/>1-рекламацию на некачественное обслуживание, выполнение работ/предоставление услуг не в обусловленные договором сроки;<br/>2-приглашение на выставку «Машиностроение»;<br/>3-уведомление о задержке заказа;<br/>бронирование мест на теплоходе/ самолете/в гостинице</p> <p>Составление профессиональных речей (Примерные темы: презентация нового проекта, ротация кадров; вопросы трудовой дисциплины; информирование акционеров о кризисной ситуации, сложившейся в компании и др.</p> | <p>Представить краткую характеристику исследуемой компании, которая является адресантом деловых писем. Составьте деловые письма и соответствующие дискурс-анализы. В течение месяца - декабрь 2023г.</p> <p>Представить профессиональную речь/ монологический деловой дискурс и дискурс-анализ – в течение месяца - ноябрь 2023г.</p> |
| 2      | Психология делового общения                                               | <p>Контрольные вопросы по темам: Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением. Перцептивная сторона делового общения. Решение тестовых заданий</p> <p><b>1. Опосредованное общение – это:</b><br/>а) прямое естественное общение, когда субъекты взаимодействия общаются посредством речи, паралингвистических и невербальных средств коммуникации;</p>                                                                                                                                                                             | <p>Ответить на поставленные вопросы</p> <p>Ответить на поставленные вопросы<br/><i>20 тестовых заданий</i><br/><i>В каждом задании - 5 вариантов ответа, правильный</i></p>                                                                                                                                                           |

|                                                                                   |                                                                                                                                                             |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br>УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
|                                                                                   |                                                                                                                                                             | Лист 44    |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                      |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>б) общение, опосредованное невербальными средствами коммуникации;<br/>в) общение с использованием исключительно вербальных средств;<br/>г) общение на очень близкой (до 1,5 метров) дистанции;<br/>д) все ответы верны;<br/>е) все ответы не верны.</p> <p><b>2. Коммуникативные барьеры непонимания возникают:</b><br/>а) вследствие принадлежности субъектов общения к разным социальным слоям;<br/>б) в связи с различными знаковыми средствами передачи сообщения;<br/>в) вследствие разного уровня развития и владения речью;<br/>г) при различиях в идеологии и различиях в представлениях о структуре и смысле власти;<br/>д) верны только ответы Б и В;<br/>е) все ответы верны.</p> <p><b>3. Психологическое заражение – это:</b><br/>а) особый механизм социального восприятия;<br/>б) особый механизм влияния;<br/>в) специфическая форма социальной памяти;<br/>г) один из феноменов группообразования;<br/>д) механизм повышения групповой сплоченности;<br/>е) процесс повышения эмоциональной напряженности в группе.</p> | <p><i>ответ – 1</i><br/><i>Выполняется на третьей учебной неделе в аудитории</i></p> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                   |                                                                                                                                                             |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br>УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
|                                                                                   |                                                                                                                                                             | Лист 45    |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  | <p><b>4. В процессе познания другого человека одновременно осуществляется несколько процессов:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) эмоциональная оценка другого;</li> <li>б) интерпретация его поведения и попытка понять причины его поведения;</li> <li>в) построение стратегии воздействия на собеседника;</li> <li>г) построение собственной стратегии поведения;</li> <li>д) верны ответы А и Б;</li> <li>е) все ответы верны.</li> </ul> <p><b>5. Термин «интерактивная сторона общения» обозначает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) совокупность феноменов, выражающих суть взаимодействия людей;</li> <li>б) аспект коммуникативного процесса;</li> <li>в) внутреннюю, психологическую структуру деятельности;</li> <li>г) активность членов группы по поддержанию ее целостности;</li> <li>д) верны ответы Б и В;</li> <li>е) все ответы верны.</li> </ul> |  |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|  |                                                                                                                                                                        |            |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | <p>ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br/>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br/>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br/>УНИВЕРСИТЕТ<br/>ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</p> | СМК РГУТИС |
|  |                                                                                                                                                                        | Лист 46    |

## 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** – 0,25 час

### Практическое занятие 2

**Вид практического занятия:** решение ситуационных задач- деловая беседа.

**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 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.

**Продолжительность занятия** – 0,25 час

### Практическое занятие 3

**Вид практического занятия:** работа в группе, дискурс-анализ.

**Тема и содержание занятия:** Этический аспект речевой коммуникации. Этиколингвистический анализ телевизионных ток-шоу.

**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** – 0,25 час

|                                                                                   |                                                                                                                                                             |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br>УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
|                                                                                   |                                                                                                                                                             | Лист 47    |

#### **Практическое занятие 4**

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

**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.

**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** – 0,25 час

#### **Практическое занятие 5**

**Вид практического занятия:** круглый стол - 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** – 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** – 0,25 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.

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                        |                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br/>         УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС<br><hr/> Лист 48 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|

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

**Продолжительность занятия** – 0,25 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** – 0,25 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** – 0,5 часа

#### **Практическое занятие 10**

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

**Тема и содержание занятия:** Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением

**Цель занятия:** обучение студентов правилам делового общения на примере анализа поведения 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** – 0,5 часа

#### **Практическое занятие 11**

**Вид практического занятия:** круглый стол, тестирование

**Тема и содержание занятия:** 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

#### **Практическое занятие 12**



|                                                                                   |                                                                                                                                                                                        |                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br/>         УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС<br><hr/> Лист 49 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|

**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

### **Практическое занятие 13**

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

**Тема и содержание занятия:** Психологические аспекты переговорного процесса.

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

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

**Продолжительность занятия** – 1 час

### **Практическое занятие 14**

**Вид практического занятия:** круглый стол.

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

**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** – 0,5 час

### **Практическое занятие 15**

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

**Тема и содержание занятия:** Психологические особенности публичного выступления.

**Цель занятия:** обучение студентов психологическим особенностям публичного выступления, учету особенностей адресата.

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

**Продолжительность занятия** – 0,5 час

### **Практическое занятие 17.**

**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**

|                                                                                   |                                                                                                                                                                        |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  | <p>ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br/>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br/>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br/>УНИВЕРСИТЕТ<br/>ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</p> | <p>СМК РГУТИС</p> |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                        | <p>Лист 50</p>    |

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 – 1 час**

### **Практическое занятие 18**

**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.

**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**

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                        |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br/>         УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС<br><hr/> <i>Лист 51</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|

1. Русский язык и культура речи в профессиональной сфере деятельности : учебное пособие / Е. В. Лаврушина, О. О. Болдина, Т. М. Буйских [и др.]. — Москва : КноРус, 2023. — 421 с. — ISBN 978-5-406-10874-1. — URL: <https://book.ru/book/947829> — Текст : электронный
2. Марьева, М. В. Русский язык в деловой документации : учебник / М.В. Марьева. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 323 с. — (Высшее образование: Специалитет). - ISBN 978-5-16-016549-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?pid=2111404>
3. Измайлова, М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова. - 7-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. - 252 с. - ISBN 978-5-394-04991-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?pid=2082500>
4. 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.

## 8.2. Дополнительная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2059563>
2. Кузнецов, И. Н. Бизнес-риторика : практическое пособие / И. Н. Кузнецов. - 8-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 406 с. - ISBN 978-5-394-05167-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?pid=2082473>

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

Электронно-библиотечная система «Znanium.com»: <http://znanium.com/>  
 Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»: <http://window.edu.ru/>  
 Служба тематических толковых словарей «Глоссарий.py»: <http://www.glossary.ru/>

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

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. База данных учебников, книг, иных материалов для студентов по межкультурной коммуникации «Межкультурная коммуникация» [профессиональная база данных]: [www.intercultural.ru](http://www.intercultural.ru)
4. База данных ИНИОН [профессиональная база данных]: [www.inion.ru/resources/bazy-dannykh-inion-ran/](http://www.inion.ru/resources/bazy-dannykh-inion-ran/)
5. Российская национальная библиотека [информационно-справочная система]: [www.nlr.ru](http://www.nlr.ru)

|                                                                                   |                                                                                                                                                             |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br>УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
|                                                                                   |                                                                                                                                                             | Лист 52    |

6. Российская государственная библиотека (РГБ) [информационно-справочная система]: [www.rsl.ru](http://www.rsl.ru)
7. Электронно-библиотечная система ZNANIUM. Режим доступа: <https://znanium.com/>
8. Электронно-библиотечная система BOOK.ru. Режим доступа: <https://book.ru/>
9. Научная электронная библиотека E-library (информационно-справочная система). Режим доступа: <http://www.e-library.ru/>
10. Российская книжная палата и Российская государственная библиотека (РГБ) (информационно-справочная система). Режим доступа: <https://www.rsl.ru/ru/rkp/>
11. Российская национальная библиотека (информационно-справочная система). Режим доступа: <https://nlr.ru/>
12. База данных по культурным ресурсам, культурным наследиям Министерства культуры РФ. Режим доступа: <http://opendata.mkrf.ru/opendata/>

## 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.

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

|                                                                                   |                                                                                                                                                             |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br>УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
|                                                                                   |                                                                                                                                                             | Лист 53    |

уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой практических занятий выступают ситуационные задачи, которые должен уметь решать специалист, работающий в области туризма и сервиса.

На лекционных занятиях по дисциплине «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» используются формы, в том числе интерактивные: занятие лекционного типа с демонстрацией видеоматериалов и презентацией, лекция-диалог.

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

*Лекция-презентация* – это интерактивная форма обучения, предполагающая демонстрацию научных классификаций, моделей мировых культур, психологических методик и т.д.

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 форма и 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.

|                                                                                   |                                                                                                                                                                               |                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|  | <p>ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br/>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br/><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br/>УНИВЕРСИТЕТ<br/>ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b></p> | <p><b>СМК РГУТИС</b></p> |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                               | <p>Лист 54</p>           |

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 является обязательной для каждого студента.

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                        |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br/>         УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС<br><hr/> <i>Лист 55</i> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|

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

Учебные занятия по дисциплине «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах:

| 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<br>ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование<br>доска                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Занятия семинарского типа                                                                                     | учебная аудитория, специализированная учебная мебель<br>ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование<br>доска                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Самостоятельная работа обучающихся                                                                            | помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска;<br>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 |