

**УТВЕРЖДЕНО:**  
 Ученым советом Высшей школы бизнеса,  
 менеджмента и права  
 Протокол № 11 от «20» декабря 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
***Б1.О.6 ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ***  
***В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ***

основной профессиональной образовательной программы высшего образования –  
 программы *бакалавриата*

по направлению подготовки: **38.03.02 Менеджмент**  
 направленность (профиль): **Менеджмент организации**

**Квалификация: бакалавр**

**Год начала подготовки: 2025**

**Разработчик (и):**

| должность                                                              | ученая степень и звание, ФИО    |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| <i>доцент Высшей школы общего гуманитарного образования</i>            | <i>к.п.н., доц. Зорина Н.М.</i> |
| <i>ст. преподаватель Высшей школы общего гуманитарного образования</i> | <i>Кирееenkova З.А.</i>         |

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

| должность                                               | ученая степень и звание, ФИО       |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <i>доцент Высшей школы бизнеса, менеджмента и права</i> | <i>к.э.н., доцент Лустина Т.Н.</i> |

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

## 1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль Управление персоналом и относится к базовой части программы.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: истории, литературе, обществознанию, а также дисциплинам Иностранный язык, Философия, Физическая культура и спорт, Безопасность жизнедеятельности, Менеджмент.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с теорией и практикой делового общения: основами речевых коммуникаций, основами психологии деловых коммуникаций. Дисциплина ориентирована на ознакомление студентов с основами технологий профессионального общения, психологии общения, раскрытие их значения и роли в управленческой деятельности, спецификой ведения деловых переговоров, совещаний, психологических особенностей публичного выступления.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника бакалавриата:

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

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

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

- для очно-заочной формы обучения - контактная работа преподавателя со студентом - 26 часов (8 часов - занятия лекционного типа, 14 часов – занятия семинарского типа, консультации- 2 часа, промежуточная аттестация - 2 часа), самостоятельная работа студента -46 часов;

Предусматривается проведение учебных занятий следующих видов: лекции, в том числе лекции с использованием мультимедийных средств; лекции-презентации, лекции-диалоги, практические занятия в форме тренингов, ситуационно-ролевых игр, решения ситуационных задач, анализа деловых бесед, дискурс-анализа профессиональных речей, круглых столов, тестирования, работы в группах, самостоятельная работа обучающихся,

групповые и индивидуальные консультации.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме тестирования, решения ситуационных задач, тренингов, участия в круглом столе, выполнения и защиты групповых проектов, промежуточные аттестации в форме экзамена (2 семестр).

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

| №<br>пп | Индекс<br>компетенции | Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)                                                                                                                                                                         |
|---------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.      | 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          |
| 2.      | 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-9.3. 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» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль Менеджмент организации и относится к базовой части программы.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: истории, литературе, обществознанию, а также дисциплинам Иностранный язык, Философия, Физическая культура и спорт, Безопасность жизнедеятельности, Менеджмент.

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

Формирование компетенции УК-4 продолжается в данной дисциплине одновременно с дисциплиной Иностранный язык (2 семестр), заканчивается в дисциплине

Иностранный язык (3-й семестр). Формирование компетенций УК-9 осуществляется только в данной дисциплине.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: Организационное поведение, Информационное обеспечение профессиональной деятельности, Разработка управленческих решений.

**4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся** Общая трудоемкость дисциплины составляет 2/72 зачетные единицы/ акад.часов. (1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

**Для очной формы обучения:**

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

**Для очно-заочной формы обучения:**

| №<br>п/п   | Виды учебной деятельности                                | Всего     | Семестр<br>1 |
|------------|----------------------------------------------------------|-----------|--------------|
| <b>1</b>   | <b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>    | <b>26</b> | <b>26</b>    |
|            | в том числе:                                             | -         |              |
| 1.1        | Занятия лекционного типа                                 | 8         | 8            |
| 1.2        | Занятия семинарского типа, в том числе:                  | 14        | 14           |
|            | Семинары                                                 |           |              |
|            | Лабораторные работы                                      |           |              |
|            | Практические занятия                                     | 14        | 14           |
| <b>1.3</b> | <b>Консультации</b>                                      | <b>2</b>  | <b>2</b>     |
| <b>1.4</b> | <b>Форма промежуточной аттестации ( экзамен)</b>         |           | <b>экз.</b>  |
|            | <b>Аттестационные испытания промежуточной аттестации</b> | <b>2</b>  | <b>2</b>     |
| <b>2</b>   | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>                | <b>46</b> | <b>46</b>    |
| <b>3</b>   | <b>Общая трудоемкость з.е., час</b>                      | <b>2</b>  | <b>72</b>    |

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

**Для очной 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       |                           |                               |                  |                                                                                                 |
| 1,2                   | <b>Основные аспекты речевой коммуникации</b> | <b>Тема 1.</b> Основные понятия теории речевой коммуникации. Участники делового общения | 2                                              | Лекция-презентация                        | 1                                 | Ситуационно-ролевая игра                     |                           |                               | 2                | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Подготовка словаря терминов по речевой коммуникации |
| 3,4                   |                                              | <b>Тема 2.</b> Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации                         | 1                                              | Лекция-презентация                        | 2                                 | Решение ситуационных задач - деловая беседа. |                           |                               | 2                | Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать по предложенному плану орган местного              |



| 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 |                           |                               |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                       |                      |                                                                                 |                                                |                                           |                                   |                                        |                           |                               |                  | самоуправления/<br>Администрацию городского округа с целью определения участников профессионального общения. Моделирование коммуникативных ситуаций. Анализ деловой беседы с позиций лингвопрагматики. Работа с сайтами органов местного самоуправления, компаний среднего |

| 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                                 |                           |                               |                  |                                                                                               |
|                       |                      |                                                                                 |                                                |                                                |                                   |                                                                        |                           |                               |                  | и малого бизнеса, специализирующихся в первую очередь по направлениям сферы сервиса и туризма |
| 5,6                   |                      | <b>Тема 3.</b> Этический аспект речевой коммуникации                            | 1                                              | Лекция с использованием мультимедийных средств | 1                                 | Работа в группе, дискурс-анализ                                        |                           |                               | 2                | 1                                                                                             |
| 7,8                   |                      | <b>Тема 4.</b> Психологический аспект речевой коммуникации                      |                                                |                                                |                                   | Ситуационно-ролевая игра (дискурс-анализ деловой беседы), тестирование |                           |                               | 2                | Дискурс-анализ деловой беседы.                                                                |

Текущий контроль 1 –(0-10 б) – ситуационная задача (деловая беседа)

| 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                                             |                           |                               |                  |                                                          |
| 9-12                  | <b>Виды речевой деятельности</b> | Тема 5. Совершенствование навыков устной речи                                   | 2                                              | Лекция-диалог                             | 2                                 | Круглый стол - защита группового проекта<br>Выступление с профессиональными речами |                           |                               | 3                | Составление профессиональной речи и дискурс-анализ       |
| 13,14                 |                                  | Тема 6. Совершенствование навыков слушания                                      |                                                |                                           |                                   | Тренинг. Контроль навыков аудирования                                              |                           |                               | 2                | Подготовка к контролю по определению навыков аудирования |
| 15,16                 |                                  | Тема 7. Совершенствование                                                       |                                                |                                           |                                   | Круглый стол. Профессиональная/публич                                              |                           |                               | 2                | Подготовка к выступлению с                               |



| Номер недели семестра                                                                                                       | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения     |                                           |                                   |                                                                              |                           |                               |                  |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                             |                      |                                                                                 | Контактная работа обучающихся с преподавателем |                                           |                                   |                                                                              | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО                                                             |
|                                                                                                                             |                      |                                                                                 | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия                                       |                           |                               |                  |                                                                                  |
|                                                                                                                             |                      | навыков чтения                                                                  |                                                |                                           |                                   | ная речь                                                                     |                           |                               |                  | профессиональн<br>ой речью                                                       |
| 15,1<br>7                                                                                                                   |                      | Тема 8.<br>Совершенствование<br>навыков письма                                  | 2                                              | Лекция-<br>презентация                    | 2                                 | Тренинг - составление<br>делового письма по<br>образцу (письменная<br>форма) |                           |                               | 2                | Составление<br>деловых<br>писем с<br>соответству<br>ющим<br>дискурс-<br>анализом |
| Текущий контроль 2 – (0-15 б.) групповой проект «Технология общения с клиентом. Дискурсивная составляющая» (круглый стол.). |                      |                                                                                 |                                                |                                           |                                   |                                                                              |                           |                               |                  |                                                                                  |

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

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

| 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      |                           |                               |                  |                                                            |
|                       |                                                        |                                                                                 | Текущий контроль 3 (0-10 б) - диагностическое тестирование надпрофессиональных компетенций по инструментам «Опросник жизнестойкости», «Анализ вербальной информации», «Универсальный личностный опросник», «Анализ числовой информации», «Мотиваторы и демотиваторы», «Ценностные установки лидерства», «Эмоциональный интеллект», «Опросник клиентоориентированности», «Опросник коммуникативной грамотности», «Пассивный словарный запас» в рамках проекта «Оценка и развитие управленческих компетенций в российских образовательных организациях» Автономной некоммерческой организации «Россия – страна возможностей». |                                           |                                   |                                             |                           |                               |                  |                                                            |
| 9,12                  | Виды и формы делового общения: психологические аспекты | Тема 13. Деловая беседа как основная форма делового общения                     | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Лекция-диалог                             | 1                                 | Ситуационная задача (анализ деловой беседы) |                           |                               | 2                | Анализ деловой беседы<br>парирование замечаний собеседника |
| 11,14                 |                                                        | Тема 14. Психологические аспекты                                                | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Лекция с использованием                   | 1                                 | Ситуационно-ролевая игра - переговоры       |                           |                               | 2                | Моделирование переговорного процесса                       |

| Номер недели семестра                                                                                                | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения     |                                                |                                   |                                                                                              |                           |                               |                  |                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|------------------|----------------------------------------------------|
|                                                                                                                      |                      |                                                                                 | Контактная работа обучающихся с преподавателем |                                                |                                   |                                                                                              | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО                               |
|                                                                                                                      |                      |                                                                                 | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа      | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия                                                       |                           |                               |                  |                                                    |
|                                                                                                                      |                      | переговорного процесса.                                                         |                                                | мультимедийных средств                         |                                   |                                                                                              |                           |                               |                  |                                                    |
| 13,1<br>6                                                                                                            |                      | Тема 15. Деловые совещания.                                                     | 1                                              | Лекция с использованием мультимедийных средств | 2                                 | Круглый стол                                                                                 |                           |                               | 2                | Анализ психологических аспектов делового совещания |
| 15,1<br>8                                                                                                            |                      | Тема 16. Конфликт: причины, диагностика, пути решения                           | 1                                              | Лекция-диалог                                  | 2                                 | Круглый стол. Групповой проект «Технология общения с клиентом. Психологическая составляющая» |                           |                               | 3                | Подготовка к выступлению с профессиональной речью  |
| Текущий контроль 4 (0-10 б) - диагностическое тестирование надпрофессиональных компетенций по инструментам «Опросник |                      |                                                                                 |                                                |                                                |                                   |                                                                                              |                           |                               |                  |                                                    |

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

**Для очно-заочной формы обучения:**

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

| 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 |                           |                               |                  |                                                                                                                                                               |
|                       |                      |                                                                                 |                                                |                                           |                                   |                                        |                           |                               |                  | Работа с сайтами государственных организаций, 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 коммуникации                             |                                                |                                           |                                   | тестирование                           |                           |                               |                  | Дискурс-анализ деловой беседы.                                                                                                                                |

| Номер недели семестра                                               | Наименование раздела      | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения     |                                           |                                   |                                                      |                           |                               |                  |                                                          |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------|
|                                                                     |                           |                                                                                 | Контактная работа обучающихся с преподавателем |                                           |                                   |                                                      | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО                                     |
|                                                                     |                           |                                                                                 | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия               |                           |                               |                  |                                                          |
| Текущий контроль 1 – (0-106) – ситуационная задача (деловая беседа) |                           |                                                                                 |                                                |                                           |                                   |                                                      |                           |                               |                  |                                                          |
|                                                                     | Виды речевой деятельности | Тема 5. Совершенствование навыков устной речи                                   | 2                                              | Лекция-диалог                             | 2                                 | Круглый стол. Выступление с профессиональными речами |                           |                               | 13               | Подготовка к контролю по определению навыков аудирования |
|                                                                     |                           | Тема 6. Совершенствование навыков слушания                                      |                                                |                                           |                                   |                                                      |                           |                               |                  |                                                          |
|                                                                     |                           | Тема 7. Совершенствование навыков чтения                                        |                                                |                                           |                                   |                                                      |                           |                               |                  |                                                          |
|                                                                     |                           | Тема 8. Совершенствование                                                       |                                                |                                           |                                   | Тренинг-составление деловых писем                    |                           |                               |                  | Составление деловых писем с соответствующим дискурс-     |

| Номер недели семестра                                                                | Наименование раздела                   | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения     |                                           |                                   |                                        |                           |                               |                  |                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|------------------|---------------------------------------------|
|                                                                                      |                                        |                                                                                 | Контактная работа обучающихся с преподавателем |                                           |                                   |                                        | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО                        |
|                                                                                      |                                        |                                                                                 | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия |                           |                               |                  |                                             |
|                                                                                      |                                        | навыков письма                                                                  |                                                |                                           |                                   |                                        |                           |                               |                  | анализом                                    |
| Текущий контроль 2 – (0-15 б.) круглый стол – выступление с профессиональными речами |                                        |                                                                                 |                                                |                                           |                                   |                                        |                           |                               |                  |                                             |
|                                                                                      | Основы психологии деловых коммуникаций | Тема 9. Введение в Основы психологии делового общения.                          | 2                                              | Лекция-диалог                             | 1                                 | Тренинг                                |                           |                               | 10               | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». |
|                                                                                      |                                        |                                                                                 |                                                |                                           |                                   |                                        |                           |                               |                  | Подготовка к практическому занятию.         |
|                                                                                      |                                        | Тема 10. Перцептивная сторона делового                                          |                                                |                                           | Лекция-диалог                     | 1                                      | Тестирование              |                               |                  |                                             |

| Номер недели семестра                                                          | Наименование раздела  | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения     |                                           |                                   |                                               |                           |                               |                                                         |                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|                                                                                |                       |                                                                                 | Контактная работа обучающихся с преподавателем |                                           |                                   |                                               | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов                                        | Форма проведения СРО                        |
|                                                                                |                       |                                                                                 | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия        |                           |                               |                                                         |                                             |
|                                                                                |                       | общения                                                                         |                                                |                                           |                                   |                                               |                           |                               |                                                         | человека                                    |
|                                                                                |                       | Тема 11. Коммуникативная сторона делового общения                               |                                                |                                           | 1                                 | Тренинг. Психологическая подстройка к клиенту |                           |                               | Моделирование коммуникативных ситуаций.                 |                                             |
|                                                                                |                       | Тема 12. 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 |                       |                                                                                 |                                                |                                           |                                   |                                               |                           |                               |                                                         |                                             |
|                                                                                | Виды и формы делового | Тема 13. Деловая беседа как основная                                            | 2                                              | Лекция                                    | 6                                 | Ситуационная задача (анализ деловой           |                           |                               | 3                                                       | Анализ деловой беседы парирование замечаний |

| Номер недели семестра | Наименование раздела                    | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения     |                                           |                                   |                                                                                                                   |                           |                               |                  |                                                    |
|-----------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|------------------|----------------------------------------------------|
|                       |                                         |                                                                                 | Контактная работа обучающихся с преподавателем |                                           |                                   |                                                                                                                   | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО                               |
|                       |                                         |                                                                                 | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия                                                                            |                           |                               |                  |                                                    |
|                       | <b>общения: психологические аспекты</b> | форма делового общения                                                          |                                                |                                           |                                   | беседы)<br><br>Круглый стол- групповой проект<br>«Технологии общения с клиентом.<br>Психологическая составляющая» |                           |                               |                  | собеседника                                        |
|                       |                                         | Тема 14. Психологические аспекты переговорного процесса.                        |                                                |                                           |                                   |                                                                                                                   |                           |                               | 3                | Моделирование переговорного процесса               |
|                       |                                         | Тема 15. Деловые совещания.                                                     |                                                |                                           |                                   |                                                                                                                   |                           |                               | 7                | Анализ психологических аспектов делового совещания |
|                       |                                         | Тема 16. Психологические                                                        |                                                |                                           |                                   |                                                                                                                   |                           |                               |                  | Подготовка к выступлению с профессиональной речью  |

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



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

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

| № п/п | Тема, трудоемкость в акад.ч.                                                                                          | Учебно-методическое обеспечение                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Основные понятия теории речевой коммуникации, 2 ч. (очно-заочная – 2ч.)                                               | <b>Основная литература</b><br>1. Чамкин А.С. Основы коммуникологии (теория коммуникации). Учебное пособие. М.: Издательство: НИЦ ИНФРА-М, 2025, 350 с. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <a href="https://znanium.ru/read?id=451370">https://znanium.ru/read?id=451370</a><br>2. Заволокина Л.И. Эффективные деловые переговоры. Учебное пособие. М.: Издательство: НИЦ ИНФРА-М, 2025, 148 с. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <a href="https://znanium.ru/read?id=437431">https://znanium.ru/read?id=437431</a><br>3. Кривокопа, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е. И. Кривокопа. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 190 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2368. - ISBN 978-5-16-004277-0. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.ru/catalog/product/2107380">https://znanium.ru/catalog/product/2107380</a><br>4. Марьева, М. В. Русский язык в деловой документации : учебник / М.В. Марьева. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 323 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/19999. - ISBN 978-5-16-011621-1. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.ru/catalog/product/2185077">https://znanium.ru/catalog/product/2185077</a><br>5. Измайлова М.А. Деловое общение – М.: Дашков и К, 2022 ЭБС Znanium. Режим доступа: <a href="https://znanium.ru/catalog/document?id=431524">https://znanium.ru/catalog/document?id=431524</a><br><br><b>Дополнительная литература</b><br>1. Абрамова, Г. С. Общая психология : учебное пособие / Г.С. Абрамова. — 2-е изд., стер. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 496 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/textbook_5a09a3b1248ee9.03369591. - ISBN 978-5-16-018685-6. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.ru/catalog/product/2160232">https://znanium.ru/catalog/product/2160232</a><br>2. Барышников, Н. В. Основы профессиональной межкультурной коммуникации : учебник / Н.В. Барышников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 348 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1391408. - ISBN 978-5-16-016933-0. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1912985">https://znanium.com/catalog/product/1912985</a><br>3. Пивоваров А.М. Деловые коммуникации: социально- психологические аспекты. Издательство РИОР, 2019 – 146 с. Znanium. Режим доступа: |
| 2     | Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации, 2 ч. (очно-заочная – 4ч.)                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3     | Этический аспект речевой коммуникации, 2 ч. (очно-заочная – 2ч.)                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4     | Психологический аспект речевой коммуникации, 2 ч. (очно-заочная – 2ч.)                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5     | Совершенствование навыков устной речи. Монологическая и диалогическая речь. Речь и дискурс, 3 ч. (очно-заочная – 5ч.) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6     | Совершенствование навыков слушания, 2 ч. (очно-заочная – 2ч.)                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 7     | Совершенствование навыков чтения, 2 ч. (очно-заочная – 2 ч.)                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 8     | Совершенствование навыков письма, 2 ч. (очно-заочная – ч.)                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 9     | Основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса, 2 ч. (очно-заочная – 2ч.)             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 10    | Перцептивная сторона делового общения, 2 ч. (очно-заочная – 4ч.)                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 11    | Коммуникативная сторона делового общения, 2 ч. (очно-заочная – 4ч.)                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 12    | Интерактивная сторона делового общения, 2 ч.                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |



|    |                                                                                |                                                                                   |
|----|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 13 | Деловая беседа как основная форма делового общения, 2 ч. (очно-заочная – 3 ч.) | <a href="https://znanium.ru/read?id=372749">https://znanium.ru/read?id=372749</a> |
| 14 | Психологические аспекты переговорного процесса, 2 ч.                           |                                                                                   |
| 15 | Деловые совещания, 2 ч. (очно-заочная – 5 ч.)                                  |                                                                                   |
| 16 | Психологические особенности публичного выступления, 3 ч. (очно-заочная – 5 ч.) |                                                                                   |

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

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

| №<br>пп | Индекс компетенции, индикатора | Содержание компетенции и индикатора                                                                                                                                                                           | Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции, индикатора                                                                                   | В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции, индикатора обучающийся должен:                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                        |  |
|---------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|         |                                |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                | знать                                                                                                                                                                                                                                  | уметь                                                                                                                                                                                  | Владеть                                                                                                |  |
| 1       | УК-4                           | способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках                                                                    |                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                        |  |
|         | 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 | Основные аспекты речевой коммуникации. Виды речевой деятельности Основы психологии деловых коммуникаций Виды и формы делового общения: психологические аспекты | языковую систему, языковую норму, функциональные стили современного русского лит. языка, способы совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами | Осуществлять коммуникацию в зависимости от стиля общения, цели и условий партнерства, статусно-ролевых признаков, интенций, невербальных сигналов участников профессионального общения | свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи |  |
|         | УК 4.2                         | ведет диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах                                                                                                                                        | Основные аспекты речевой коммуникации. Виды речевой деятельности Основы психологии                                                                             | языковую систему, языковую норму, функциональные стили современного русского лит. языка, способы совершенствования навыков основных видов                                                                                              | составлять профессиональную речь с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил композиции и языковых норм                                                     | свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи |  |



|   |        |                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                   |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                   |
|---|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |        |                                                                                                                                                                                                                   | деловых коммуникаций<br>Виды и формы делового общения:<br>психологические аспекты | речевой деятельности;<br>стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами                                                                 |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                   |
|   | 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 | Основные аспекты речевой коммуникации.<br>Виды речевой деятельности               | языковую систему, языковую норму, функциональные стили современного русского лит. языка, способы совершенствования навыков письма как вида речевой деятельности | вести деловую корреспонденцию, составлять документы различных жанров, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица органов власти и управления | Навыками составления официальных и неофициальных деловых писем                                                                    |
| 2 | 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-                                                               | Основы речевой коммуникации<br><br>Основы психологии деловых коммуникаций         | понятие и содержание инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; принципы недискриминационного взаимодействия при коммуникации с учетом социально-   | планировать профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.                                                         | навыками планирования и осуществления профессиональной деятельности с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами. |



|        |                                                                                                                     |                                                                                                                                                                 |                                                                                                |                                                                                                          |                                                                                                                       |  |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|        |                                                                                                                     | психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями                                                                                                  |                                                                                                | психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями                                           |                                                                                                                       |  |
| УК 9.3 | взаимодействует в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья | Основы речевой коммуникации<br>Виды речевой деятельности<br>Основы психологии деловых коммуникаций<br>Виды и формы делового общения:<br>психологические аспекты | особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах | осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами. | навыками взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами в профессиональной деятельности. |  |

## 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                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-4                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                         |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                            |
| Знать языковую систему, языковую норму, функциональные стили современного русского лит. языка, способы совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами | Тестирование, решение ситуационных задач, выполнение и защита группового проекта, тренинг, круглый стол | Студент демонстрирует способности к коммуникации в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | Закрепление способности осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Федерации и<br>и иностранных языках                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК 4.1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |
| <p>Знать языковую систему, языковую норму, функциональные стили современного русского лит. языка, способы совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами</p> <p>Осуществлять коммуникацию в зависимости от стиля общения, цели и условий партнерства, статусно-ролевых признаков, интенций, невербальных сигналов участников профессионального общения</p> <p>Владеть свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи.</p> | <p>Тестирование, решение ситуационных задач, выполнение и защита группового проекта, тренинг, круглый стол</p> | <p>Студент продемонстрирует знание языковой системы, языковой нормы, функциональных стилей современного русского лит. языка, способов совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами.</p> <p>Студент демонстрирует умение осуществлять коммуникацию в зависимости от стиля общения, цели и условий партнерства, статусно-ролевых признаков, интенций, невербальных сигналов участников профессионального общения</p> <p>Студент демонстрирует владение свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи.</p> | <p>Закрепление способности выбора стиля общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий взаимодействия с партнерами</p> |
| УК-4.2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                   |
| <p>Знать языковую систему, языковую норму, функциональные стили современного русского лит. языка, способы совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>Тестирование, решение ситуационных задач, выполнение и защита группового проекта, тренинг, круглый стол</p> | <p>Студент продемонстрирует знание языковой системы, языковой нормы, функциональных стилей современного русского лит. языка, способов совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>Закрепления способности вести диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах</p>                                                                             |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| составлять профессиональную речь с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил композиции и языковых норм<br><br>Владеть свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи.                                                                                                                                                            |                                                                                                         | демонстрирует умение составлять профессиональную речь с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил композиции и языковых норм<br><br>Студент демонстрирует владение свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи.                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                  |
| УК 4.3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                  |
| языковую систему, языковую норму, функциональные стили современного русского лит. языка, способы совершенствования навыков письма как вида речевой деятельности<br><br>вести деловую корреспонденцию, составлять документы различных жанров, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица органов власти и управления<br><br>владеть навыками составления официальных и неофициальных деловых писем | Тестирование, решение ситуационных задач, выполнение и защита группового проекта, тренинг, круглый стол | Студент продемонстрирует знание языковой системы, языковой нормы, функциональных стилей современного русского лит. языка, способов совершенствования навыков письма как вида речевой деятельности<br><br>Студент демонстрирует умение вести деловую корреспонденцию, составлять документы различных жанров, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица органов власти и управления<br><br>Студент демонстрирует навыки составления официальных и неофициальных деловых писем | Закрепление способности осуществлять 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Знать базовые дефектологические основы в социальной и профессиональной сферах<br><br>Уметь использовать базовые                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Тестирование, решение ситуационных задач, выполнение и                                                  | Студент демонстрирует знания базовых дефектологических основ в социальной и профессиональной сферах                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Закрепление способности использовать базовые дефектологические                                                                                                                                                                                   |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах</p> <p>Владеть навыками взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>защита группового проекта, тренинг, круглый стол</p>                                                        | <p>Студент демонстрирует умения использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах</p> <p>Студент демонстрирует навыки взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>знания в социальной и профессиональной сферах</p>                                                                |
| <p>УК 9.1.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                     |
| <p>Знать понятие и содержание инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; принципы недискриминационного взаимодействия при коммуникации с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями, особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах.</p> <p>Уметь планировать профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.</p> <p>Владеть навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.</p> | <p>Тестирование, решение ситуационных задач, выполнение и защита группового проекта, тренинг, круглый стол</p> | <p>Студент демонстрирует знание понятия инклюзивной компетентности, ее компонентов и структуры; принципов недискриминационного взаимодействия при коммуникации с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями, особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах.</p> <p>Студент демонстрирует умение планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.</p> <p>Студент демонстрирует владение навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.</p> | <p>Закрепление способности использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах</p> |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                   |
| УК 9.3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                   |
| <p>Знать особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах</p> <p>Уметь осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.</p> <p>Владеть навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья</p> | <p>Тестирование, решение ситуационных задач, выполнение и защита группового проекта, тренинг, круглый стол</p> | <p>Студент демонстрирует знание особенностей применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах</p> <p>Студент демонстрирует умение осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.</p> <p>Студент демонстрирует владение навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья</p> | <p>Закрепление способности взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья</p> |



### **Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации**

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

Текущий контроль реализуется в формах тестирования, оценки качества и активности работы на практических занятиях, анализа добросовестности и самостоятельности при написании творческих работ, решения задач, посещаемости занятий и т.д. В семестре по дисциплине устанавливаются мероприятия текущего контроля успеваемости (4 «контрольных точки»). Выполнение всех заданий текущего контроля является обязательным для студента и является основанием для допуска к промежуточной аттестации.

К критериям выставления рейтинговых оценок текущего контроля относятся:

Основные критерии:

- оценка текущей успеваемости по итогам работы на семинарах;
- оценки за письменные работы (решение ситуационных задач и др.);
- оценки текущей успеваемости по итогам интерактивных форм практических занятий (деловые игры, круглые столы и др.);
- посещение учебных занятий.

Дополнительные критерии:

- активность на лекциях и семинарских занятиях, интерес к изучаемому предмету;
- владение компьютерными методами изучения предмета, умение готовить презентации для конференций, использование Интернета, профессиональных баз данных при подготовке к занятиям и написании письменных работ;
- обязательное посещение учебных занятий;
- оценка самостоятельной работы студента;
- участие студента в работе организуемых кафедрой (филиалом) круглых столов, конференций и пр.;
- общий уровень правовой культуры, эрудиция в области правовых проблем.

Результаты промежуточной аттестации определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно" (форма промежуточной аттестации – экзамен или дифференцированный зачет) и "зачтено", "не зачтено" (форма промежуточной аттестации – зачет).

Посещаемость – посещение занятий лекционного типа (за исключением поточных) и занятий семинарского типа оценивается накопительно следующим образом: максимальное количество баллов, отводимых на учет посещаемости (30 баллов), делится на количество лекций (за исключением поточных) и практических занятий по дисциплине. Полученное значение определяет количество баллов, набираемых студентом за посещение одного занятия.

Успеваемость – оценка успеваемости выставляется за выполнение заданий текущего контроля по дисциплине. Как правило, в семестре 4 мероприятия текущего контроля (4 «контрольных точки»), причем выполнение всех 4 заданий текущего контроля является обязательным для студента. При обнаружении преподавателем в выполненном студентом задании плагиата данное задание оценивается 0 баллов и считается невыполненным.



Практические занятия (между «контрольными точками») проводятся в активной и интерактивной форме (дискуссии по изученному материалу, разбор ситуаций и т.п.), в аудитории или вне аудитории (на выставке, например). Несмотря на то, что преподаватель не оценивает в баллах студента на каждом занятии, в то же время преподаватель фиксирует активность на занятии и при подведении итогов за семестр начисляет от 0 до 5 рейтинговых бонусных баллов за активность на занятиях.

Для допуска к промежуточной аттестации обучающийся должен выполнить все мероприятия текущего контроля по дисциплине (не иметь задолженностей по текущей контроле успеваемости) и набрать в общей сложности не менее 51 балла.

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

*Средство оценивания – ситуационная задача - деловая беседа*

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

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

7-8 баллов – представлены отдельные элементы модели коммуникативной ситуации; поверхностный анализ речевого поведения участников профессионального общения; предложены наиболее уместные речевые тактики специалиста для достижения коммуникативных целей;

5-6 баллов - представлены отдельные элементы модели коммуникативной ситуации; поверхностный анализ речевого поведения участников профессионального общения; предложенные речевые тактики специалиста недостаточно способствуют достижению коммуникативных целей;

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

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

*Средство оценивания – тестирование*

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

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

По тестовым заданиям в рамках диагностического тестирования надпрофессиональных компетенций по инструментам «Опросник жизнестойкости», «Анализ вербальной информации», «Универсальный личностный опросник», «Анализ числовой информации», «Мотиваторы и демотиваторы», «Ценностные установки лидерства», «Эмоциональный интеллект», «Опросник клиентоориентированности», «Опросник коммуникативной грамотности», «Пассивный словарный запас» в рамках проекта «Оценка и развитие



управленческих компетенций в российских образовательных организациях» Автономной некоммерческой организации «Россия – страна возможностей», выставляется максимальная оценка – 10 баллов за решения всех заданий в полном объеме.

*Средство оценивания – выполнение и защита группового проекта*

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

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

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

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

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

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

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

*Средство оценивания – тренинг - психологическая подстройка к клиенту*

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

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

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

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

*Максимальная сумма баллов - 10 баллов.*

*Средство оценивания – участие в круглом столе - профессиональная деловая речь*

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

**9-10 баллов** – профессиональная речь отличается информативностью, логичностью, композиционной стройностью; содержит 5 и более аргументов; включает этикетные

формулы; сопровождается презентацией, соответствующей современным нормам. В речи отсутствуют отступления от языковой нормы.

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

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

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

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

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

**Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении (экзамен, 2 семестр)**

*Средство оценивания – устный ответ на экзаменационные вопросы*

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

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

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <p>творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;</li> <li>– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| «4» | <ul style="list-style-type: none"> <li>– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;</li> <li>– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;</li> <li>– продемонстрировано усвоение основной литературы.</li> <li>– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:</li> <li>– а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;</li> <li>– б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;</li> <li>– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся показывает полное знание</li> <li>– программного материала, основной и</li> <li>– дополнительной литературы;</li> <li>– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;</li> <li>– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;</li> <li>– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой</li> </ul> |
| «3» | <ul style="list-style-type: none"> <li>– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;</li> <li>– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;</li> <li>– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</li> <li>– при неполном знании теоретического материала выявлена</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>– обучающийся показывает знание основного</li> <li>– материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;</li> <li>– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;</li> <li>– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических</li> </ul>                                                                  |



|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации;<br>– продемонстрировано усвоение основной литературы                                                                                                                                                                         | ситуаций;<br>– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне                                                                                                                                                                                                                                    |
| «2» | – не раскрыто основное содержание учебного материала;<br>– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;<br>– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.<br>– не сформированы компетенции, умения и навыки. | – обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;<br>– не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом;<br>– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой |

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

| Номер недели семестра | Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части) | Вид и содержание контрольного задания                                                                                                                                       | Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6                     | Блок 1. Основные аспекты речевой коммуникации                             | Решение ситуационной задачи (деловая беседа)<br>Ведение деловых бесед, переговоров с учетом всех правил и законов делового общения, в т.ч. с представителями разных культур | Ответить на поставленные вопросы<br>Критерии оценки:<br>1. Определение особенностей делового общения партнеров по бизнесу (0-2 балла)<br>2. рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-2 балла);<br>3. определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балла);<br>4. определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-2 балла);<br>5. соблюдение языковой нормы (0-2 балла).<br>Максимальная сумма баллов - 10 баллов. |
| 14<br>17              | Блок 2. Виды речевой деятельности                                         | Групповой проект «Технологии общения с гражданином. Дискурсивная составляющая»                                                                                              | Максимальная сумма баллов - 15 баллов в зависимости от уровня проекта и защиты                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 8<br>10               | Блок 3. Основы психологии деловых коммуникаций                            | Тренинг – психологическая подстройка к клиенту                                                                                                                              | Работа оценивается по 10-ти бальной системе в зависимости от правильности, полноты и точности ответов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 14                    | Блок 4. Виды и формы делового                                             | Мастер-класс с элементами игрового тренинга                                                                                                                                 | Мастер-класс разрабатывается с целью отработки одной из                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |



|    |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 18 | общения:<br>психологические<br>аспекты | <p>надпрофессиональной компетенции у группы, проводится с элементами игрового тренинга в течение 20 минут. Мастер-класс может быть разработан одним обучающимся или группой обучающихся.</p> <p>Мастер-класс готовится по следующей структуре: сначала преподавателем дается характеристика надпрофессиональной компетенции и варианты решения проблемных ситуаций при условии развитости данной компетенции. Далее Группа студентов разрабатывает (2 недели) и представляет модель развития надпрофессиональной компетенции по схеме:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– концептуальная идея надпрофессиональной компетенции;</li><li>– особенности проявления в деловой коммуникации;</li><li>– как овладеть надпрофессиональной компетенцией, рекомендации.</li><li>– 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;</li><li>– анализ рабочей группой;</li><li>– постановка цели на саморазвитие.</li></ul> <p>После этого руководитель подводит итоги и указывает на допущенные ошибки при решении проблемной ситуации и дает рекомендации членам группы по развитию данного навыка.</p> |
|----|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Оценочные средства текущего контроля

### Текущий контроль 1

#### Ситуационные задачи – деловая беседа

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

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

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

### Текущий контроль 2

#### Групповой проект

Технологии общения с клиентом. Дискурсивная составляющая

### Текущий контроль 3

Обучающие в личном кабинете на сайте <https://tsv.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

1.Специалист турагентства обсуждает с молодой семейной парой турмаршрут. Беседа затягивается. У клиентов разные представления о будущем путешествии. Смоделируйте психологический портрет клиентов. Оцените их эмоциональное состояние, вербальные и невербальные сигналы, предложите психологические тактики для достижения коммуникативной цели.

2. На основе 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

##### 1. Опосредованное общение – это:

- а) прямое естественное общение, когда субъекты взаимодействия общаются посредством речи, паралингвистических и невербальных средств коммуникации;
- 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.

##### 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.

##### 6. Если наблюдатель является экстерналом, то причины поведения индивида, которого он наблюдает будут видаться ему:

- а) в личностных особенностях наблюдаемого;
- б) индивидуальных особенностях наблюдаемого;

- в) индивидуально-психологических особенностях наблюдаемого;
- г) в особенностях наблюдаемого как субъекта деятельности;
- д) в особенностях наблюдаемого как социального субъекта;
- е) во внешних обстоятельствах.

**7. Общение – это полифункциональный процесс. В зависимости от критерия, выделяют различные функции. По какому критерию выделены следующие функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, установления отношений, оказания влияния?**

- а) цель общения;
- б) уровень общения;
- в) количество участников общения;
- г) социальная значимость общения;
- д) полезность общения;
- е) продолжительность общения.

**8. Коммуникативные барьеры отношений возникают, если:**

- а) в процессе контакта возникают негативные чувства;
- б) в процессе контакта возникают негативные эмоции;
- в) взаимодействующие стороны испытывают симпатию друг у друга;
- г) если участники общения являются носителями разных субкультур;
- д) все ответы верны;
- е) верны ответы А и Б.

**9. Под социальной перцепцией понимается:**

- а) социальная детерминация перцептивных процессов;
- б) процесс восприятия «социальных объектов» (индивиды, социальные группы, большие социальные общности);
- в) восприятие в процессе межличностного взаимодействия;
- г) культурно-историческая обусловленность восприятия социальных процессов и объектов;
- д) зависимость восприятия от внутригрупповых отношений;
- е) все ответы верны.

**10. Процесс передачи эмоционального состояния от одного индивида к другому на психофизиологическом уровне контакта помимо собственно смыслового воздействия или дополнительно к нему называется:**

- а) суггестия;
- б) убеждение;
- в) заражение;
- г) подражание;
- д) замещение;
- е) мода.

**11. Опосредованное общение:**

- а) происходит в ситуациях, когда субъекты отделены друг от друга временем или расстоянием;
- б) обеспечивается при помощи различных средств (телефон, письмо и т.д.);
- в) характеризуется неполным психологическим контактом;
- г) характеризуется затрудненной обратной связью;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы не верны.

**12. Идентификация:**

- а) является одним из способов понимания другого человека;
- б) выражается в уподоблении себя другому человеку;
- в) является одним из механизмов усвоения опыта;
- г) как понятие наиболее глубоко разработано в психоанализе;
- д) верны ответы Б и В;
- е) все ответы верны.

**13. В социальной психологии под рефлексией понимается:**

- а) познание субъектом самого себя;
- б) осознание действующим субъектом того, как он воспринимается партнером по общению;
- в) бессознательное стремление откликнуться на проблемы другого человека;
- г) аффективно окрашенное понимание себя в контексте социальных отношений;
- д) принятие позиции другого человека;
- е) все ответы верны.

**14. Общение – это:**

- а) процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов;
- б) процесс установления и развития контактов между людьми;
- в) производство индивидами их общего;
- г) все ответы верны;
- д) верны ответы А и В;
- е) верны ответы Б и В.

**15. К коммуникативным барьерам непонимания относятся:**

- а) фонетический;
- б) семантический;
- в) стилистический;
- г) логический;
- д) верны только ответы Б и Г;
- е) все ответы верны.

**16. Специфика межличностного информационного обмена определяется**

- а) наличием процесса психологической обратной связи;
- б) возникновением коммуникативных барьеров;
- в) многоуровневостью передачи информации;
- г) влиянием пространственно-временного контекста на содержание информации;
- д) верны ответы А и Б;
- е) все ответы верны.

**17. К невербальным видам коммуникации относятся:**

- а) оптико-кинетическая система знаков;
- б) паралингвистическая система знаков;
- в) экстралингвистическая система знаков;
- г) верны ответы Б и В;
- д) верны ответы А и Б;
- е) все ответы верны.

**18. Приписывание индивиду причин поведения называется:**

- а) социальная рефлексия;
- б) когнитивный диссонанс;
- в) социальная категоризация;
- г) идеосинкразический кредит;
- д) социальная стратификация;
- е) все ответы не верны.



**19. Позицией, противостоящей конформизму, является:**

- а) нонконформизм;
- б) негативизм;
- в) нигилизм;
- г) протест;
- д) самостоятельность;
- е) все ответы верны.

**20. Отличие лидера от руководителя заключается в том, что:**

- а) лидер призван осуществлять регуляцию межличностных отношений в группе, тогда как руководитель осуществляет регуляцию официальных отношений группы;
- б) лидерство можно констатировать в условиях микросреды, тогда как руководство – элемент макросреды;
- в) лидер избирается, а руководитель назначается;
- г) явление лидерства более стабильно по сравнению с руководством;
- д) верны ответы А и Б;
- е) все ответы верны.

**Перечень тестовых заданий для промежуточной аттестации  
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;
  - 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. нерелексивное слушание;
2. релексивное 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:
  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 юбиларе.

#### 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

#### 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.

**Перечень ситуационных задач для промежуточной аттестации (зачет 1 семестр)**

1. Смоделируйте коммуникативную ситуацию; представьте модель деловой беседы специалиста по персоналу организации и соискателя на должность менеджера по продажам. Охарактеризуйте речевое поведение коммуникантов.

2. Руководитель организации ведет переговоры с муниципалитетом. Речь идет о сотрудничестве – совместный проект по строительству спортивного центра. Переговоры заходят в тупик в области финансовой составляющей. Какие тактики может



использовать руководитель организации?

### Перечень тестовых заданий для промежуточной аттестации

#### УК 9.1

|                   |                                                                                                                                                          |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b>          | <b>Инклюзивная компетенция – это</b>                                                                                                                     |
| 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                                                     |
| <b>УК-4, УК-9</b> |                                                                                                                                                          |
| <b>2</b>          | <b>Умение учитывать возраст, пол, национальность слушателей, их общественное положение и образ жизни относится:</b>                                      |
| 1                 | к лингвопрагматической части компетенции оратора                                                                                                         |
| 2                 | к предметной компетенции                                                                                                                                 |
| 3                 | к аргументационному компоненту ораторской компетенции                                                                                                    |
| 4                 | к практическому опыту в политической сфере                                                                                                               |
| <b>3</b>          | <b>Максимы, которые являются составляющими принципа вежливости Дж. Лича:</b>                                                                             |
| 1                 | релевантности                                                                                                                                            |
| 2                 | великодушия                                                                                                                                              |
| 3                 | качества                                                                                                                                                 |
| 4                 | количества                                                                                                                                               |
| <b>4</b>          | <b>Максимы Грайса</b>                                                                                                                                    |
| 1                 | Максима способа выражения                                                                                                                                |
| 2                 | Максима великодушия                                                                                                                                      |
| 3                 | Максима количества                                                                                                                                       |
| 4                 | Максима качества                                                                                                                                         |
| <b>5</b>          | <b>Социальная роль определяется</b>                                                                                                                      |
| 1                 | позицией участника общения (говорящий/слушающий)                                                                                                         |
| 2                 | речевым поведением                                                                                                                                       |
| 3                 | позицией, которую занимает человек в обществе                                                                                                            |
| 4                 | психологическими качествами                                                                                                                              |
| <b>6</b>          | <b>Компоненты инклюзивной компетенции</b>                                                                                                                |
| 1                 | рефлексивный                                                                                                                                             |
| 2                 | Когнитивно-информационный                                                                                                                                |
| 3                 | мотивационный                                                                                                                                            |
| 4                 | контролирующий                                                                                                                                           |
| <b>7</b>          | <b>Поза заложить руки за спину может вызвать представления:</b>                                                                                          |



|                         |                                                                                                                      |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                       | о надменности субъекта                                                                                               |
| 2                       | о растерянности субъекта                                                                                             |
| 3                       | об искренности субъекта                                                                                              |
| 4                       | о хорошем воспитании, полученном субъектом                                                                           |
| <b>УК-4, УК 9.2 9.3</b> |                                                                                                                      |
| 8                       | <b>В деловой беседе для достижения поставленных коммуникативных целей следует использовать</b>                       |
| 1                       | закрытую позу                                                                                                        |
| 2                       | открытую позу                                                                                                        |
| 3                       | Авторитарную позу                                                                                                    |
| 4                       | Вульгарную позу                                                                                                      |
| <b>УК 9.1</b>           |                                                                                                                      |
| 9                       | <b>Единицей общения является:<br/>Кол-во правильных ответов - 1</b>                                                  |
| 1                       | текст                                                                                                                |
| 2                       | предложение                                                                                                          |
| 3                       | фраза                                                                                                                |
| 4                       | дискурс                                                                                                              |
| <b>УК-4 , 9.2 9.3</b>   |                                                                                                                      |
| 10                      | <b>Одним из компонентов закрытой позы партнера по деловому общению может быть<br/>Кол-во правильных ответов - 1</b>  |
| 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                      | <b>Нервозность выражается Кол-во правильных ответов - 1</b>                                                          |
| 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 |
| <b>УК 9.1</b>           |                                                                                                                      |
| 12                      | <b>Инклюзия – это</b>                                                                                                |
| 1                       | Процесс восприятия и производства речи                                                                               |
| 2                       | Процесс мышления                                                                                                     |
| 3                       | <b>процесс реального включения в активную жизнь социума людей с ограниченными возможностями</b>                      |
| 4                       | То же, что и аудирование                                                                                             |
| 13                      | <b>Ссылки в речи на конкретные факты – это аргумент:</b>                                                             |
| 1                       | К силе                                                                                                               |
| 2                       | К авторитету                                                                                                         |
| 3                       | К массам                                                                                                             |
| 4                       | К делу                                                                                                               |
| 14                      | <b>Аудирование, при котором совмещается понимание и сочувствие-переживание, – это:</b>                               |



|                   |                                                                                                                                                                       |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                 | нерефлексивное слушание                                                                                                                                               |
| 2                 | рефлексивное слушание                                                                                                                                                 |
| 3                 | эмпатическое слушание                                                                                                                                                 |
| 4                 | апперцепция                                                                                                                                                           |
| 15                | <b>Специальная профессиональная компетенция, реализуемая в конкретных условиях деятельности по оказанию помощи людям с ограниченными возможностями здоровья, -это</b> |
| 1                 | Коммуникативная компетенция                                                                                                                                           |
| 2                 | Речевая компетенция                                                                                                                                                   |
| 3                 | Инклюзивная компетенция                                                                                                                                               |
| 4                 | Языковая компетенция                                                                                                                                                  |
| <b>УК 9.2 9.3</b> |                                                                                                                                                                       |
| 16                | <b>Что влияет на формирование эмоционального барьера, осложняющего социальную жизнь людей с ограниченными возможностями?</b>                                          |
| 1                 | Физические ограничения                                                                                                                                                |
| 2                 | трудовая изоляция                                                                                                                                                     |
| 3                 | Фрустрирующие эмоции инвалида                                                                                                                                         |
| 4                 | Непродуктивные реакции окружающих                                                                                                                                     |
| 17                | <b>Принцип неразрывной связи индивида с ограниченными возможностями и социальной среды<br/>Кол-во правильных ответов - 1</b>                                          |
| 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                | <b>К кому следует обращаться в разговоре с человеком с инвалидностью?</b>                                                                                             |
| 1                 | К его сопровождающему                                                                                                                                                 |
| 2                 | К переводчику                                                                                                                                                         |
| 3                 | Непосредственно к нему                                                                                                                                                |
| 4                 | Говорить о присутствующем человеке с инвалидностью в третьем лице                                                                                                     |
| 19                | <b>Как следует общаться с человеком на коляске?</b>                                                                                                                   |
| 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                | <b>Как оказывать помощь людям с ограниченными возможностями?</b>                                                                                                      |
| 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                | <b>Когда один человек испытывает к другому противоречивые чувства, как это</b>                                                                                        |



|               |                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | <b>называется?</b>                                                                                                                                                                                                                |
| 1             | Амбивалентность, двойственность чувств;+                                                                                                                                                                                          |
| 2             | Прямолинейность, непосредственность чувств;                                                                                                                                                                                       |
| 3             | Ситуативность, опосредованность чувств;                                                                                                                                                                                           |
| 4             | Обобщенность, абстрактность чувств.                                                                                                                                                                                               |
| 22            | <b>Что из данного относится к фазе стресса?</b>                                                                                                                                                                                   |
| 1             | возбуждение;                                                                                                                                                                                                                      |
| 2             | истерика;                                                                                                                                                                                                                         |
| 3             | истощение                                                                                                                                                                                                                         |
| 4             | игнорирование                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>УК 9.1</b> |                                                                                                                                                                                                                                   |
| 23            | <b>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...</b> |
| 1             | Когнитивный интеллект                                                                                                                                                                                                             |
| 2             | Социальный интеллект                                                                                                                                                                                                              |
| 3             | Эмпатия                                                                                                                                                                                                                           |
| 4             | Эмоциональный интеллект                                                                                                                                                                                                           |
| 24            | <b>Сильное эмоциональное состояние взрывного характера, бурно протекающее, изменяющее сознание и нарушающее волевой контроль - это</b>                                                                                            |
| 1             | Аффект                                                                                                                                                                                                                            |
| 2             | Страсть                                                                                                                                                                                                                           |
| 3             | Фрустрация                                                                                                                                                                                                                        |
| 4             | стресс                                                                                                                                                                                                                            |
| 25            | <b>Процесс передачи эмоционального состояния между индивидами без решающего смыслового влияния, называется</b>                                                                                                                    |



|                   |                                                                                    |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                 | Внушение                                                                           |
| 2                 | Подражание                                                                         |
| 3                 | Заражение                                                                          |
| 4                 | идентификация                                                                      |
| 26                | <b>Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи:</b>   |
| 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                                                                 |
| <b>УК 9.2 9.3</b> |                                                                                    |
| 27                | <b>Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:</b>         |
| 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                | <b>Принцип общения «на равных» предполагает:<br/>Кол-во правильных ответов - 1</b> |
| 1                 | подчеркивание зависимости от себя                                                  |
| 2                 | ставит в центр себя и свое мнение, а не его                                        |
| 3                 | Игнорирование его желания                                                          |
| 4                 | Уважение прав и интересов другого                                                  |
| 29                | <b>Экспрессивно-выразительные движения- это</b>                                    |
| 1                 | Поза                                                                               |
| 2                 | Взгляд                                                                             |
| 3                 | Поцелуй                                                                            |



|    |                                |
|----|--------------------------------|
| 4  | смех                           |
| 30 | Раскрытые руки ладонями вверх: |
| 1  | Неуверенность                  |
| 2  | Искренность                    |
| 3  | Чувство вины                   |
| 4  | Беспокойство                   |

Вопросы для промежуточной аттестации представлены выше (экзамен 1 семестр)

#### 7.4. Содержание занятий семинарского типа

*Занятия семинарского типа* – одна из форм учебных занятий, направленная на развитие самостоятельности учащихся и приобретение различных умений и навыков.

Занятие семинарского типа представляет собой комплексную форму и завершающее звено в изучении предусмотренных в рабочей программе тем дисциплины. Комплексность данной формы занятий определяется тем, что в ходе проведения занятия сочетаются выступления студентов и преподавателя; положительное толкование (рассмотрение) обсуждаемой проблемы и анализ различных, часто дискуссионных позиций; обсуждение мнений студентов и разъяснение (консультация) преподавателя; углубленное изучение теории и приобретение навыков умения ее использовать в практической работе.

Количество часов занятий семинарского типа по дисциплине определено рабочим учебным планом направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент».

Занятия семинарского типа по дисциплине «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» проводятся *в форме практических занятий*.

В системе подготовки практические занятия занимают большую часть времени, отводимого на самостоятельное обучение. Являясь дополнением к лекционному курсу, они закладывают и формируют основы направления подготовки и компетентностного подхода заданного профиля. Содержание занятий и методика их проведения должны обеспечивать развитие творческой активности личности. Они развивают научное мышление, речь студентов, позволяют проверить их знания. Поэтому практические занятия выполняют не только познавательную и воспитательную функции, но и функцию контроля роста обучающихся как творческих личностей.

Практические занятия предполагают предварительную подготовку студентов по плану практического занятия. Готовясь к практическому занятию, студент должен ознакомиться с материалом соответствующей лекции, учебной литературы, которые по своему содержанию представляют теоретическую базу курса. Важной задачей для студентов является проработка всех вопросов не только на основе учебной литературы, но и дополнительных источников.

#### Практическое занятие 1.

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



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

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

**Практические навыки:** умение моделировать коммуникативную ситуацию

**Продолжительность занятия** – 1 час (очно-заочная форма обучения – 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; умение и навыки планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.

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

## **Практическое занятие 3**

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

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

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

**Продолжительность занятия** – 0,5 час

## **Практическое занятие 4**

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

**Тема и содержание занятия:** Психологический аспект речевой коммуникации(с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями



здоровья). Анализ приемов эмоционально-психологического речевого воздействия и вероятной психологической реакции (на примере деловой беседы). Предлагаемые ситуации приближены к реальным и отражают речевые взаимодействия специалистов, работающих в сфере сервиса, с клиентами, лицами с ограниченными возможностями здоровья.

**Цель занятия:** обучение анализу коммуникативной ситуации, речевым стратегиям и тактикам на примере диалогического дискурса.

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

**Продолжительность занятия** – 0,5 час

#### **Практическое занятие 5**

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

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

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

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

**Продолжительность занятия** – 1 час (очно-заочная форма обучения – 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 (заочная форма обучения – 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.

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

#### **Практическое занятие 8**

**Вид практического занятия:** тренинг - составление документа по образцу



(письменная форма).

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

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

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

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

#### **Практическое занятие 9.**

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

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

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

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

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

#### **Практическое занятие 10**

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

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

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

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

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

#### **Практическое занятие 11.**

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

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

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

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

**Практические навыки:** знание диагностических процедур по оценки надпрофессиональных компетенций, умение дать оценку развитости



надпрофессиональной компетенции по итогам диагностики, построение модели надпрофессиональных компетенций для успешного выполнения профессиональных обязанностей.

Продолжительность занятия – 2 часа (очно-заочная форма обучения – 1 час, заочная форма обучения – 1 час).

### **Практическое занятие 12**

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

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

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

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

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

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

**Цель занятия:** развитие надпрофессиональных компетенций.

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

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

### **Практическое занятие 13**

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

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

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

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

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



#### **Практическое занятие 14**

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

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

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

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

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

#### **Практическое занятие 15**

**Вид практического занятия:** круглый стол.

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

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

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

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

**8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

##### **8.1 Основная литература**

1. Чамкин А.С. Основы коммуникологии (теория коммуникации). Учебное пособие. М.: Издательство: НИЦ ИНФРА-М, 2025, 350 с. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <https://znanium.ru/read?id=451370>
2. Заволокина Л.И. Эффективные деловые переговоры. Учебное пособие. М.: Издательство: НИЦ ИНФРА-М, 2025, 148 с. ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <https://znanium.ru/read?id=437431>
3. Кривокопа, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е. И. Кривокопа. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 190 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2368. - ISBN 978-5-16-004277-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2107380>
4. Марьева, М. В. Русский язык в деловой документации : учебник / М.В. Марьева. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 323 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/19999. - ISBN 978-5-16-011621-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2185077>
5. Измайлова М.А. Деловое общение – М.: Дашков и К, 2022 ЭБС Znanium. Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?id=431524>

##### **Дополнительная литература**

1. 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>

2. Барышников, Н. В. Основы профессиональной межкультурной коммуникации : учебник / Н.В. Барышников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 348 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1391408. - ISBN 978-5-16-016933-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1912985>

3. Пивоваров А.М. Деловые коммуникации: социально- психологические аспекты. Издательство РИОР, 2019 – 146 с. Znanium. Режим доступа: <https://znanium.ru/read?id=372749>

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

1. Электронная библиотечная система Book.ru: <http://www.book.ru/>
2. Электронная библиотечная система Znanium.com <http://znanium.com/>
3. Портал АНО «Россия – страна возможностей»: <https://rsv.ru/> (обучающие видеофильмы: «Эмоции и коммуникации», «Стрессоустойчивость в современном мире», «Саморазвитие на основе жизненных целей», «Развитие личного бренда», «Планирование и организация», «Клиентоориентированность, как образ мышления», «Лидерство: основы», «Эмоциональный интеллект»).

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

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

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

Процесс изучения дисциплины предусматривает аудиторную (работа на лекциях и практических занятиях) и внеаудиторную (самоподготовка к лекциям и практическим занятиям) работу обучающегося.

В качестве основной методики обучения технологиям делового общения была выбрана методика дискурс-анализа и метод дискурсивных матриц при обучении студентов созданию и восприятию устного и письменного институционального делового дискурса/профессиональной речи.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» в предлагаемой методике обучения выступают занятия лекционного и семинарского типа (с использованием интерактивных технологий обучения), а также самостоятельная работа обучающихся.

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. Лекции могут быть проведены в форме диалога. Основные темы рассматриваются с позиции лингвопрагматики и психологии, что способствует формированию и развитию у студентов коммуникативных компетенций.

На лекционных занятиях по дисциплине «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» используются формы, в том числе интерактивные: лекции с использованием мультимедийных средств, лекции-презентации, лекция-диалог.

Лекция с использованием мультимедийных средств - одна из новых форм реализации дидактического принципа наглядности. При построении сценария лекции информационные объекты трансформируются в визуальную форму представления. Подача материала происходит по принципу: «то, что студенту необходимо усвоить, ему необходимо увидеть».

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.

Практические занятия по дисциплине «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» проводятся с целью приобретения практических навыков делового общения (в т.ч. ведения деловых бесед, 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 государственного и муниципального управления.

На практических занятиях по дисциплине «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» используются следующие интерактивные формы:

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

Работа в группах (ГП) – интерактивная форма обучения, способствующая формированию умений и навыков работать в форме 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. Защита групповых проектов* - интерактивная форма обучения, предполагающая выступления по заданной теме/ проекту; изложение позиции, мнения по заданной теме с последующим обсуждением.

*Дискурс-анализ* – анализ делового дискурса на лингвопрагматическом, структурообразующем, лингвистическом уровнях.

*Анализ деловых бесед.*

*Тестирование*

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.

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

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

| Вид учебных занятий по дисциплине                                                                             | Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация | учебная аудитория, специализированная учебная мебель<br>ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование<br>доска |
| Занятия семинарского типа                                                                                     | учебная аудитория, специализированная учебная мебель<br>ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование<br>доска |
| Самостоятельная работа                                                                                        | помещение для самостоятельной работы,                                                                                                          |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                           |                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС<br><hr/> Лист 60 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| обучающихся | специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска;<br>Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|