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

УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом Высшей школы туризма и гостеприимства
Протокол № 8 от 16.01.2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.2 ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы

бакалавриата

по направлению подготовки: 4*3.03.03 Гостиничное дело*

Направленность (профиль): Гостиничный бизнес

Квалификация: *бакалавр*

Год начала подготовки: 2025

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
Доцент Высшей школы общего гуманитарного образования	**Канд.пед.наук, доц. Зорина Н.М**
Ст. преподаватель Высшей школы общего гуманитарного образования	**Киреенкова З.А.**
Профессор Высшей школы общего гуманитарного образования	**Д-р филос.н., доцент Бурняшева Л.А.**

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
Профессор Высшей школы туризма и гостеприимства	**Д-р филос.н., доцент Газгиреева Л.Х.**

1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» относится к части, формируемая участниками образовательных отношений части программы бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело профиль «Гостиничный бизнес».

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: история, литература, обществознание.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде в части:

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

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

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

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах) в части:

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

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

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

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

Модули программы:

1. Деловой этикет в профессиональной сфере; речевой этикет профессиональной сферы;
2. Виды и формы деловой коммуникации в профессиональной сфере;
3. Предмет «психологии делового общения»; инструменты исследований в психологии делового общения; инструменты самоанализа;
4. Взаимосвязь общения и деятельности;
5. Личность и общество: психологическая природа взаимодействия;
6. Цели, функции, виды и уровни общения;
7. Роли и ролевые ожидания в общении; социальный контекст общения в сфере туризма и гостеприимства;
8. Психология и технологии эффективного общения в профессиональной сфере;
9. Психология эффективной профессиональной коммуникации во внутренней среде; психология здорового трудового коллектива;

© РГУТИС

10. Психология достижений (как создается команда);
11. Психология эффективной профессиональной коммуникации во внешней среде;
12. Психология этики профессиональной деятельности в туризме и индустрии гостеприимства;
13. Механизмы взаимопонимания в общении: техники и приемы общения;
14. Саморегуляция в процессе общения;
15. Технологии делового имиджа;
16. Психология и технология кросс-культурных коммуникаций в профессиональной сфере туризма и индустрии гостеприимства;
17. Психология карьеры в профессиональной сфере туризма и индустрии гостеприимства.

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

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

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

Преподавание дисциплины ведется на очной и заочной форме обучения на 1 курсе, в 1-м семестре. Предусматривается проведение учебных занятий следующих видов: лекции, в том числе лекции с использованием мультимедийных средств; лекции-презентации, лекции-диалоги, практические занятия в форме тренингов, ситуационно-ролевых игр, решения ситуационных задач, анализа деловых бесед, дискурс-анализа профессиональных речей, круглых столов, работы в группах, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации.

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

Дисциплина базируется на знаниях, полученных студентом на предыдущих уровнях обучения, а именно на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: истории, литературе, обществоведению, а также изучается параллельно с дисциплиной «Иностранный язык» в 1-м семестре, и служит основой для дальнейшего развития профессиональной компетентности.

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

© РГУТИС

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

№ п/п	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатора достижения компетенции)
1	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде в части: УК-3.1. Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; УК-3.2. При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды; соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат; УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата.
2	УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах) в части: 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.

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» относится к части, формируемая участниками образовательных отношений части программы бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело профиль «Гостиничный бизнес».

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

— Второй иностранный язык в профессиональной деятельности;
— Менеджмент.

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

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2/72 зачетные единицы/ акад. часов.

© РГУТИС

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Для очной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестр 1
1	**Контактная работа обучающихся с преподавателем**	38	38
	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
1.3	**Консультации**	**2**	**2**
1.4.	**Форма промежуточной аттестации (экзамен)**		**экз**
	Аттестационные испытания промежуточной аттестации	**2**	**2**
2	**Самостоятельная работа обучающихся**	34	34
3	**Общая трудоемкость час**	**72**	**72**
	з.е.	2	2

Для заочной формы обучения:

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

© РГУТИС

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

Очная форма

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия				
1,2	***Основные аспекты речевой коммуникации***	**Тема 1.** 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		**Тема 2.** Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации	1	Лекция-презентация	2	Решение ситуационных задач - деловая беседа.			2	Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать по предложенному плану организа-

© РГУТИС

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

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия				
										редь по направлениям сферы сервиса и туризма
5,6		**Тема 3.** Этический аспект речевой коммуникации	1	Лекция с использованием мультимедийных средств	1	Работа в группе, дискурс-анализ			2	Дискурс-анализ
7,8		**Тема 4.** 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)										

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия				
9-12	***Виды речевой деятельности***	Тема 5. Совершенствование навыков устной речи	2	Лекция-диалог	2	Круглый стол - защита группового проекта 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
15,1		Тема 7. Совершен-				Круглый стол.			2	Подготовка к вы-

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия				
6		ствование навыков чтения				Профессиональная/публичная речь				ступлению с профессиональной речью
15,17		Тема 8. Совершенствование навыков письма	2	Лекция-презентация	2	Тренинг - составление делового письма по образцу (письменная форма)			2	Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом
Текущий контроль 2 – (0-15 б.) групповой проект «Технология общения с клиентом. Дискурсивная составляющая» (круглый стол.).										

© РГУТИС

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

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия				
		тивная сторона делового общения				игра				ресурсы, охарактеризовать 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

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия				
	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 парирование замечаний собеседника
11,14		Тема 14. Психологические аспекты	1	Лекция с использованием	1	Ситуационно-ролевая игра - переговоры			2	Моделирование переговорного про-

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия				
		переговорного процесса.		мультимедийных средств						цесса
13,16		Тема 15. Деловые совещания.	1	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Круглый стол			2	Анализ психологических аспектов делового совещания
15,18		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

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия				
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».									
	Консультация						**2**	**Г,**		
	Промежуточная аттестация – экзамен – 2 часа									

© РГУТИС

Для заочной формы обучения:

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

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия				
										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 (с				тестирование				Дискурс-анализ деловой беседы.

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				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				
		учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья)								
Текущий контроль 1 –(0-10 б) – ситуационная задача (деловая беседа)										
	Виды речевой деятельности	Тема 5. Совершенствование навыков устной речи	1	Лекция-диалог	1	Круглый стол- выступление с профессиональными речами			10	Составление профессиональной речи и дискурс-анализ
		Тема 6. Совершен-				Тренинг- аудирова-				Подготовка к контролю по

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия				
		ствование навыков слушания				ния				определению навыков аудирования
		Тема 7. Совершенствование навыков чтения				Круглый стол. Выступление с профессиональными речами				Подготовка к выступлению с профессиональной речью
		Тема 8. Совершенствование навыков письма				Тренинг-составление деловых писем				Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом
Текущий контроль 2 – (0-15 б.) круглый стол – выступление с профессиональными речами										
	Общение как	Тема 9. Основы пси-	1	Лекция-	1	Тренинг			10	Ознакомление и работа с

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия				
	социально-психологическая проблема	хологии делового общения.		диалог						ЭБС «znanium.com».
		Тема 10. Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением								Подготовка к практическому занятию.
		Тема 11. Интерактивная сторона делового общения			1	Традиционное практическое занятие				Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника
Текущий контроль 3 – (0-10 б.) - тренинг. Психологическая подстройка к клиенту										

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия				
	Деловое общение, его виды и формы	Тема 12. Деловая беседа как основная форма делового общения	1	Лекция	4	Ситуационная задача (анализ деловой беседы)			10	Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника
		Тема 13. Психологические аспекты переговорного процесса.							10	Моделирование переговорного процесса
		Тема 14. Деловые совещания.							6	Анализ психологических аспектов делового совещания
		Тема 15. Психологические особенности								Подготовка к выступлению с профессиональной речью

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия				
		публичного выступления								
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».									
	Консультация						2	Г,И		
	Промежуточная аттестация – экзамен – 2 часа									

© РГУТИС

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

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

№ п/п	*Тема, трудоемкость в акад.ч.*	**Учебно-методическое обеспечение**
1	Основные понятия теории речевой коммуникации 2ч. (заочная форма обучения 2,5 ч.)	**Основная литература:** 1. Бакланова Е.А. Культура русской речи: учебник / Е.А. Бакланова, О.Н. Степанова, С.А. Чижесвкая. – Новосибирск, 2022. – 146 с. – ЭБС Znanium.com Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=457208 2. Марьева, М. В. Русский язык в деловой документации : учебник / М.В. Марьева. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 323 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/19999. - ISBN 978-5-16-021688-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2234894 . – Режим доступа: по подписке. 3. Измайлова М.А. Деловое общение – М.: Дашков и К, 2022. – 252 с. – ЭБС Znanium.com Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=431524 4. Деловое общение: учеб. пособие / Автор-составитель И.Н. Кузнецов. – М. : Дашков и К, 2023. – 524 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=431523 5. Абрамова Г.С. Общая психология : учеб. пособие / 2-е изд., стереотип. — М.: ИНФРА-М., 2025. — 496 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=448499 **Дополнительная литература:** 1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2216318 . – Режим доступа: по подписке. 2. Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика. – М.: Дашков и К, 2023. – 406 с. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=431542
2	Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации, 2ч. (заочная форма обучения 2,5 ч.)	
3	Этический аспект речевой коммуникации, 2ч. (заочная форма обучения 2,5 ч.)	
4	Психологический аспект речевой коммуникации (с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья), 2ч. (заочная форма обучения 2,5 ч.)	
5	Совершенствование навыков устной речи. Монологическая и диалогическая речь. Речь и дискурс, 3ч. (заочная форма обучения 2,5 ч.)	
6	Совершенствование навыков слушания, 2ч. (заочная форма обучения 2,5 ч.)	
7	Совершенствование навыков чтения, 2ч. (заочная форма обучения 2,5 ч.)	
8	Совершенствование навыков письма, 2ч. (заочная форма обучения 2,5 ч.)	
9	Основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса, 2ч. (заочная форма обучения 4 ч.)	
10	Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением, 2ч. (заочная форма обучения	

	3 ч.)	
11	Интерактивная сторона делового общения2ч. (заочная форма обучения 3 ч.)	
12	Деловая беседа как основная форма делового общения, 2ч. (заочная форма обучения 10 ч.)	
13	Психологические аспекты переговорного процесса, 2ч. (заочная форма обучения 10 ч.)	
14	Деловые совещания, 2ч. (заочная форма обучения 3 ч.)	
15	Психологические особенности публичного выступления, 3ч. (заочная форма обучения 3 ч.)	
16	Перцептивная сторона делового общения, 2ч. (заочная форма обучения- ч.)	

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

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

№ п/п	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Содержание компетенции (индикатора достижения компетенции)	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (индикатора достижения компетенции)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (индикатора достижения компетенции) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Основные аспекты речевой коммуникации Деловое общение, его виды и формы Общение как социально-психологическая проблема	- стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами	- использовать практический контекст делового общения, восприятие и понимание партнерами друг друга, интерпретация невербальной информации в деловом общении, особенности речевого поведения	- навыками применения правил и законов межличностного и делового общения, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций; - навыками планирования и организация проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе
	УК-3.1	Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Основные аспекты речевой коммуникации Деловое общение, его виды и формы Общение как социально-психологическая проблема	- основы тимбилдинга, формы взаимодействия с членами коллектива, стратегии и тактики речевого общения, в том числе с иностранными партнерами; способы организации, мотивации и руководства работой команды с целью выработки командной стра-	- взаимодействовать с членами коллектива, применять в процессе коммуникации стратегии и тактики речевого общения, в том числе с иностранными партнерами; уверенно демонстрировать способность к организации, мотивации и руководству работой команды, к выработке командной стратегии для достижения поставленной цели применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания	- навыками взаимодействия с членами коллектива, применения в процессе коммуникации определённых стратегий и тактик речевого общения, в том числе с иностранными партнерами; навыками организации, мотивации и руководства работой команды, выработки командной стратегии для достижения поставленной цели применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания

				тегии для достижения поставленной цели применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания		
	УК-3.2	При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды; соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	Основные аспекты речевой коммуникации Деловое общение, его виды и формы Общение как социально-психологическая проблема	- особенности поведения других членов команды; установленные нормы и правила командной работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания	- учитывать особенности поведения других членов команды; соблюдать установленные нормы и правила командной работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания, нести личную ответственность за общий результат	- навыками поведения с другими членами команды; применения установленных норм и правил командной работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания
	УК-3.3	Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата	Основные аспекты речевой коммуникации Деловое общение, его виды и формы Общение как социально-психологическая проблема	- возможные угрозы и риски в применении своих действий для достижения заданного результата в процессе работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания	- принимать во внимание возможные угрозы и риски в применении своих действий для достижения заданного результата в процессе работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания	- навыками видения / учёта возможных угроз и рисков в применении своих действий для достижения заданного результата в процессе работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания
2	УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в	Основные аспекты речевой коммуникации Виды речевой деятельности Общение как социально-	- планирование и организация деловой встречи; - механизмы и законо-	- соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей;	- навыками общения в коллективе и способностью разрешения конфликтных ситуаций, управления стрессом;

		устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах)	психологическая проблема	мерности общения людей в условиях профессиональной деятельности, в том числе национальные особенности делового общения	- составлять профессиональную речь с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил композиции и языковых норм; - вести деловую корреспонденцию, составлять документы различных жанров, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица компании	- навыками обмена деловой информацией
	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 Общение как социально-психологическая проблема	- современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания	- применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия и осуществлять устную и письменную деловую коммуникацию с учетом социокультурных различий применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания	- навыками применения современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия и навыками осуществления устной и письменной деловой коммуникации с учетом социокультурных различий применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания
	УК-4.2	Ведет диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	Основные аспекты речевой коммуникации Виды речевой деятельности Общение как социально-психологическая проблема	- принципы ведения диалога / полилога с целью сотрудничества с представителями разных сфер бизнеса, в том числе с представителями сферы индустрии гостеприимства и об-	- использовать принципы ведения диалога / полилога с целью сотрудничества с представителями разных сфер бизнеса, в том числе с представителями сферы индустрии гостеприимства и общественного питания	- навыками ведения диалога / полилога с целью сотрудничества с представителями разных сфер бизнеса, в том числе с представителями сферы индустрии гостеприимства и общественного питания

				щественного питания		
	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 Виды речевой деятельности Общение как социально-психологическая проблема	- нормы и правила деловой переписки на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания	- 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 применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания	- навыками деловой переписки на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
Знание стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами Умение использовать практический контекст делового общения, восприятие и понимание партнерами друг друга, интерпретация невербальной информации в деловом общении, особенности речевого поведения Владение навыками применения правил и законов межличностного и делового общения, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций; - навыками планирования и организация проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе	Тестирование, решение ситуационных задач, Круглый стол (защита группового проекта) Круглый стол (профессиональная речь) тренинг	Студент продемонстрирует знание стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами Демонстрирует умение использовать практический контекст делового общения, восприятие и понимание партнерами друг друга, интерпретация невербальной информации в деловом общении, особенности речевого поведения Студент демонстрирует владение навыками применения правил и законов межличностного и делового общения, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций; - навыками планирования и организация проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе	закрепление способности осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
Знание основ тимбилдинга, форм взаимодействия с членами коллектива, стратегии и тактики речевого общения, в том числе с иностранными партнерами; способов организации, мотивации и руководства работой команды с целью выработки командной стратегии для достижения поставленной цели применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания; особенностей поведения других членов команды; установленных норм и правил командной работы в коллективе на предприятиях инду-		Студент продемонстрирует знание основ тимбилдинга, форм взаимодействия с членами коллектива, стратегии и тактики речевого общения, в том числе с иностранными партнерами; способов организации, мотивации и руководства работой команды с целью выработки командной стратегии для достижения поставленной цели применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания; особенностей поведения других членов команды; установленных норм и правил командной работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного	Закрепление способности определять свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; при реализации своей роли в команде учитывать особенности поведения других членов команды; соблюдать установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат; анализировать возможные по-

стрии гостеприимства и общественного питания; возможных угроз и рисков в применении своих действий для достижения заданного результата в процессе работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания. Умение взаимодействовать с членами коллектива, применять в процессе коммуникации стратегии и тактики речевого общения, в том числе с иностранными партнерами; уверенно демонстрировать способность к организации, мотивации и руководству работой команды, к выработке командной стратегии для достижения поставленной цели применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания; учитывать особенности поведения других членов команды; соблюдать установленные нормы и правила командной работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания, нести личную ответственность за общий результат; принимать во внимание возможные угрозы и риски в применении своих действий для достижения заданного результата в процессе работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания. Владение навыками взаимодействия с членами		питания; возможных угроз и рисков в применении своих действий для достижения заданного результата в процессе работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания. Студент продемонстрировал умение взаимодействовать с членами коллектива, применять в процессе коммуникации стратегии и тактики речевого общения, в том числе с иностранными партнерами; уверенно демонстрировать способность к организации, мотивации и руководству работой команды, к выработке командной стратегии для достижения поставленной цели применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания; учитывать особенности поведения других членов команды; соблюдать установленные нормы и правила командной работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания, нести личную ответственность за общий результат; принимать во внимание возможные угрозы и риски в применении своих действий для достижения заданного результата в процессе работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания. Студент продемонстрировал владение навыками взаимодействия с членами коллектива, применения в процессе коммуникации определённых стратегий и тактик речевого общения, в	следствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата

коллектива, применения в процессе коммуникации определённых стратегий и тактик речевого общения, в том числе с иностранными партнерами; навыками организации, мотивации и руководства работой команды, выработки командной стратегии для достижения поставленной цели применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания; навыками поведения с другими членами команды; применения установленных норм и правил командной работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания; навыками видения / учёта возможных угроз и рисков в применении своих действий для достижения заданного результата в процессе работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания.		том числе с иностранными партнерами; навыками организации, мотивации и руководства работой команды, выработки командной стратегии для достижения поставленной цели применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания; навыками поведения с другими членами команды; применения установленных норм и правил командной работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания; навыками видения / учёта возможных угроз и рисков в применении своих действий для достижения заданного результата в процессе работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания.	
Знание планирования и организация деловой встречи; механизмы и закономерности общения людей в условиях профессиональной деятельности, в том числе национальные особенности делового общения Умение соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей; составлять профессиональную речь с учетом всех условий коммуникативной ситуации, ре-	Тестирование, решение ситуационных задач, Круглый стол (защита группового проекта) Круглый стол (профессиональная речь) тренинг	Студент продемонстрирует Знание планирования и организация деловой встречи; механизмы и закономерности общения людей в условиях профессиональной деятельности, в том числе национальные особенности делового общения Демонстрирует умение делового общения соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей; составлять профессиональную речь с учетом всех условий коммуникативной ситуации,	Закрепление способности осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах)

чевых тактик, правил композиции и языковых норм; вести деловую корреспонденцию, составлять документы различных жанров, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица компании Владение навыками общения в коллективе и способностью разрешения конфликтных ситуаций, управления стрессом; навыками обмена деловой информацией.		речевых тактик, правил композиции и языковых норм; вести деловую корреспонденцию, составлять документы различных жанров, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг Студент демонстрирует владение практическими навыками общения в коллективе и способностью разрешения конфликтных ситуаций, управления стрессом; навыками обмена деловой информацией.	
Знание современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания; принципов ведения диалога / полилога с целью сотрудничества с представителями разных сфер бизнеса, в том числе с представителями сферы индустрии гостеприимства и общественного питания; норм и правил деловой переписки на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания. Умение применять современные коммуникативные технологии, в том	Тестирование, решение ситуационных задач, Круглый стол (защита группового проекта) Круглый стол (профессиональная речь) тренинг	Студент демонстрирует знание современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания; принципов ведения диалога / полилога с целью сотрудничества с представителями разных сфер бизнеса, в том числе с представителями сферы индустрии гостеприимства и общественного питания; норм и правил деловой переписки на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания. Студент демонстрирует умение применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и про-	Закрепление способности выбирать стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия; вести диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах; вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции

числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия и осуществлять устную и письменную деловую коммуникацию с учетом социокультурных различий применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания; использовать принципы ведения диалога / полилога с целью сотрудничества с представителями разных сфер бизнеса, в том числе с представителями сферы индустрии гостеприимства и общественного питания; 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 применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания. Владение навыками применения современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия и навыками осуществления устной и письменной деловой коммуникации с учетом социокультурных различий применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания; навыками ведения диалога / полилога с целью со-		фессионального взаимодействия и осуществлять устную и письменную деловую коммуникацию с учетом социокультурных различий применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания; использовать принципы ведения диалога / полилога с целью сотрудничества с представителями разных сфер бизнеса, в том числе с представителями сферы индустрии гостеприимства и общественного питания; 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 применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания. Студент демонстрирует владение навыками применения современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия и навыками осуществления устной и письменной деловой коммуникации с учетом социокультурных различий применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания; навыками ведения диалога / полилога с целью сотрудничества с представителями разных сфер бизнеса, в том числе с представителями сферы индустрии гостеприимства и общественного питания; навыками деловой переписки на государствен-	

трудничества с представителями разных сфер бизнеса, в том числе с представителями сферы индустрии гостеприимства и общественного питания; навыками деловой переписки на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания.		ном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания.	

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

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

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

Средство оценивания – ситуационная задача - деловая беседа

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

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

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

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

0-4 балла - представлены отдельные элементы модели коммуникативной ситуации; отсутствует анализ речевого поведения участников профессионального общения; предло-

женные 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 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 – экзаменационные вопросы

1. Классификация общения по видам, средствам, жанрам
2. Психология делового общения. Индивид, Личность. Индивидуальность. Личностные установки профессионального коммуникатора.
3. Личная эффективность в деловой коммуникации
4. Феномены группового влияния: фасилитация - ингибиция, групповая леность, деиндивидуализация, конформизм, групповая поляризация, огруппление мышления.
5. Перцептивная сторона общения. Факторы, определяющие первое впечатление.

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

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

№п/п	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
1	***Основные аспекты речевой коммуникации*** Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации	Ситуационная задача - деловая беседа	Представить диалогический деловой дискурс и дискурс-анализ – в течение месяца - сентябрь 2023г.
2	***Основные аспекты речевой коммуникации*** Психологический аспект речевой коммуникации	Составление деловых писем	Представить краткую характеристику исследуемой компании, которая является адресантом деловых писем. Составьте деловые письма и соответствующие дискурс-анализы. В течение месяца - октябрь 2023г.
3	***Виды речевой деятельности*** Совершенствование навыков устной речи	Круглый стол- защита проектов	Проект включает введение, теоретическую, практическую части, заключение В течение месяца – ноябрь 2023 г.
4	***Виды речевой деятельности*** Совершенствование навыков слушания	Контрольное аудирование	Представить результаты аудирования на предложенную тему профессионального общения В течение месяца – декабрь 2023г.

5	Общение как социально-психологическая проблема	Моделирование и анализ одного из видов делового общения	Представить профессиональную речь/ монологический деловой дискурс и дискурс-анализ – в течение месяца – февраль 2023г.
6	Деловые совещания.	Моделирование и анализ делового совещания	Представить профессиональную речь/ монологический деловой дискурс и дискурс-анализ – в течение месяца – март 2023г.
7	Психологические особенности публичного выступления	Контрольное аудирование	Представить результаты аудирования на предложенную тему профессионального общения В течение месяца – апрель 2023г.
8	Психологические особенности публичного выступления	Устный доклад Контрольные вопросы по темам: Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением. Перцептивная сторона делового общения.	Представить устный доклад на предложенную тему Регламент доклада – 5 минут Оценивается: глубина раскрытия темы и техника речи В течение месяца – май 2023 г.
9	Основы психологии деловых коммуникаций.	Контроль по результатам психологических тренингов (в форме решения тестовых заданий)	Ответить на поставленные вопросы *20 тестовых заданий* *В каждом задании - 5 вариантов ответа, правильный ответ – 1* *Выполняется на третьей учебной неделе в аудитории*
10		Контроль по результатам тренинга	Ответить на поставленные вопросы 20 тестовых заданий В каждом задании - 5 вариантов ответа, правильный ответ – 1 Выполняется на третьей учебной неделе в аудитории

Оценочные средства текущего контроля

Текущий контроль 1

Ситуационные задачи – деловая беседа

1. Допишите фрагменты дискурсов, принимая во внимание коммуникативную задачу, стоящую перед специалистом в области сервиса – урегулировать коммуникативную ситуацию, снять речевую агрессию, используя тактики речевого поведения, аргументы, этикетные формулы. Охарактеризуйте тактики речевого поведения, аргументы, особенности речи клиента.

Гостиница – общение администратора с клиентом

Клиент: Для меня забронирован номер на фамилию Смирнов с 3 по 11 мая.

Менеджер: ……

Клиент: Что значит такой брони нет? Как нет? Чем Вы здесь вообще занимаетесь? Позовите главного администратора или хозяина гостиницы! Срочно!

в Вашей гостинице для меня номер

Менеджер: ……

Менеджер: ……

Клиент: Я объясняю: неделю назад наша компания забронировала

Клиент: Да, я приехал на конференцию

Менеджер:

Клиент: Все вопросы нужно решать оперативно.

Менеджер: ……

Гостиница – общение администратора с клиентом

Клиент: С кем мне поговорить по поводу уборки номеров?

Менеджер: ……

Клиент: Горничные плохо убирают номер. Постельное белье, полотенца не меняются уже 3 дня.

Менеджер: ……

Клиент: Что значит отель 3 звезды? Убираться не нужно, если 3 звезды? Я заплатил деньги. Будьте любезны позаботиться о качестве.

Менеджер: ……

Клиент: Я вам устрою рекламу, мало не покажется!

Менеджер: ……

Гостиница – общение администратора с клиентом

Клиент: Я хочу забронировать в ресторане вашей гостиницы столик на четырех человек. К кому мне следует обратиться?

Менеджер:

Клиент: Мои гости гурманы, чем Вы их можете порадовать и, возможно, удивить?.

Менеджер:

Клиент: Нет, это не подходит.

Менеджер:
Клиент: Если все пройдет хорошо, я обещаю вас отличную рекламу !
Менеджер:

2. Допишите фрагменты дискурсов. Охарактеризуйте основную интенцию менеджера и ответную реакцию горничной. Определите интенцию менеджера, реализация которой способствовала бы достижению коммуникативной цели – сохранению нормального психологического климата в компании и выполнению условий трудового договора работниками.

Гостиница – общение менеджера по работе с персоналом с горничной

Менеджер: Ко мне обратился клиент с претензией на плохую уборку номера. Этот номер убираете Вы, и я недоволен Вашей работой.

Горничная: Я очень хорошо выполняю свои обязанности, а клиент сам не знает, чего хочет.
Менеджер:
Горничная: У нас отель 3 звезды, а он желает сервис на 5 звезд.
Менеджер:
Горничная: Я работаю уже много лет, и на меня никогда не было нареканий.
Менеджер:
Горничная:
Менеджер:

Текущий контроль 2
Круглый стол
Выступление с профессиональными речами
Текущий контроль 3

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

Текущий контроль 4
Тренинг. Психологическая постройка к клиенту

Опираясь на данные продолжительного скрытого включенного полевого наблюдения, необходимо составить «поведенческий портрет» взрослого человека *с* целью последующей идентификации его с наблюдаемым. В «портрете» должны быть выделены черты поведения человека – черты главные, наиболее характерные, индивидуальные и второстепенные, малохарактерные, общие; их соотношение должно быть правильно отражено в целостном

поведении человека, без мозаичности и схематизации. Какие психологические тактики Вы можете предложить для достижения в общении с этим человеком поставленных коммуникативных целей.

Тестирование 3

Текущий контроль 3
Тестовые задания

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.

5. Аудирование, при котором совмещается понимание и сочувствие-переживание, – это:
1. нерефлексивное слушание;
2. рефлексивное слушание;
3. эмпатическое слушание;
4. апперцепция.

6. Аудирование, при котором совершается вероятностное прогнозирование, – это:
1. нерефлексивное слушание;
2. рефлексивное слушание;
3. эмпатическое слушание;
4. антиципация.

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

8. Для успешного делового общения наиболее эффективной является стратегия: сотрудничества;

1. сотрудничества
2. соперничества;
3. конфронтации.

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 юбиляре.

16. Интенция – это:
1. основная мысль;
2. доказательство;
3. намерение адресанта;
4. композиционно- риторический прием.

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 целе-установки, интенциональные замыслы автора.
4. то же, что и текст

19. Паралингвистическими средствами невербального общения выступают:

1. улыбка
2. дистанция между общающимися
3. жесты
4. интонация

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.

Задания для оценки компетенции УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3

Задания закрытого типа

1	**Объединенная тесными деловыми и нравственными связями группа людей, имеющая общие цели, взаимодополняющие способности и обладающая развитым чувством ответственности за достижение поставленных целей.**
1	Коллектив
2	Организация
3	Команда
4	группа
2	**Выступление, посвященное чествованию юбиляра, должно быть:**
1	в высоком стиле
2	в среднем стиле
3	в простом стиле
4	в бурлескном стиле
3	**Для успешного делового общения наиболее эффективной является стратегия:**
1	сотрудничества
2	соперничества
3	конфронтации
4	уступка
4	**Лесть, похвала, комплимент – это Кол-во правильных ответов - 1**

1	Риторическая фигура
2	Этикетная формула
3	Аргумент к тщеславию
4	Аргумент к авторитету
5	**При чтении документа используется вид чтения:**
1	изучающее чтение
2	поисковое чтение
3	сканирование
4	Ознакомительное чтение
6	**Когезия – это**
1	Риторическая фигура
2	Элемент интеграции
3	аргумент
4	тезис
7	**Вербальные средства общения – это**
1	жесты
2	мимика
3	шумы
4	речевая деятельность
8	**Речевой прием, отсылающий слушателей к предыдущей информации – это**
1	когезия
2	ретроспекция
3	проспекция
4	Местоименный конкретизатор
9	**Интернет, телевидение – это**
1	Визуальные СМИ
2	Аудиальные СМИ
3	Аудиовизуальные СМИ
4	
10	**Умение учитывать возраст, пол, национальность слушателей, их общественное положение и образ жизни относится:**
1	к лингвопрагматической части компетенции оратора
2	к предметной компетенции
3	к аргументационному компоненту ораторской компетенции
4	к практическому опыту в политической сфере
11	**«Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:**
1	Деловых интересов партнеров
2	Личностных, неделовых интересов партнеров
3	Профессиональных интересов партнеров
4	Публичных выступлений
12	**Проксемическими характеристиками невербального общения являются: Кол-во правильных ответов - 1**
1	Дистанция между общающимися
2	Мимика
3	Похлопывание по спине
4	телефон

13	**Стратегия переговоров, ориентированная на достижение своих целей и уважение целей другой стороны.**
1	Позиция силы
2	Уступка
3	Принципиальные переговоры
4	Позиция слабости
14	**Эффектом первичности называется тенденция строить представление о человеке на основе:**
1	первого впечатления о нем
2	первых детских впечатлений о людях
3	мнения «первых» лиц из своего окружения
4	мнения того, кто из партнеров первенствует во взаимоотношениях
15	**Ошибка в восприятии, связанная с положительной оценкой, внешне располагающего к себе человека, называется**
1	фактор превосходства
2	фактор привлекательности
3	фактор отношения к наблюдателю
4	Фактор контраста
16	**Умение взаимодействовать с представителями разных культур – это составляющая**
1	языковой компетенции
2	речевой компетенции
3	коммуникативной компетенции
4	Межкультурной компетенции
17	**Выделите признаки команды:**
1	Эффективное, конструктивное межличностное взаимодействие
2	Контроль
3	Гибкое, мобильное распределение функций
4	Соревнование
18	**Какой роли соответствует следующий вклад в команду: «**транслирует цели; руководит дискуссией. Помогает эффективному принятию решений. Развитые Коммуникативные навыки; лидер»
1	Председатель (координатор)
2	Исполнитель
3	Мыслитель
4	Эксперт (оценщик)
19	**Какой роли соответствует следующий вклад в команду: «**Претворяет идеи в практические действия. Делает то, что требуется. Вносит упорядоченность в деятельность коман
1	Председатель (координатор)
2	Исполнитель
3	Мыслитель
4	Эксперт (оценщик)
20	**Стратегия взаимодействия, ориентированная на оптимальное удовлетворение**

	интересов обеих сторон
1	Приспособление
2	Компромисс
3	Сотрудничество
4	Соперничество
21	**Стратегия взаимодействия, ориентированная на частичное удовлетворение интересов посредством взаимных уступок.**
1	Приспособление
2	Компромисс
3	Сотрудничество
4	Соперничество
22	**Стадия стресса, мобилизующая организм для встречи влияния стрессора: Кол-во правильных ответов - 1**
1	тревоги
2	истощения
3	сопротивления
4	развития
23	**Матрица «управления временем» Эйзенхауэра предполагает расстановку приоритетов по следующим параметрам:**
1	Важно – неважно, срочно – несрочно
2	Важно, экологично, актуально
3	Законно, актуально, достижимо
4	Актуально, этично, самостоятельно
24	**Напряженность, усиливающаяся при неопределенности, называется**
1	Информационный стресс
2	Эмоциональный стресс
3	Коммуникативный стресс
4	Физиологический стресс
25	**Высокий уровень стресса оптимален для решения задач:**
1	Средней сложности
2	Высокой сложности
3	Низкой сложности
4	Новых задач
26	**Аудирование, при котором совмещается понимание и сочувствие-переживание, – это:**
1	нерефлексивное слушание
2	рефлексивное слушание
3	эмпатическое слушание
4	апперцепция
27	**Ссылки в речи на федеральные законы – это аргумент:**
1	К силе
2	К авторитету
3	К массам
4	К делу
28	**Максимы, которые являются составляющими принципа вежливости Дж. Лича:**
1	скромности

2	такта
3	качества
4	количества
29	**Языковой компетенцией выступающего можно считать:**
1	великолепное владение материалом темы выступления, основанное на широкой образованности
2	его высокую эрудированность во многих областях знания
3	прекрасное знание языка как средства общения
4	широкое привлечение фактического материала
30	**Техника, помогающая понять мысли и чувства собеседника, поддержать и направить его.**
1	рефлексивное слушание
2	эмпатическое слушание
3	активное слушание
4	пассивное слушание

Задания промежуточной аттестации
для оценки компетенции УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3

Задания открытого типа

Номер задания	Содержание задания (Задания открытого типа)
1.	**Задание 1.** Смоделируйте процесс выполнения и защиты студенческой группой учебного группового проекта. Проанализируйте этапы групповой работы: соотнесите Ваше взаимодействие с логикой процесса командообразования (формирование, столкновение, нормализация, исполнение, завершение). Сделайте вывод, что помогало/мешало общей работе.
2.	**Задание 2.** В социальных сетях идет обсуждение сервиса в гостинице, принимающее явно негативную окраску. Компания делает сообщение для сетей. Какие тезисы/аргументы должны быть включены, помимо этикетных формул обращения
3.	**Задание 3.** Идет совещание. В Ваш адрес (специалиста/руководителя) сыпятся обвинения. Какие речевые тактики будете использовать?
4.	**Задание 4.** Топ-менеджеры гостиницы в рамках конкурса «лучший менеджер» организовали «круглый стол» с тематикой «Имидж профессионала». Какие вопросы должны быть подняты в обсуждении? Какие психологические тактики будут полезны выступающим?
5.	**Задание 5 .** Идет деловая беседа специалиста гостиницы с клиентами. Охарактеризуйте психологические тактики специалиста, способствующие сотрудничеству.
6.	**Задание 6.** Представьте определение межкультурной коммуникации
7.	**Задание 7** Гостями отеля являются представители разных культур из государств постсоветского пространства. Охарактеризуйте речевые тактики специалиста, способствующие сотрудничеству.
8.	**Задание 8. …….** Почему важно в деловой беседе использовать этикетные формулы обращения, уважения и т.д.
9.	**Задание 9 .** Представьте максимы, составляющие Принцип кооперации П.Грайса

10.	**Задание 10 . …….** Охарактеризуйте максиму количества П. Грайса
11.	**Задание 11. …….** Охарактеризуйте максиму качества П. Грайса
12.	**Задание 12 . …….** Что такое эмпатия?
13.	**Задание 13. …….** Представьте составляющие коммуникативной ситуации
14.	**Задание 14. …….** Основные техники, используемые в малом разговоре
15.	**Задание 15 . …….** Цель «малого разговора» в деловом общении?
16.	**Задание 16.** Представьте определение прагматической лингвистики
17.	**Задание 17.** Поставьте цель на саморазвитие эмоционального интеллекта. Проработайте цель по схеме целеполагания «Хорошо сформулированный результат».
18.	**Задание 18.** Раскройте понятие психологическая подстройка
19.	**Задание 19**. Представьте определение коммуникативной ситуации
20.	**Задание 20. ……** Представьте определение аргументации как фигуры мысли.
21.	**Задание 21. …….** Объясните смысл упреждающей аргументации
22.	**Задание 22. …….** Объясните содержание аргумента к массам
23.	**Задание 23.** Туроператор предлагает совместный проект образовательным учреждениям*/гостиницам*/организациям общественного питания. Предложите речевые тактики руководителя компании, способствующие сотрудничеству.
24.	**Задание 24.** Дайте определение понятия КОМАНДА. Перечислите ее признаки.
25.	**Задание 25.** Объясните эффекты группового влияния: социальная фасилитация, ингибиция
26.	**Задание 26.** Что такое групповая сплоченность? Какими факторами она обеспечивается?
27.	**Задание . 27.** Опишите этапы формирования команды.
28.	**Задание 28.** Установите соответствие понятия и определения основных командных ролей.

1.Председатель (координатор)	А. Высокий интеллектуальный уровень. Креативность. Новатор.

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

29. **Задание 29.** К какому эффекту восприятия можно отнести цитату из «Крейцеровой сонаты» Л. Н. Толстого? «Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупостей, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красиво, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна».

30. **Задание 30.** Установите соответствие понятия и определения

Идентификация	А .Механизм интерпретации поступков и чувств другого человека
Эмпатия	Б. Познание другого человека, основанное на формировании устойчивого позитивного чувства к нему
Атракция	В .Предположение о внутреннем состоянии другого человека на основе попыток поставить себя на место партнера
Стереотипизация	Г.Эмоциональное сопереживание другому человеку
Рефлексия	Д. Восприятие партнера на основе некоего стереотипа
Каузальная атрибуция	Е. Механизм самопознания на основе способности представлять как человек воспринимается партнером по общению

31. **Задание 31**. Опишите факторы невербального воздействия на аудиторию.

32. **Задание 32.** Установите соответствие понятия и определения стратегий взаимодействия.

1.Стратегия взаимодействия: уход,	А. Каждый из участников отстаивает

	уклонение	только свои интересы, не считаясь с интересами другого.
	2.Стратегия взаимодействия: сотрудничество	Б. Человек жертвует личными интересами в пользу интересов соперника.
	3.Стратегия взаимодействия: компромисс	В. Удовлетворении интересов обеих сторон и сохранении межличностных отношений.
	4.Стратегия взаимодействия: уступка, приспособление	Г. Ни одна из конфликтующих сторон не получает удовлетворения сполна – каждый вынужден в чем-то поступиться своими интересами.
	5.Стратегия взаимодействия: соперничество	Д. Стремлением уйти от конфликта
33.	**Задание 33 .** На основе каких систем передается невербальная информация?	
34.	**Задание 34.** Опишите невербальные признаки уверенного поведения.	
35.	**Задание 35.** Установите соответствие понятия и определения	
	Фонетический барьер непонимания	А. несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению
	Семантический барьер непонимания	Б. барьер связан с недостатками речи: слишком тихая речь, слишком быстрая речь, монотонная речь, паузы, проглатывание слов
	Стилистический барьер непонимания	В. логика рассуждения, предлагаемая коммуникатором, кажется неверной его партнеру по общению
	Логический барьер непонимания	Г. непонимание связано с различиями в системах значений (тезаурусах) участников общения
36.	**Задание 36.** Опишите суть эффекта социальной лености. Предложите пути ее преодоления	
37.	**Задание 37.** Какой эффект группового влияния проявляется в следующих примерах? Охарактеризуйте его. -Подросток одевается в определенном стиле, потому что хочет вписаться к остальным в свою социальную группу. -20-летняя студентка выпивает на вечеринке, потому что все ее друзья делают это, и она не хочет выглядеть странно.	
38.	**Задание 38.** Установите соответствие понятия и определения.	
	1.Открытый вопрос	А. В формулировке вопроса содержатся варианты ответа
	2.Закрытый вопрос	Б. Предполагает развернутые ответы, в которых собеседник высказывает свое

		мнение свободно.
	3.Альтернативный вопрос	В. В ответе на вопрос нет заранее готового знания
	4.Проблемный вопрос	Г. Предполагает однозначный ответ: да/нет, сообщение чего-либо точного – даты, веса, цвета и т.п.
39.	**Задание 39.** Установите соответствие понятия и определения.	
	1.Перцептивная сторона общения	А. Обмен информацией между людьми
	2.Интерактивная сторона общения	Б. Процесс восприятия людьми друг друга
	3.Коммуникативная сторона общения	В. Организация взаимодействия между индивидами
40.	**Задание 40.** Представьте основные особенности метода «Принципиальные переговоры».	

Задания промежуточной аттестации
для оценки компетенции УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3

Задания закрытого типа

1	**При чтении документа используется вид чтения:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	изучающее чтение
2	поисковое чтение
3	сканирование
4	Ознакомительное чтение
2	**Аудирование, при котором собеседник слушает внимательно и не вмешивается в чужую речь своими замечаниями, в основном молчит, – это:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	нерефлексивное слушание
2	рефлексивное слушание
3	эмпатическое слушание
4	апперцепция
3	**Рецептивными видами речевой деятельности являются:** **Кол-во правильных ответов - 21**
1	письмо
2	аудирование
3	чтение
4	говорение
4	**Продуктивными видами речевой деятельности являются:** **Кол-во правильных ответов - 2**
1	письмо
2	аудирование
3	чтение
4	говорение

5	**Аудирование, при котором совмещается понимание и сочувствие-переживание, – это: Кол-во правильных ответов - 1**
1	нерефлексивное слушание
2	рефлексивное слушание
3	эмпатическое слушание
4	апперцепция
6	**Ссылки в речи на результаты социологических исследований – это аргумент: Кол-во правильных ответов - 1**
1	К силе
2	К авторитету
3	К массам
4	К делу
7	**Тезис – это: Кол-во правильных ответов - 1**
1	основная мысль
2	доказательство
3	украшение речи
4	композиционно- риторический прием
8	**Выступление, посвященное вопросам ротации кадров, должно быть: Кол-во правильных ответов - 1**
1	в высоком стиле
2	в среднем стиле
3	в простом стиле
4	в бурлескном стиле
9	**Дискурс – это Кол-во правильных ответов - 1**
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
10	**Максимы, которые являются составляющими принципа вежливости Дж. Лича: Кол-во правильных ответов - 2**
1	скромности
2	такта
3	качества
4	количества
	УК-4.3
11	**Интенция – это Кол-во правильных ответов - 1**
1	то же самое, что и тезис
2	то же самое, что и тема
3	намерение
4	обоснованность речи
12	**Для успешного делового общения наиболее эффективной является стратегия: Кол-во правильных ответов - 1**
1	сотрудничества

2	соперничества
3	конфронтации
13	**Единицей общения является:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	текст
2	предложение
3	фраза
4	дискурс
14	**Свободное, практическое владение речью на данном языке, умение говорить правильно, бегло и динамично можно считать:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	языковой компетенцией
2	речевой компетенцией
3	коммуникативной компетенцией
4	Межкультурной компетенцией
УК-4.2	
15	**Поза заложить руки за спину может вызвать представления:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	о надменности субъекта
2	о растерянности субъекта
3	об искренности субъекта
4	о хорошем воспитании, полученном субъектом
16	**Жест потирать руки удовлетворенно или предвкушая удовольствие является:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	стилистически сниженным
2	стилистически возвышенным
3	вульгарным
4	стилистически нейтральным
17	**Паралингвистические средства общения – это:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	интонация
2	жесты
3	позы
4	шумы
18	**Умение учитывать возраст, пол, национальность слушателей, их общественное положение и образ жизни относится:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	к лингвопрагматической части компетенции оратора
2	к предметной компетенции
3	к аргументационному компоненту ораторской компетенции
4	к практическому опыту в политической сфере
19	**Максимы Грайса** **Кол-во правильных ответов - 3**
1	Максима способа выражения
2	Максима великодушия

3	Максима количества
4	Максима качества
	УК-4.3
20	**Языковой компетенцией выступающего можно считать:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	великолепное владение материалом темы выступления, основанное на широкой образованности
2	его высокую эрудированность во многих областях знания
3	прекрасное знание языка как средства общения
4	широкое привлечение фактического материала
21	**Техника, помогающая понять мысли и чувства собеседника, поддержать и направить его.** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	рефлексивное слушание
2	эмпатическое слушание
3	активное слушание
4	пассивное слушание
22	**Специфической особенностью деловой коммуникации является:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	неограниченность во времен
2	регламентированность
3	отсутствие норм и правил
4	разговор по душам
23	**Просодическими средствами невербального общения выступают:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	улыбка
2	дистанция между общающимися
3	жесты
4	интонация
24	**На каком этапе деловой беседы полезны приемы снятия напряженности, «зацепки», прямого подхода .** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	начало беседы
2	основной этап
3	этап выхода
4	обратная связь
25	**Состояние неосознанного доверия, настроенности друг на друга:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	беседа
2	дружба
3	раппорт
4	подстройка
26	**Какой метод переговоров ориентирован на следующую цель: не победа, не хорошие отношения, а поиск разумного решения проблемы.** **Кол-во правильных ответов - 1**

1	переговоры от возможностей
2	позиционные переговоры
3	принципиальные переговоры
4	с позиции силы
27	**«Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках: Кол-во правильных ответов - 1**
1	деловых интересов партнеров
2	личностных, неделовых интересов партнеров
3	профессиональных интересов партнеров
4	в строгом соответствии теме встречи
28	**Метод снятия напряженности как способ начать беседу: Кол-во правильных ответов - 1**
1	означает непосредственный переход к делу без какого бы то ни было вступления.
2	позволяет установить тесный контакт с собеседником через «теплое» отношение к нему.
3	позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы.
4	снимает эмоциональное последействие делового общения
29	**Метод «зацепки» как способ начать беседу: Кол-во правильных ответов - 1**
1	означает непосредственный переход к делу без какого бы то ни было вступления.
2	позволяет установить тесный контакт с собеседником через «теплое» отношение к нему.
3	позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы.
4	способствуют созданию напряженной атмосферы в беседе
30	**Аудирование, при котором совершается вероятностное прогнозирование, – это:**
1	нерефлексивное слушание
2	рефлексивное слушание
3	эмпатическое слушание
4	антиципация

Задания промежуточной аттестации
для оценки компетенции УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3

Задания открытого типа

Номер задания	Содержание задания (Задания открытого типа)
1.	**Задание 1.** Администратор гостиницы проводит собрание со студентами-практикантами. Определите круг вопросов, вокруг которых пойдет беседа. Предложите речевые тактики, которые могут использовать специалисты для достижения коммуникативных целей.
2.	**Задание 2.** В турагентство обращается клиент с жалобой. Представьте фрагмент деловой беседы специалиста и клиента. Охарактеризуйте речевое поведение специалиста.
3.	**Задание 3.** Охарактеризуйте речевое поведение клиента. См. диалог в задании 2.

4.	**Задание 4.** Охарактеризуйте психологические тактики специалиста, способствующие сотрудничеству. См. диалог в задании 2.
5.	**Задание 5.** Идет деловая беседа с клиентами. Выступает ведущий менеджер гостиницы. Тема – проблема с водоснабжением. Аудитория настроена агрессивно. Предложите речевые тактики, которые могут использовать специалисты для достижения коммуникативных целей.
6.	**Задание 6.** К администратору гостиницы обращается клиент с жалобой. Он эмоционален, агрессивен. Смоделируйте поведенческий портрет клиента. Оцените его эмоциональное состояние. Предложите психологические тактики для достижения коммуникативной цели.
7.	**Задание 7**. Представьте определение коммуникативной ситуации
8.	**Задание 8.** Менеджер по персоналу проводит совещание. Какие аргументы не следует использовать?
9.	**Задание 9.** Представьте речевые тактики, способствующие достижению коммуникативных целей.
10.	**Задание 10.** К администратору гостиницы обратился гость с жалобой на плохую уборку номера. Он эмоционален, агрессивен. Смоделируйте поведенческий портрет клиента.
11.	**Задание 11.** Представьте определение аргументации как фигуры мысли.
12.	**Задание 12.** Просодическими средствами невербального общения выступают…..
13.	**Задание 13.** Приведите примеры интеграции
14.	**Задание 14. Представьте определение интеграции**
15.	**Задание 15.** Объясните смысл упреждающей аргументации
16.	**Задание 16.** Объясните содержание аргумента к массам
17.	**Задание 17. …….** Почему важно в деловой беседе использовать этикетные формулы обращения, уважения и т.д.
18.	**Задание 18 .** Представьте максимы, составляющие Принцип кооперации П.Грайса
19.	**Задание 19 . …….** Охарактеризуйте максиму количества П. Грайса
20.	**Задание 20. …….** Охарактеризуйте максиму качества П. Грайса

<table>
<tr><td></td><td></td></tr>
<tr><td>21.</td><td><u>Задание 21 . …….</u> Представьте виды речевой деятельности</td></tr>
<tr><td>22.</td><td><u>Задание 22.</u> Опишите личностные установки профессионала, повышающие эффективность клиентоориентированного общения.</td></tr>
<tr><td>23.</td><td><u>Задание 23.</u> Составить письмо/ информацию на сайт- сообщение о новых проектах. Адресант – менеджер отеля. Адресат- партнеры, потенциальные клиенты</td></tr>
<tr><td>24.</td><td><u>Задание 24. …….</u> Установите соответствие понятия и определения
<table>
<tr><td>Идентификация</td><td>А .Механизм интерпретации поступков и чувств другого человека</td></tr>
<tr><td>Эмпатия</td><td>Б. Познание другого человека, основанное на формировании устойчивого позитивного чувства к нему</td></tr>
<tr><td>Атракция</td><td>В .Предположение о внутреннем состоянии другого человека на основе попыток поставить себя на место партнера</td></tr>
<tr><td>Стереотипизация</td><td>Г.Эмоциональное сопереживание другому человеку</td></tr>
<tr><td>Рефлексия</td><td>Д. Восприятие партнера на основе некоего стереотипа</td></tr>
<tr><td>Каузальная атрибуция</td><td>Е. Механизм самопознания на основе способности представлять как человек воспринимается партнером по общению</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>25.</td><td><u>Задание25 . …….</u> Установите соответствие понятия и определения.
<table>
<tr><td>1.Перцептивная сторона общения</td><td>А. Обмен информацией между людьми</td></tr>
<tr><td>2.Интерактивная сторона общения</td><td>Б. Процесс восприятия людьми друг друга</td></tr>
<tr><td>3.Коммуникативная сторона общения</td><td>В. Организация взаимодействия между индивидами</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>26.</td><td><u>Задание 26 .</u> Поставьте цель на саморазвитие эмоционального интеллекта. Проработайте цель по схеме целеполагания «Хорошо сформулированный результат».</td></tr>
<tr><td>27.</td><td><u>Задание 27 .</u> Раскройте понятие психологическая подстройка</td></tr>
<tr><td>28.</td><td><u>Задание 28 .</u> Установите соответствие понятия и определения.</td></tr>
</table>

	1.Стратегия взаимодействия: уход, уклонение	А. Каждый из участников отстаивает только свои интересы, не считаясь с интересами другого.
	2.Стратегия взаимодействия: сотрудничество	Б. Человек жертвует личными интересами в пользу интересов соперника.
	3.Стратегия взаимодействия: компромисс	В. Удовлетворении интересов обеих сторон и сохранении межличностных отношений.
	4.Стратегия взаимодействия: уступка, приспособление	Г. Ни одна из конфликтующих сторон не получает удовлетворения сполна – каждый вынужден в чем-то поступиться своими интересами.
	5.Стратегия взаимодействия: соперничество	Д. Стремлением уйти от конфликта
29.	**Задание 29. …….** Опишите факторы невербального воздействия на аудиторию.	
30.	**Задание 30. …….** На основе каких систем передается невербальная информация?	
31.	**Задание 31. …….** Опишите невербальные признаки уверенного поведения.	
32.	**Задание 32 .** Установите соответствие понятия и определения.	
	1.Открытый вопрос	А. В формулировке вопроса содержатся варианты ответа
	2.Закрытый вопрос	Б. Предполагает развернутые ответы, в которых собеседник высказывает свое мнение свободно.
	3.Альтернативный вопрос	В. В ответе на вопрос нет заранее готового знания
	4.Проблемный вопрос	Г. Предполагает однозначный ответ: да/нет, сообщение чего-либо точного – даты, веса, цвета и т.п.
33.	**Задание 33. ……** Установите соответствие понятия и определения	
	Фонетический барьер	А. несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению
	Семантический барьер	Б. барьер связан с недостатками речи: слишком тихая речь, слишком быстрая речь, монотонная речь, паузы, проглатывание слов
	Стилистический барьер	В. логика рассуждения, предлагаемая коммуникатором, кажется неверной его партнеру по общению
	Логический барьер	Г. непонимание связано с различиями в системах значений (тезаурусах) участников общения
34.	**Задание 34. ……**Что такое «малый разговор» в деловом общении?	

35.	**Задание 35. …….** Охарактеризуйте жесты с точки зрения стилистической окраски
36.	**Задание 36 . …….** Что такое эмпатия?
37.	**Задание 37. …….** Представьте составляющие коммуникативной ситуации
38.	**Задание 38. …….** Основные техники, используемые в малом разговоре
39.	**Задание 39 . …….** Цель «малого разговора» в деловом общении?
40.	**Задание 40.** Представьте определение прагматической лингвистики

7.4. Содержание занятий

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

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

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

Трудоемкость по разделу «Основные аспекты речевой коммуникации» по заочной форме обучения – 1 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

Практическое занятие 6

Вид практического занятия: тренинг, контроль навыков аудирования

Тема и содержание занятия: Совершенствование навыков слушания.

Цель занятия: проверка норм аудирования, обучение студентов навыкам слушания

профессиональной речи/восприятия монологического делового дискурса, умению выделять в предложенном дискурсе ключевую информацию.

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

Продолжительность занятия –0,5 часа

Практическое занятие 7

Вид практического занятия: круглый стол, выступление с профессиональными речами

Тема и содержание занятия: Совершенствование навыков чтения.

Цель занятия: обучение студентов различным видам чтения.

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

Продолжительность занятия – 0,5 часа

Практическое занятие 8

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

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

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

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

Продолжительность занятия – 2 часа

Трудоемкость по разделу «Виды речевой деятелньости» по заочной форме обучения – 1 час.

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

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 – 2 часа

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

Трудоемкость по разделу «Общение как социально-психологическая проблема» по заочной форме 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 рекоме**ндации 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

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

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

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

Трудоемкость по разделу «Деловое общение, его виды и формы» по заочной форме 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. Бакланова Е.А. Культура русской речи: учебник / Е.А. Бакланова, О.Н. Степанова, С.А. Чижесвкая. – Новосибирск, 2022. – 146 с. – ЭБС Znanium.com Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=457208

2. Марьева, М. В. Русский язык в деловой документации : учебник / М.В. Марьева. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 323 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/19999. - ISBN 978-5-16-021688-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2234894 . – Режим доступа: по подписке.
3. Измайлова М.А. Деловое общение – М.: Дашков и К, 2022. – 252 с. – ЭБС Znanium.com Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=431524
4. Деловое общение: учеб. пособие / Автор-составитель И.Н. Кузнецов. – М. : Дашков и К, 2023. – 524 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=431523
5. Абрамова Г.С. Общая психология : учеб. пособие / 2-е изд., стереотип. — М.: ИНФРА-М., 2025. — 496 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=448499

8.2.Дополнительная литература:

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2216318 . – Режим доступа: по подписке.
2. Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика. – М.: Дашков и К, 2023. – 406 с. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=431542

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 системам

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. Российская национальная библиотека [информационно-справочная система]: www.nlr.ru
4. Российская государственная библиотека (РГБ) [информационно-справочная система]: www.rsl.ru

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 студен-

тов созданию и восприятию устного и письменного институционального делового дискурса.

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

Теоретические занятия(лекции) организуются по потокам: лекции, в том числе: с демонстрацией видеоматериалов и презентацией; лекции-презентации; лекция-диалог;

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

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

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

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

Практические занятия проводятся в форме: решения ситуационных задач, работы в малых группах анализа деловых бесед, круглого стола (Дискурс-анализ профессиональных речей); тренинг- контроля навыков аудирования; ситуационно-ролевой игры.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Основными задачами самостоятельной работы студентов являются:

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

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» обеспечивает:

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

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

Самостоятельная работа 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, оснащенных соответствующим оборудованием:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттеста-	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование, доска

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