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

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

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
Доцент ***Ст.преподаватель***	***Канд.пед.наук, доц. Зорина Н.М*** ***Киреенкова З.А.***

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
Доцент Высшей школы сервиса	***к.т.н., доцент Максимов А.В.***

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

© РГУТИС

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

№ пп	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатора достижения компетенции)
1.	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
2.	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

© РГУТИС

		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 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

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 компетентностного 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:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестр 1
1	**Контактная работа обучающихся с преподавателем**	16	16

© РГУТИС

	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 час** **з.е.**	**72** **2**	**72** **2**

© РГУТИС

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.	***Основные аспекты речевой коммуникации***	**Тема 1.** Основные понятия теории речевой коммуникации	1	Лекция-презентация	1	Решение ситуационных задач			10	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanium.com». Подготовка словаря терминов по речевой коммуникации
		Тема 2. Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации								Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать по предложенному плану туристическую компанию с целью определения участников профессионального общения.

© РГУТИС

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.

© РГУТИС

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							
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		коммуникации (с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья)								
Текущий контроль 1 –(0-10 б) – ситуационная задача (деловая беседа)										
	Виды речевой деятельности	Тема 5. Совершенствование навыков устной речи	1	Лекция-диалог	1	Круглый стол-выступление с профессиональными речами			10	Составление профессиональной речи и дискурс-анализ

© РГУТИС

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							
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
		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

© РГУТИС

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							
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
	социально-психологическая проблема	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				Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника
Текущий контроль 3 – (0-10 б.) - тренинг. Психологическая подстройка к клиенту										
	Деловое	Тема 12. Деловая	1	Лекция	4	Ситуационная			10	Анализ деловой беседы

© РГУТИС

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							
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
	общение, его виды и формы	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

© РГУТИС

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								
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».									
	Консультация						2	Г,И		
	Промежуточная аттестация – экзамен – 2 часа									

© РГУТИС

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

№ п/п	*Тема, трудоемкость в акад.ч.*	**Учебно-методическое обеспечение**
1	Основные понятия теории речевой коммуникации (заочная форма обучения 2,5 ч.)	**Основная литература** 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. **Дополнительная литература** 1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2216318 – Режим доступа: по подписке. 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-
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.)	

© РГУТИС

12	Деловая беседа как основная форма делового общения,. (заочная форма обучения 10 ч.)	05167-8. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?pid=2082473
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.)	

© РГУТИС

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

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

№ пп	Индекс компе-тенции, индикатора достижения компетенции	Содержание компетенции (индикатора достижения компетенции)	Раздел дисциплины, обеспечиваюший формирование компетенции (индикатора достижения компетенции)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (индикатора достижения компетенции) обучающийся должен:		
				Знать	Уметь	владеть
	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	Все разделы	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

© РГУТИС

		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 переговоров 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 язык	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

© РГУТИС

		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		Специфику потребностей лиц с ограниченными возможностями в социальной среде	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		Специфику потребностей лиц с ограниченными возможностями в профессиональной среде	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

© РГУТИС

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.

© РГУТИС

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 язык. 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 переговоров для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах; способностью вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и на иностранном языке.	Решение ситуационных задач, круглый стол (профессиональная речь), тренинг, тестирование	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 язык. 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 переговоров для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах; способностью вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и на иностранном языке.	Закрепление способности 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.
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	Решение ситуационных задач, круглый стол (профессиональная речь), тренинг, тестирование	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,	Закрепление способности обладать базовыми дефектологическими знаниями; использовать базовые дефектологические знания в социальной сфере; использовать базовые дефектологические знания в профессиональной сфере.

© РГУТИС

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.		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.	

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,

© РГУТИС

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.

© РГУТИС

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 - ингибиция, групповая леность, деиндивидуализация, конформизм, групповая поляризация, огруппление мышления.
5. Перцептивная сторона общения. Факторы, определяющие первое впечатление.

© РГУТИС

6. Механизмы межличностной перцепции: восприятие друг друга, самого себя, прогнозирование поведения партнера по общению.
7. Каузальная атрибуция. Теория атрибуции Келли.
8. Эффекты и ошибки социального восприятия
9. Барьеры общения.
10. Невербальная сторона общения: кинесика, просодика, экстралингвистика, такесика, проксемика.
11. Основные невербальные сообщения. Мета-послание.
12. Воздействие на аудиторию (вербальные и невербальные средства).
13. Интерактивная сторона общения. Статус, роль. Теории взаимодействия.
14. Транзактный анализ Эрика Берна.
15. Стратегии и стили поведения (сетка Томаса-Килменна)
16. Деловая беседа как форма делового общения
17. Доверие. Психологические механизмы подстройки в коммуникации
18. Активное слушание. Структура и механизмы процесса
19. Малый разговор как форма поддержания доверительного контакта
20. Метод принципиальных переговоров.
21. Стратегия «прорыва» У. Юри в ведении переговорного процесса.
22. Принципы и постулаты речевого общения Г.Грайса и Д.Лича
23. Совещание как форма делового общения
24. Команда: принципы работы, динамика развития
25. Технологии принятия групповых решений (мозговой штурм, синектика, шесть шляп мышления).
26. Стресс в деловой коммуникации. Стадии стресса.
27. Управлением стрессом.
28. Классификация деловых культур Р.Льюиса
29. Теория культурных измерений Г.Хофстеде
30. Речевые и психологические тактики, способствующие установлению сотрудничества

7.3. 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

© РГУТИС

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;

© РГУТИС

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: сотрудничества;
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:

© РГУТИС

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.

19. Паралингвистическими средствами невербального общения выступают:

1. улыбка
2. дистанция между общающимися
3. жесты

4.интонация

© РГУТИС

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

© РГУТИС

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: 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 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

© РГУТИС

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 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

© РГУТИС

	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: Кол-во правильных ответов - 1
1	подчеркивание зависимости от себя

© РГУТИС

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

© РГУТИС

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: 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

© РГУТИС

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

© РГУТИС

3	Сотрудничество
4	Соперничество
22	Стадия стресса, мобилизующая организм для встречи влияния стрессора: 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

© РГУТИС

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

© РГУТИС

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, ингибиция

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.

© РГУТИС

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.

Задание 42. Объясните понятие «конгруэнтность».

Ответ.

© РГУТИС

Задание 43. Основные ошибки руководителя при организации коллективной работы:

Ответ.

Задание 44. Опишите стадию командной работы «Адаптация».

Ответ.

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

Ответ.

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

Ответ.

Задание 47. Опишите феномен «группового мышления».

Ответ.

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

Ответ.

Задание 49. Опишите приемы борьбы с групповым мышлением

Ответ.

Задание 50. Что такое социально-психологический климат коллектива?

Ответ.

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?

© РГУТИС

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

Задание10 . 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.

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

© РГУТИС

	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 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?

© РГУТИС

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
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.

© РГУТИС

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

© РГУТИС

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

© РГУТИС

		4. В процессе познания другого человека одновременно осуществляется несколько процессов: а) эмоциональная оценка другого; б) интерпретация его поведения и попытка понять причины его поведения; в) построение стратегии воздействия на собеседника; г) построение собственной стратегии поведения; д) верны ответы А и Б; е) все ответы верны. **5. Термин «интерактивная сторона общения» обозначает:** а) совокупность феноменов, выражающих суть взаимодействия людей; б) аспект коммуникативного процесса; в) внутреннюю, психологическую структуру деятельности; г) активность членов группы по поддержанию ее целостности; д) верны ответы Б и В; е) все ответы верны.	

© РГУТИС

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 – 0,5 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 – 0,5 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 – 0,5 час

© РГУТИС

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 – в рамках СРО

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 – 0,5 часа

Практическое занятие 6

Вид практического занятия: тренинг, контроль навыков аудирования

Тема и содержание занятия: Совершенствование навыков слушания.

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

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

Продолжительность занятия – 0,5 часа

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.

© РГУТИС

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

Продолжительность занятия – 0,5 часа

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 – 0,5 часа

Практическое занятие 9.

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра

Тема и содержание занятия: Основы психологии делового общения.

Цель занятия: обучение студентов правилам делового общения

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

Продолжительность занятия – 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 – 0,5час

Практическое занятие 12

© РГУТИС

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 – 0,5 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 – 0,5 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

© РГУТИС

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 – 0,5 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**.**

Продолжительность занятия – в рамках СРО.

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

© РГУТИС

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, 2026. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2216318 – Режим доступа: по подписке.
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/
Служба тематических толковых словарей «Глоссарий.ру»:http://www.glossary.ru/

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

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. Российская национальная библиотека [информационно-справочная система]: www.nlr.ru
4. Российская государственная библиотека (РГБ) [информационно-справочная система]: www.rsl.ru
5. Электронно-библиотечная система ZNANIUM. Режим доступа: https://znanium.com/
6. Электронно-библиотечная система BOOK.ru. Режим доступа: https://book.ru/
7. Российская книжная палата и Российская государственная библиотека (РГБ) (информационно-справочная система). Режим доступа: https://www.rsl.ru/ru/rkp/
8. Российская национальная библиотека (информационно-справочная система). Режим доступа: https://nlr.ru/

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

© РГУТИС

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 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:

© РГУТИС

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.

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.

© РГУТИС

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 ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска; Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска

© РГУТИС