



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

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

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

**по направлению подготовки: 43.03.01. Сервис
направленность (профиль): Цифровые сервисы для бизнеса
Квалификация: бакалавр
Год начала подготовки: 2025**

Разработчик (и):

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент Ст. преподаватель</i>	<i>К.п.н., доц. Зорина Н.М Киреевкова З.А.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		<i>Лист 2</i>

1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» - является частью первого блока программы бакалавриата направления 43.03.01 «Сервис» профиль «Цифровые сервисы для бизнеса» и относится к обязательной части программы.

Целью дисциплины «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» является формирование у студентов как теоретических знаний, так и практических умений и навыков в области профессионального общения, вытекающих из профиля подготовки бакалавра по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Совместно с другими элементами образовательной программы высшего образования дисциплина участвует в формировании профессионально ориентированной компетентной модели выпускника направления подготовки 43.03.01 Сервис.

Дисциплина участвует в формировании следующих компетенций:

УК-3- способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовать свою роль в команде; в части индикаторов достижения компетенции 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 индикаторов достижения компетенции 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).

Задачи дисциплины - обучение студентов практическим навыкам ведения деловых бесед, переговоров, выступлений на бизнес-мероприятиях, составления деловых писем с учетом международной, межкультурной и межрелигиозной специфики; обучение правилам этики и этикета в профессиональном общении, правилам субординации при речевом общении с лицом более высокого положения; обучение техникам и приёмам эффективного общения в профессиональной деятельности (в том числе на международном, межкультурном и межрелигиозном уровнях); др

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

- 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 кур-



се, 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.

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

№ пп	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатора достижения компетенции)
1.	УК-3	способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовать 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:

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

Дисциплина «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» - является частью первого блока программы бакалавриата направления 43.03.01 «Сервис» профиль «Цифровые сервисы для бизнеса» и относится к обязательной части программы.

Дисциплина «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» подлежит освоению в 1-м семестре. Дисциплина «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» является обязательной дисциплиной подготовки студентов по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата).

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: истории, литературе, обществоведению, а также изучается параллельно с дисциплиной «Иностранный язык» во 1-м семестре и служит основой для дальнейшего развития профессиональной компетентности, а также при подготовке к защите выпускной квалификационной работы.

Формирование компетенции УК-3 начинается и заканчивается в рамках данной дисциплины.

Формирование компетенции УК-4 начинается в рамках данной дисциплины, параллельно с дисциплиной «Иностранный язык», и заканчивается во 2 семестре в дисциплине «Иностранный язык».

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

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2/72 зачетных единиц/ акад.часов.

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

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

Для очной формы обучения:

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



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				
		никации							плану орган местного самоуправления/ Администрацию городского округа с целью определения участников профессионального общения. Моделирование коммуникативных ситуаций. Анализ деловой беседы с позиций лингвопрагматики. Работа с сайтами органов местного самоуправления, компа-	



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				
									ний среднего и малого бизнеса, специализирующихся в первую очередь 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	1
7,8		Тема 4. Психологический аспект речевой коммуникации				Ситуационно-ролевая игра (дискурс-анализ деловой беседы), тестирование			2	Дискурс-анализ деловой беседы.



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
<i>Текущий контроль 1 –(0-10 б) – ситуационная задача (деловая беседа)</i>										
9-12	Виды речевой деятельности	Тема 5. Совершенствование навыков устной речи	2	Лекция-диалог	2	Круглый стол - защита группового проекта Выступление с профессиональными речевыми			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. Совершенствование навыков аудирования				Круглый стол.			2	Подготовка к



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		ование навыков чтения				Профессиональная/публичная речь				выступлению с профессиональной речью
15,1 7		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
<i>Текущий контроль 2 – (0-15 б.) групповой проект «Технология общения с клиентом. Дискурсивная составляющая» (круглый стол.).</i>										



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 «Znanium. Com». Подготовка к практическому занятию.
3,6		Тема 10. Перцептивная сторона делового	1	Лекция-диалог	1	Ситуационно-ролевая игра			2	пользуя Интернет-ресурсы, оха-



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		общения							рактеризовать 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
		Текущий контроль 3 (0-10 б) - диагностическое тестирование надпрофессиональных компетенций по инструментам «Опросник жиз-								



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				
		нестойкости», «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 переговорного процесса.	1	Лекция с использованием мультимедийных средств	1	Ситуационно-ролевая игра - переговоры			2	Моделирование переговорного процесса



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
13,1 6		Тема 15. Деловые совещания.	1	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Круглый стол			2	Анализ психологических аспектов делового совещания
15,1 8		Тема 16. Конфликт: причины, диагностика, пути решения	1	Лекция-диалог	2	Круглый стол. Групповой проект «Технология общения с клиентом. Психологическая составляющая»			3	Подготовка к выступлению с профессиональной речью

Текущий контроль 4 (0-10 б) - диагностическое тестирование надпрофессиональных компетенций по инструментам «Опросник 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 россий-



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				
ских образовательных организациях» Автономной некоммерческой организации «Россия – страна возможностей».										
	Консультация					2	Г,			
	Промежуточная аттестация – экзамен – 2 часа									

Для заочной формы обучения:

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



Номер недели семестра	Наименование раз-дела	Наименование тем лек-ций, практических работ, лабораторных работ, се-минаров, 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 лекцион-ного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
									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 учетом социально-психологических осо-				тестирование			Дискурс-анализ деловой бе-седы.	



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				
		бенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья)								
<i>Текущий контроль 1 –(0-10 б) – ситуационная задача (деловая беседа)</i>										
	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. Совершенствование навыков слушания				Тренинг- аудирования				Подготовка к контролю по определению навыков аудирования
		Тема 7. Совершенствование навыков говорения				Круглый стол. Выступление с профессиональными речами				Подготовка к выступлению с профессиональными речами

Номер недели семестра	Наименование раз-дела	Наименование тем лек-ций, практических работ, лабораторных работ, се-минаров, 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 лекцион-ного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		вованение навыков чте-ния				ступление с профес-сиональными реча-ми				профессиональной речью
		Тема 8. Совершенст-вованение навыков письма				Тренинг-составление де-ловых писем				Составление деловых писем с соответствующим дис-курс-анализом
Текущий контроль 2 – (0-15 б.) круглый стол – выступление с профессиональными речами										
	Общение как социально-психологическая	Тема 9. Основы пси-хологии делового общения.	1	Лекция-диалог	1	Тренинг			10	Ознакомление и работа с ЭБС «znanium.com».



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					
	проблема	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
<i>Текущий контроль 3 – (0-10 б.) - тренинг. Психологическая подстройка к клиенту</i>											
	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



Номер недели семестра	Наименование раз-дела	Наименование тем лек-ций, практических работ, лабораторных работ, се-минаров, 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 лекцион-ного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		Тема 13. Психологи-ческие аспекты пере-говорного процесса.						10	Моделирование переговорно-го процесса	
		Тема 14. Деловые со-вещания.						6	Анализ психологических ас-пектов делового совещания	
		Тема 15. Психологи-ческие особенности публичного выступ-ления							Подготовка к выступлению с профессиональной речью	

Текущий контроль 4 (0-10 б) - диагностическое тестирование надпрофессиональных компетенций по инструментам «Опросник жизнестой-кости», «Анализ вербальной информации», «Универсальный личностный опросник», «Анализ числовой информации», «Мотиваторы и де-мотиваторы», «Ценностные установки лидерства», «Эмоциональный интеллект», «Опросник клиентоориентированности», «Опросник ком-муникативной грамотности», «Пассивный словарный запас» в рамках проекта «Оценка и развитие управленческих компетенций в россий-



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				
ских образовательных организациях» Автономной некоммерческой организации «Россия – страна возможностей».										
	Консультация					2	Г,И			
	Промежуточная аттестация – экзамен – 2 часа									



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

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

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1	Основные понятия теории речевой коммуникации 2ч. (заочная форма обучения 3 ч.)	Основная литература 1. Папкина, О. В. Деловые коммуникации : учебник / О.В. Папкина. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2025. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-9558-0301-2. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2208997 – Режим доступа: по подписке. 2. Речевая коммуникация: учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. – 3-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2023. — 286 с - ЭБС Znanium.com Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=420913 3. Марьева М.В.. Русский язык в деловой документации : учебник— М: НИЦ ИНФРА-М, 2025. — 323 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: https://znanium.ru/catalog/document?id=457144 4. 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 – М.: ИНФРА-М, 2022. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: https://znanium.ru/read?id=379402
2	Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации, 2ч. (заочная форма обучения 3 ч.)	
3	Этический аспект речевой коммуникации, 2ч. (заочная форма обучения 3 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 2,5 ч.)	
10	Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением, 2ч. (заочная форма обучения 2,5 ч.)	
11	Интерактивная сторона делового общения 2ч. (заочная форма обучения 2,5 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- 1 ч.)	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТиС
		Лист 24

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

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

№ пп	Индекс 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 реализовать свою роль в команде;				
		УК-3.1. Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Основные аспекты речевой коммуникации Общение как социально-психологическая	правила и законы делового общения; стратегии и тактики речевого общения, стратегии управления конфликтами, принципы командной работы; характерные особенности национального делового	эффективно использовать речевые тактики; убеждать собеседника и достигать намеченной коммуникативной цели; -системно анализировать конфликтную ситуацию - Снять эмоциональное на-	профессиональной речью/ навыками квалифицированного устного выступления и диалогической речи делового характера; навыками классифика-



		<p>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</p>	проблема	общения представителей разных культур;	пряжение с себя и собеседника -принимать и выполнять командные роли в полной мере учитывать личность партнера по общению или слушающую аудиторию; сравнивать родную культуру с другими культурами, распознавать и преодолевать стереотипы	ции различных типов культур; навыками управления стрессом, снятия эмоционального напряжения с собеседника, навыком целеполагания. Отличать факт от своего отношения к нему (критическое мышление)
		<p>УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата</p>				
2	УК-4	способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)				



	<p>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</p> <p>УК-4.2. Ведет диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах</p> <p>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</p>	<p>Основные аспекты речевой коммуникации</p> <p>Виды речевой деятельности</p> <p>Деловое общение, его виды и формы</p>	<p>языковую систему, языковую норму, функциональные стили современного русского лит. языка, способы совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами</p>	<p>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</p>	<p>свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи</p>
--	---	--	---	---	---



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
<p>Знание языковой системы, языковой нормы, функциональных стилей современного русского лит. языка, способов совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегий и тактик речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами</p> <p>Умение 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</p> <p>Владение свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи</p>	<p>Тестирование, решение ситуационных задач,</p> <p>Выступление с профессиональными речами</p>	<p>Студент демонстрирует знание законов и правил языковой системы, языковых норм, позволяющих применять их в профессиональной деятельности, выстраивая деловые коммуникации с клиентами, коллегами и т.д. .</p> <p>Демонстрирует умение создавать и воспринимать деловой дискурс, необходимый для осуществления профессиональной деятельности.</p> <p>Студент демонстрирует владение практическими навыками создания и восприятия делового дискурса, необходимого для осуществления профессиональной деятельности.</p>	<p>Формирование 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; соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат; анализировать возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата</p>
<p>Знание правил и законов делового общения; стратегий и тактик речевого общения, стратегий управления конфликтами, принципов командной работы; характерных особенностей национального делового общения представителей разных культур</p> <p>Умение эффективно использовать речевые тактики; убеждать собеседника и достигать намеченной</p>	<p>Тестирование, решение ситуационных задач,</p> <p>Выступление с профессиональными речами</p>	<p>Студент продемонстрирует знание законов и правил делового общения, позволяющих применять их в профессиональной деятельности, выстраивая деловые коммуникации с клиентами, партнерами, коллегами с учетом национальной и религиозной специфики</p> <p>Демонстрирует умение создавать и воспринимать деловой дискурс с учетом фактора адресата</p>	<p>Формирование способности выбирать 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; вести диалог для сотрудничества в соци-</p>



<p>коммуникативной цели; в полной мере учитывать личность партнера по общению или слушающую аудиторию; сравнивать родную культуру с другими культурами, распознавать и преодолевать стереотипы Владение профессиональной речью/ навыками квалифицированного устного выступления и диалогической речи делового характера; навыками классификации различных типов культур; навыками управления стрессом, снятия эмоционального напряжения с собеседника, навыком целеполагания.</p>		<p>Студент демонстрирует владение навыками квалифицированного устного выступления и диалогической речи делового характера; навыками классификации различных типов культур; навыками управления конфликтной ситуацией</p>	<p>альной и профессиональной сферах; вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции</p>
---	--	--	--

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; предложенные речевые тактики специалиста не способствуют достижению коммуникативных целей.

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

Средство оценивания – тестирование

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

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

По тестовым заданиям в рамках диагностического тестирования надпрофессиональных компетенций по инструментам «Опросник жизнестойкости», «Анализ вербальной информации», «Универсальный личностный опросник», «Анализ числовой информации», «Мотиваторы и демотиваторы», «Ценностные установки лидерства», «Эмоциональный интеллект», «Опросник клиентоориентированности», «Опросник коммуникативной грамотности», «Пассивный словарный запас» в рамках проекта «Оценка и развитие управленческих компетенций в российских образовательных организациях» Автономной некоммерческой организации «Россия – страна возможностей», выставляется максимальная оценка – 10 баллов за решения всех заданий в полном объеме.

Средство оценивания – выполнение и защита группового проекта

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков разработки группового проекта

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

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

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

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

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



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

Средство оценивания – тренинг - психологическая подстройка к клиенту

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

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

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

Менее 5 баллов – в предложенном ответе содержится описание эмоционального состояния клиента отсутствуют психологические тактики психологические тактики 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, 1 семестр)

Средство оценивания – экзаменационные вопросы

1. Классификация общения по видам, средствам, жанрам
2. Психология делового общения. Индивид, Личность. Индивидуальность. Личностные установки профессионального коммуникатора.
3. Личная эффективность в деловой коммуникации



4. Феномены группового влияния: фасилитация - ингибция, групповая лень, де-индивидуализация, 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 шторм, синектика, шесть шляп мышления).
26. Стресс в деловой коммуникации. Стадии стресса.
27. Управлением стрессом.
28. Классификация деловых культур Р.Льюиса
29. Теория культурных измерений Г.Хофстеде
30. Речевые и психологические тактики, способствующие установлению сотрудничества



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

Оценочные средства текущего контроля

Текущий контроль 1

Ситуационные задачи – деловая беседа

1. В управляющую компанию обращается собственник с жалобой. Представьте фрагмент деловой беседы специалиста и клиента. Охарактеризуйте речевое поведение специалиста.
2. Идет деловая беседа с собственниками жилья. Выступает ведущий менеджер компании. Тема – несвоевременная оплата жильцами жилищно-коммунальных услуг. Аудитория настроена агрессивно. Предложите речевые тактики, которые могут использовать специалисты для достижения коммуникативных целей.

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.

Перечень типовых вопросов для промежуточной аттестации (экзамен 1 семестр)

1. Классификация общения по видам, средствам, жанрам
2. Психология делового общения. Индивид, Личность. Индивидуальность. Личностные установки профессионального коммуникатора.
3. Личная эффективность в деловой коммуникации
4. Феномены группового влияния: фасилитация - ингибция, групповая 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

Типовые контрольные задания промежуточной аттестации, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих формирование УК-3- способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовать свою роль в команде; в части индикаторов достижения компетенции 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)

Задания закрытого типа

Задание 1. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы

1. рабочая группа	А) группа лиц, объединенных общими интересами или работой
2. коллектив	Б) автономная, самоуправляемая группа профессиона-



	лов, способная оперативно, эффективно решать поставленные перед ней задачи. характерен эффект позитивной синергии, в котором индивидуальные усилия превращаются в результат, превосходящий сумму вкладов каждого участника.
3. команда	В) взаимодействует между собой для обмена информацией, предполагает оказание помощи друг другу в выполнении обязанностей в зоне формальной ответственности. Производительность такой группы – сумма усилий участников.

Задание 2. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите стадии развития команды и уровень развития и функционирования группы

1.Формирование	А) потенциальная и реальная команда
2.Столкновение	Б) высокопроизводительная команда
3.Нормализация	В) рабочая группа
4.Функционирование	Г) переформирование
5.Завершение	Д) псевдокоманда

Задание 3. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите стадии развития команды и основные задачи лидера на каждой стадии

1.Формирование	А) роль наблюдателя. Он тщательно следит за обстановкой в коллективе, оценивает качество работы, даёт обратную связь
2.Столкновение	Б) активно участвовать в разработке новых правил поведения и помочь команде сформировать удобный механизм взаимодействия
3.Нормализация	В) создать комфортную обстановку; обозначить конечную цель; описать порядок работы; сформулировать критерии оценки качества выполнения поставленных задач;
4.Функционирование	Г) поблагодарить участников команды за работу, а также минимизировать болезненность расставания. Лидер может мотивировать участников не терять контакты друг с другом
5.Завершение	Д) наладить конструктивный обмен мнениями; сглаживать конфликты; искать точки соприкосновения.



Задание 4. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

Соотнесите конкретные характеристики переговорных стратегий с переговорными стилями Томаса-Килмена

1) Стратегия выигрыш-проигрыш	а) «Избегание», «уход», «уклонение».
2) Стратегия проигрыш-выигрыш	б) «Односторонняя уступка».
3) Стратегия проигрыш-проигрыш	в) «Сотрудничество», «кооперация».
4) Стратегия выигрыш-выигрыш	г) «Борьба», «соперничество», «конкуренция».

Задание 5. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

Соотнесите стиль переговоров и характер отношений между участниками

1) Мягкий стиль	а) Участники – соперники
2) Жесткий стиль	б) Участники – решающие проблемы вместе
3) Принципиальный метод	в) Участники – друзья

Задание 6. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

Соотнесите основные характеристики метода принципиальных переговоров

1) люди	а) Концентрируйтесь на интересах, а не позициях
2) интересы	б) Настаивайте на использовании объективных критериев
3) варианты	в) отделить людей от проблемы
4) критерии	г) Изобретайте взаимовыгодные варианты

Задание 7. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

Соотнесите структурные ряды разработки и описания имиджа

1) Концептуальный образ	а) Формы самопрезентации при общении: речь, невербальные паралингвистические, экстралингвистические, проксемические, визуальный контакт.
2) Визуальный образ	б) Моральные ценности (патриотизм, справедливость, семейные ценности, идеалы), стиль общения – внутри компании и вне ее. Стандарты общения с клиентами, коллегами,



	руководством, партнерами).
3) Поведенческий образ	в) Стиль одежды, форма одежды, внешность, дизайн кабинета, офиса.
4) Коммуникативный образ	Г) Личная миссия (предназначение, высшая цель профессии, чем может быть полезен), ценности профессиональные, этические и эстетические.

Задание 8. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите виды влияния

1) Внушение	а) Скрытое побуждение адресата
2) Манипуляция	б) Высказывание и обсуждение доводов
3) Аргументация	в) сознательное неаргументированное воздействие

Задание 9. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите виды влияния

1) Самопродвижение	а) Обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия
2) Игнорирование	б) Объявление своих целей и предъявление доказательств своей компетентности
3) Просьба	в) Умышленное невнимание, рассеянность

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры

Ответ:

Задание 10. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите командные роли

1. Координатор	А) Высокий интеллектуальный уровень. Новатор
2. Исполнитель	Б) Лидер. Транслирует цели. Руководит дискуссией
3. Генератор идей	В) Устанавливает контакты с окружением. Переговорщик
4. Исследователь ресурсов	Г) Претворяет идеи в практические действия

Задание 11. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите сложность задания и уровень стресса, способствующий эффективности деятельности

1 Высокий стресс	А Задачи средней сложности
2 Средний стресс	Б Задачи высокой сложности
3 Низкий стресс	В Задачи низкой сложности



Задание 12. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите виды организационного стресса

1 Информационный стресс	А Реальные проблемы общения. Повышенная раздражительность, неумение защититься от агрессии, манипуляции, говорить «нет»
2 Эмоциональный стресс	Б . Слишком много информации, мало информации, часто меняется. Ограничение времени.
3 Коммуникативный стресс	В. Возникает при реальной или предполагаемой опасности, переживании ответственности, гнева, вины, унижения

Задание 13. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите феномены группового влияния

1 Групповая фасилитация	А)Тенденция прилагать меньше усилий при объединении деятельности для достижения общей цели
2 Групповая лень	Б)Утрата самоосознания своей индивидуальности в групповой ситуации, обеспечивающей анонимность
3 Деиндивидуализация	В)Группа тратит силы не на анализ, а на поддержание сплоченности
4 Конформизм	Г)Усиление средних тенденций. Улучшение результата деятельности
5 Огруппление мышления	Д)Изменение установок и поведения под влиянием группы: искренне или уступая

Задание 14. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1. Имидж	А) уверенность в порядочности другого человека, уверенность, что продукт соответствует высоким стандартам
2. Репутация	Б)Высшая цель, социальное предназначение
3.Доверие	В) Особенности индивида, составляющие его отличие от других
4.Миссия	Г) Мнение, закрепившееся после взаимодействия с объектом
5.Индивидуальность	Д) Целенаправленно формируемый образ, обладающий информационным, эстетическим, этическим, психологическим воздействием

Ответ:



Задание 15. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите этапы подготовки переговоров и решаемые на этом этапе задачи

1 Подготовка к переговорам	А) Даются субъективные оценки переговоров и их результата. Обсуждается степень решения проблемы. Обеими сторонами выполняются взятые на себя обязательства
2 Ведение переговоров	Б) Решаются организационные вопросы. Обсуждается возможное содержание переговоров. Вырабатываются ключевые элементы позиции.
3 Анализ результатов переговоров	В) Уточняются интересы, концепции и позиции. Обосновываются собственные взгляды и предложения. Позиции согласовываются, вырабатываются договоренности.

Задание 16. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите тактики ведения переговоров

1 «Дезориентация партнера».	А) применяют, когда длительные переговоры подходят к завершению. Оппоненту, который устал от неприятных, тяжелых переговоров выдвигают еще одно требование, и он с ним соглашается.
2 «Провокация чувства жалости у партнера».	Б) демонстрация отказа от вступления в переговоры. Используется, если противоположная сторона заинтересована в переговорах, в этом случае, она готова пойти на уступки, чтобы привлечь к переговорам.
3 Тактика выжимания уступок. Прием «закрытая дверь»	В) Используется в стратегиях «выигрыш – проигрыш», «проигрыш – проигрыш». Эта тактика заранее планируется и реализуется через такие приемы, как: критика конструктивных положений партнера, использование неожиданной информации, обман, угрозы, блеф и т.д.
4 Тактика выжимания уступок. Прием «последнего требования»	Г) Используется в стратегиях «выигрыш – проигрыш», «проигрыш – проигрыш». Цель – сни-



жение активности партнера, подталкивание его на уступки. Используются такие приемы, как: изливание души, создание образа незащитного, слабого человека, жалобы на страдания

Задание 17. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы. Соотнесите стрессовые реакции и формы их проявления

1 эмоциональные стрессовые реакции	А) нарушения концентрации внимания, нарушения памяти, ошибки мышления (неверное истолкование)
2 когнитивные стрессовые реакции	Б) автономное возбуждение, нейроэндокринные изменения, ослабление иммунитета
3 поведенческие стрессовые реакции	В) переживание страха, гнева, печали и т.п.
4 физиологические стрессовые реакции	Г) бегство, нападение (агрессия), дезорганизация поведения

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 18. Прочитайте текст и установите последовательность

Расположите в правильной последовательности этапы становления команды

1. Функционирование
2. Формирование
3. Завершение. Роспуск
4. Столкновение
5. Нормализация

Задание 19. Прочитайте текст и установите последовательность

Расположите в правильной последовательности этапы процесса продаж

1. Сбор информации о потребностях клиента
2. Работа с возражениями
3. Установление контакта
4. Завершение продажи
5. Презентация

Задание 20. Прочитайте текст и установите последовательность

Расположите в правильной последовательности этапы подготовки публичной речи

1. Собираание материала
2. Введение
3. Заключение
4. Решение вопроса о цели речи
5. Выбор темы
6. Развитие основной части речи

Задание 21. Прочитайте текст и установите последовательность

Расположите в правильной последовательности динамики конфликта



1. Инцидент
2. Возникновение и осознание объективной проблемной ситуации
3. Эскалация
4. Нормализация
4. Попытки решить проблему, предконфликтная ситуация
5. Сбалансированное противодействие
6. Завершение конфликта

Задание 22. Прочитайте текст и установите последовательность

Расположите в правильной последовательности схему возникновения и влияния эмоций, соответственно базовому принципу управления эмоциями

1. Реакция, проявляемая поведением
2. Факты (вижу, слышу)
3. Интерпретация (формирую отношение)
4. Эмоционально реагирую

Задания комбинированного типа

Задание 1. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Какой групповой роли соответствуют следующие функции:

Приводит команду в действие, побуждает к движению вперед, не позволяет расслабиться.

1. Координатор
2. Мотиватор
3. Исполнитель
4. Генератор идей

Задание 2. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

«Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

- А деловых интересов партнеров
- Б личных, неделовых интересов партнеров
- В профессиональных интересов партнеров
- Г в строгом соответствии теме встречи

Задание 3. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Для успешного профессионального общения наиболее эффективной является стратегия:

- А сотрудничества
- Б соперничества
- В конфронтации

Задание 4. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

. Специалист Муниципалитета проводит совещание. Какие аргументы не следует использовать?

- А. к авторитету
- Б. к силе/угрозе
- В. к массам
- Г. к личности



Задание 5. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Что понимают под предметом переговоров?

- а) повестка дня международного совещания;
- б) предмет переговоров - это все то, по поводу чего субъекты вступили в переговоры;
- в) содержание соглашения достигнутого в ходе переговоров
- г) проект резолюции международной конференции

Задание 6. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Что понимают под позицией на переговорах?

- а) методы воздействия на партнера в ходе переговоров;
- б) совокупность целей, предложений, аргументов и возможных вариантов решений, с которыми стороны выходят на переговоры;
- в) план ведения переговоров;
- г) стиль ведения переговоров.

Задание 7. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Что такое командная роль?

1. Личные особенности человека
2. Особенности поведения члена группы при совместной работе.
3. Соответствие должностным обязанностям;
4. Профессиональные навыки

Задание 8. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

В основе какой переговорной стратегии лежит высокая степень направленности на свои интересы и низкая степень направленности на интересы другой стороны:

1. соперничество;
2. компромисс;
3. сотрудничество;
4. односторонняя уступка;
5. избегание

Задание 9. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

В основе какого метода ведения переговоров лежат положения: отделяйте людей от проблемы; концентрируйтесь на интересах, а не на позициях; изобретайте взаимовыгодные варианты; настаивайте на использовании объективных критериев:

1. принципиальное ведение переговоров;
2. мягкое ведение переговоров;
3. жесткое ведение переговоров;
4. компромиссное ведение переговоров;
5. позиционное ведение переговоров

Задание 10. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

В основе какой переговорной стратегии лежит низкая степень направленности на свои интересы и высокая степень направленности на интересы другой стороны:

1. соперничество;



2. компромисс;
3. сотрудничество;
4. односторонняя уступка;
5. избегание

Задание 11. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Положение человека в обществе, которое он занимает в соответствии с полом, возрастом, профессией и т.д.

1. Социальная роль
2. Престиж
3. Социальный статус.
4. Репутация

Ответ:

Обоснование ответа:

Задания комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответов из предложенных и развернутым обоснованием выбора

Задание 11. Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.

В предложенном списке выделите факторы, влияющие на уровень энергетичности оратора

1. Логичность
2. Интонации
3. Обращенность к слушателям
4. Позитивность
5. Громкость

Задание 12. Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.

Что относится к элементам персонального бренда лидера?

1. Статус
2. Отличительность
3. Возраст
4. Последовательность
5. Значимость

Задание 13. Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.

Что необходимо сделать сторонам на этапе подготовки к переговорам:

1. сформировать делегацию;
2. определить главу делегации;
3. подписать согласительный документ;
4. определить место и время встречи;
5. согласовать позиции;



6. выработать договоренности

Задание 14. Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Какие из перечисленных ниже принципов лежат в основе разработанного в Гарварде метода принципиального ведения переговоров:

1. отделяйте людей от проблемы;
2. жестко отстаивайте свою позицию;
3. концентрируйтесь на интересах, а не на позициях;
4. изобретайте взаимовыгодные варианты;
5. настаивайте на использовании объективных критериев; 6. необходимо быть мягким по отношению к людям и проблеме

Задание 15. Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Выделите структурные роли из теории Транзактного анализа Р. Берна

1. Собеседник
2. Взрослый
3. Родитель
4. Коммуникатор
5. Ребенок

Задание 16. Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Выделите правила коммуникации, описанные в Транзактном анализе Э.Берна

1. Параллельная коммуникация имеет элемент ожидания. Может продолжаться долго
2. Уровни взаимодействия всегда параллельны
3. При пересекающейся транзакции происходит разрыв коммуникации
4. Поведенческий результат скрытой транзакции определяется на психологическом уровне
5. Подстраивайтесь под уровень коммуниканта

Задание 17. Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Выделите психологические факторы, определяющие 1-ое впечатление:

1. Фактор оценивания
2. Фактор превосходства
3. Фактор ожидания
4. Фактор отношения к нам
5. Фактор привлекательности

Задание 18. Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Выделите психологические механизмы, определяющие познание и понимание людьми друг друга

1. Эмпатия
2. Стереотипизация
3. Рефлексия
4. Идентификация



5. Удивление

Задание 19. Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Выделите причины эффекта социального восприятия, называемого «когнитивный диссонанс»:

1. Недостаток времени
2. Несоответствие ситуации опыту прошлого
3. Логическое несоответствие фактов
4. Опасение чужой оценки
5. Незнакомые традиции, обычаи, факты

Задание 20. Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Выделите ошибочные действия при проведении «малого разговора»

1. Насильственное интервью
2. Вырождение в большой разговор
3. Доброжелательность
4. Инвентаризация жизни
5. Compliments

Задания открытого типа с развернутым ответом

Задание 1. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

Опишите основные характеристики метода принципиальных переговоров

Задание 2. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

Охарактеризуйте психологические тактики специалиста, способствующие сотрудничеству.

Задание 3. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

К специалисту Управляющей компании обратился гражданин с жалобой. Он эмоционален, агрессивен. Предложите приемы для достижения коммуникативной цели (сотрудничества) и нейтрализации агрессии.

Задание 4. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

Группа студентов объединилась для разработки проекта. Предложите ваши рекомендации для организации общей работы и получения эффективного результата

Задание 5. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

В начале общения со сложным конфликтным клиентом специалист испытывает сложную гамму чувств: неуверенность, смущение, раздражение. Возникает желание совершить ответный удар, уступить, разорвать отношения. Дайте рекомендации, как справиться с чувствами, как себя вести, чтобы избежать опасные последствия реакций.

Задание 6. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано,



используя четкие компактные формулировки

Опишите специфические черты группы, которую можно назвать эффективной командой.

Задание 7. *Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки*

Что делать лидеру, если он замечает снижение своего авторитета, снижение уровня инициативности и ответственности в команде, вовлекается в «личностные трения» с отдельными членами команды.

Задание 8. *Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки*

Один или несколько членов команды приняли самостоятельное решение об уходе. Предложите конструктивный сценарий обновления состава команды

Задание 9. *Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки*

Отдельные члены команды под воздействием семейно-бытовых или общесоциальных факторов временно могут «выпасть из обоймы». Предложите сценарий продолжения конструктивной работы команды

Задание 10. *Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки*

В команде появился альтернативный неформальный лидер. Оторванность от команды проявляется в неравноценном отношении к людям, опережающем профессиональном росте активных участников. Предложите действия лидера во благо команды

Типовые контрольные задания промежуточной аттестации, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих формирование УК-4 - способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) в части индикаторов достижения компетенции УК-4.1. (выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства компетенции; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия); УК-4.2 (ведет диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах) и 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)

Задания закрытого типа

Задание 1. *Прочитайте текст и установите соответствие.*

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1) Продуктивные виды речевой деятельности	а) чтение, аудирование
2) Рецептивные виды речевой деятельности	б) речевая деятельность



3) Процесс производства и восприятия речи	в) письмо, говорение
---	----------------------

Задание 2. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1) Ссылки в речи на результаты социологических исследований – это аргумент	а) к делу
2) Ссылки в речи на конкретные примеры, факты – это аргумент	б) к массам
3) Ссылки в речи на документы – это аргумент	в) к авторитету

Задание 3. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1) тезис	а) основная мысль
2) ретроспекция	б) доказательство
3) аргумент	в) композиционно- риторический прием

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры

Задание 4. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1) Выступление, посвященное вопросам ротации кадров, должно быть	а) в высоком стиле
2) Выступление, посвященное юбилею, должно быть	б) в среднем стиле
3) непринужденная беседа	в) в простом стиле

Задание 5. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1) когезия	а) связи, способствующие соединению частей выступления
2) ретроспекция	б) речевой прием, при котором оратор ссылается на информацию, которая будет содержаться в последующих частях выступления
3) проспекция	в) речевой прием, при котором оратор ссылается на предшествующую информацию

Задание 6. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1) Аудирование, при котором совмещается понимание и сочувствие-переживание	а) нерефлексивное слушание
2) Аудирование, при котором собеседник слушает внимательно и не вмешивается в чужую речь своими замечаниями, в основном молчит	б) рефлексивное слушание
3) Аудирование, при котором собеседник слушает внимательно и	в) эмпатическое слуша-



задает соответствующие вопросы	ние
--------------------------------	-----

Задание 7. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1) Просодические средства невербального общения	а) жест
2) Проксемические средствами невербального общения	б) интонация
3) Кинесические средства невербального общения	в) расстояние между собеседниками

Задание 8. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1) Умение учитывать возраст, пол, национальность слушателей, их общественное положение и образ жизни	а) речевая компетенция
2) Умение учитывать особенности чужой культуры, религии	б) межкультурная компетенция
3) Свободное, практическое владение речью на данном языке, умение говорить правильно, бегло и динамично	в) лингвопрагматическая часть компетенции оратора

Задание 9. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1) система взаимосвязанных, взаимообусловленных элементов, языковых знаков	а) дискурс
2) намерение	б) интенция
3) речевое произведение, в котором находят разрешение коммуникативные целеустановки, интенциональные замыслы автора	в) язык

Задание 10. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1) Если человек улыбается, это означает	а) закрытость чувств
2) К визуальному контакту относится	б) радость
3) Что означают спрятанные за спиной руки при невербальном способе общения:	в) взгляд

Задание 11. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1) Похвала, комплимент	а) аргумент к тщеславию
2) статистика	б) аргумент к делу
3) угроза	в) аргумент к силе

Задание 12. Прочитайте текст и установите соответствие.



Подберите каждому термину правой графы таблицы соответствующее определение, представленное в левой графе таблицы.

1) Невербальные сигналы «важно»	а) прямая или отстранённая назад поза, опущенные плечи, более низкий тонус мышц, «рассеянный» взгляд.
2) Невербальные сигналы «не важно»	б) наклон вперёд, поднятые плечи, более высокий тонус мышц, «сконцентрированный» взгляд.
3) Невербальные сигналы «активность»	в) низкий тонус мышц, голос спокойный и расслабленный, маркирование вниз.
4) Невербальные сигналы «пассивность»	г) повышение тонуса мышц (лицо, руки, тело), голос более интонационный и громкий, в иллюстративном варианте маркирование образа вверх (чем выше - тем важнее), весомости «предмета», напряжением кисти рук.

Задание 13. Прочитайте текст и установите соответствие

1. Идентификация	А Эмоциональное сопереживание другому человеку
2. Эмпатия	Б. Познание другого человека, основанное на формировании устойчивого позитивного чувства к нему
3. Атракция	В. Предположение о внутреннем состоянии другого человека на основе попыток поставить себя на место партнера

Задание 14. Прочитайте текст и установите соответствие.

1. Перцептивная сторона общения	А. Обмен информацией между людьми
2. Интерактивная сторона общения	Б. Процесс восприятия людьми друг друга
3. Коммуникативная сторона общения	В. Организация взаимодействия между индивидами

Задание 15. Прочитайте текст и установите соответствие.

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



Задание 16. *Прочитайте текст и установите соответствие.*

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

Задание 17. *Прочитайте текст и установите соответствие.*

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

Задание 18. *Прочитайте текст и установите соответствие.*

1. Стереотипизация	А. Механизм интерпретации поступков и чувств другого человека
2. Рефлексия	Б. Восприятие партнера на основе некоего стереотипа
3. Каузальная атрибуция	В. Механизм самопознания на основе способности представлять как человек воспринимается партнером по общению

Задание 19. *Прочитайте текст и установите соответствие.*

1. Невербальные сигналы уверенности	А) покачивание головой из стороны в сторону (в нашей культуре), согнутая поза, отодвигающие жесты.
2. Невербальные сигналы сомнения	Б). высокая симметрия, чёткие жесты, устойчивая поза, ровный голос.
3. Невербальные сигналы согласия	В). потеря симметрии, покачивания, переминыя с ноги на ногу, меняющийся голос,
4. Невербальные сигналы несогласия	г) (сверху-вниз в нашей культуре) покачивание головой, поднятая голова, прямая поза, иллюстративные жесты: большой палец вверх, пожимание рук, как демонстрация достижения соглашения

Задание 20. *Прочитайте текст и установите соответствие.*

1. Невербальные сигналы превосходства	А) уголки губ вверх, поза симметричная,
---------------------------------------	---



	прямая, голос выше, дыхание ровное.
2. Невербальные сигналы подчинения	Б). голова опущена, ссутуленная поза, опущенные плечи.
3. Невербальные сигналы позитива	В). уголки губ вниз, часто складки между бровями, нижняя губа напряжена и поднята, поза ассиметричная, согнутая, голос ниже, дыхание зажатое
4. Невербальные сигналы негатива	Г) поднятый подбородок, слегка прикрытые верхние веки, прямая поза, плечи приподняты.

Задания комбинированного типа

Задание 1. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов - 1

При чтении документа используется

- А. изучающее чтение;
- Б. сканирование;
- В. ознакомительное чтение;
- Г. поисковое чтение.

Задание 2. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов - 1

Эмпатия - это

- А. максима согласия
- Б. Сочувствие, сопереживание.
- В. Максима качества
- Г. максима такта

Задание 3. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов - 1

Фигура мысли, состоящая в приведении доводов в доказательство справедливости определенного тезиса

- А. аргументация
- Б. логика
- В. интенция
- Г. дискурс

Задание 4. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов – 1



Не рекомендуется использовать в деловой речи аргументы:

- А К силе
- Б К авторитету
- В К массам
- Г К делу

Задание 5. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов - 1

Специфической особенностью деловой коммуникации является:

- А неограниченность во времени
- Б регламентированность
- В отсутствие норм и правил
- Г разговор по душам

Задание 6. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов - 1

Интенция - это

- А. Тезис
- Б. Высказывание
- В. Максима такта
- Г. Намерение

Задание 7. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов - 1

Контактоустанавливающая фаза выступления обязательно включает

- А. этикетную формулу обращения
- Б. обозначение социальной роли
- В. этикетную формулу приветствия
- Г. этикетную формулу благодарности

Задание 8. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов – 1

Основная фаза выступления обязательно включает

- А. риторические элементы
- Б. аргументы
- В. перспекцию

Задание 9. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его со-



ответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов - 1

Заключительная фаза выступления обязательно включает

- А. аргументы
- Б. этикетную формулу благодарности
- В. риторические элементы
- Г. перспекцию

Задание 10. *Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.*

Кол-во правильных ответов – 1

Конфронтационные переговоры - это

- А. участники переговоров – партнеры
- Б. участники переговоров – соперники
- В. участники переговоров находятся в конфликтных отношениях

Задание 11. *Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.*

Кол-во правильных ответов - 1

Соглашение на основе взаимных уступок, достигнутое в переговорах

- А. компромиссное решение
- Б. принципиально новое решение
- В. асимметричное решение

Задание 12. *Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.*

Кол-во правильных ответов - 1

ДЕКОРУМ - это

- А. то же, что и интенция
- Б. - внешнее, показное приличие
- В. речевой этикет
- Г. деловой этикет

Задание 13. *Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.*

Кол-во правильных ответов - 1

Коммуниканты выступают в качестве представителей той или иной общественной группы, играют роль, предписываемую коммуникативной ситуацией, -это

- А. личноориентированный дискурс
- Б. речевая деятельность
- В. статусноориентированный дискурс

Задание 14. *Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.*

Кол-во правильных ответов - 1



Аудирование - это

- А. вид речевой деятельности, посредством которого осуществляется вербальное общение
- Б. вид речевой деятельности, заключающийся в восприятии через органы зрения письменного речевого сообщения, текста
- В. вид речевой деятельности: восприятие речи на слух и понимание ее в процессе восприятия.

Задание 15. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов - 1

Продуктивный вид речевой деятельности - это

- А. письмо
- Б. чтение
- В. аудирование

Задание 16. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов - 1

Паралингвистические средства общения - это

- А. жесты
- Б. речь
- В. смех
- Г. дикция

Задание 17. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов - 1

Дискурс - это

- А. единица общения
- Б. единица языка
- В. то же самое, что и текст

Задание 18. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов - 1

Принципы вежливости Дж.Лича - это

- А. максима такта
- Б. максима количества
- В. максима качества
- Г. максима релевантности

Задание 19. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов - 1

Речевые тактики - это

- А. конкретные речевые ходы, соответствующие общей стратегии



- Б. то же, что и стратегия
- В. то же, что и интенция

Задание 20. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов – 1

Говорение - это

- А. вид речевой деятельности, посредством которого осуществляется вербальное общение
- Б. вид речевой деятельности, заключающийся в восприятии через органы зрения письменного речевого сообщения, текста
- В. вид речевой деятельности: восприятие речи на слух и понимание ее в процессе восприятия.

Задания открытого типа с развернутым ответом

Задание 1. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки. УК предлагает крупным собственникам услуги по внедрению энергосберегающих технологий. Предложите речевые тактики руководителя УК, способствующие сотрудничеству организаций.

Задание 2. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки. Вашему вниманию предложен фрагмент деловой беседы специалиста УК и собственника/потребителя услуг. Охарактеризуйте речевое поведение коммуникантов.

Специалист: Добрый день. Я, Петров Олег, специалист управляющей компании «Вектор». В рамках своей компетенции буду рад Вам помочь и постараюсь ответить на все Ваши вопросы. Представьтесь, пожалуйста, и расскажите о своих проблемах.

Гражданин: Смирнов Иван Васильевич. Я плачу большие деньги за квартплату и должен думать, где парковать машину! Мест нет, зато стоят чужие машины!

Специалист: Иван Васильевич! Я прекрасно поняла Ваше беспокойство и уверяю Вас: мы работаем в этом направлении. На прошлой неделе по инициативе УК состоялось собрание собственников и жильцов домов (номера). Было решено поставить шлагбаум, ограничивающий проезд чужих машин на придомовую территорию. Это сделано для того, чтобы в условиях небольшой площади парковочные места были заняты именно собственниками и жильцами наших домов. Вам нужен номер Вашего автомобиля.

Задание 3. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки. Охарактеризуйте речевые тактики специалиста, способствующие сотрудничеству.

Задание 4. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки. Идет деловая беседа с собственниками жилья. Выступает ведущий менеджер управляющей компании. Тема – несвоевременная оплата жильцами жилищно-коммунальных услуг. Аудитория настроена агрессивно. Предложите речевые тактики, которые могут использовать специалисты для достижения ком-



муникативных целей.

Задание 5. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

К руководителю УК обратился клиент с жалобой на плохую работу компании. Он эмоционален, агрессивен. Смоделируйте поведенческий портрет клиента.

Задание 6. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

Опишите личностные установки профессионала, повышающие эффективность клиентоориентированного общения.

Задание 7. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

Представьте максимы, составляющие Принцип кооперации П.Грайса

Задание 8. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки

Охарактеризуйте максимы вежливости Дж.Лича

Задание 9. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки Поставьте цель на саморазвитие эмоционального интеллекта. Проработайте цель по схеме целеполагания «Хорошо сформулированный результат».

Задание 10. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки Раскройте понятие психологическая подстройка



7.4 Содержание занятий семинарского типа

Практическое занятие 1.

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра

Тема и содержание занятия: Основные понятия теории речевой коммуникации

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

Практические навыки: умение моделировать коммуникативную ситуацию

Продолжительность занятия – 1 час (заочная форма обучения – 0,25 час)

Практическое занятие 2

Вид практического занятия: решение ситуационных задач- деловая беседа.

Тема и содержание занятия: Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации. Коммуникативная ситуация и ее составляющие: организационная составляющая: обозначение адресанта, обозначение адресата, время речевого (коммуникативного акта), место речевого (коммуникативного акта); тематическая составляющая: определение основной темы; интенциональная составляющая: определение основной интенции. Фрейм как модель конкретной речевой ситуации и стереотип речевого поведения. Участники профессионального общения.

Цель занятия: научить студентов характеризовать и анализировать коммуникативную ситуацию, считывать информацию о собеседнике, исходя из статусно-ролевых признаков, интенций участников профессионального общения; отработать различные фреймы стандартных и нестандартных речевых ситуаций, характерных для индустрии гостеприимства.

Практические навыки: умение характеризовать и анализировать коммуникативную ситуацию: стандартную коммуникативную ситуацию (например, установление, поддержание и прекращение коммуникативного контакта, модификацию поведения собеседника, ведение спора, приглашение и планирование, благодарность, извинение, поздравление, соболезнование, комплимент и т.д.) и нестандартную коммуникативную ситуацию (установление, поддержание и прекращение коммуникативного контакта в условиях кризисной ситуации; особенности речевого поведения в условиях кризисной ситуации, например, отзыв лицензии на предоставление услуг, изменение сроков платежа по поставкам, информирование клиентов о деятельности компании при форс-мажорных обстоятельствах и т.д.), считывать информацию о собеседнике, исходя из статусно-ролевых признаков, интенций участников профессионального общения; умение и навыки планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.

Продолжительность занятия – 2 часа (заочная форма обучения – 0,25 час)

Практическое занятие 3

Тема и содержание занятия: Этический аспект речевой коммуникации.

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

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

Продолжительность занятия – 0,5 час (заочная форма обучения – 0,25 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 (заочная форма обучения – 0,25 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 (заочная форма обучения – 0,25 часа)

Практическое занятие 6

Вид практического занятия: тренинг, контроль навыков аудирования

Тема и содержание занятия: Совершенствование навыков слушания.

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

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

Продолжительность занятия – 0,5 часа (заочная форма обучения – 0,25 часа)

Практическое занятие 7

Вид практического занятия: круглый стол, выступление с профессиональными речами

Тема и содержание занятия: Совершенствование навыков чтения.

Цель занятия: обучение студентов различным видам чтения.

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 (заочная форма обучения – 0,5 часа)

Практическое занятие 8

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

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

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

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

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

Практическое занятие 9.

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра

Тема и содержание занятия: Основы психологии делового общения.

Цель занятия: обучение студентов правилам делового общения

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

Продолжительность занятия – 1 час (заочная форма обучения – 0,5 час)

Практическое занятие 10

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра

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

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

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

Продолжительность занятия – 1 час (заочная форма обучения – 0,5 час)

Практическое занятие 11.

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

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

Преподавателем дается характеристика надпрофессиональных компетенций и варианты решения проблемных ситуаций при условии развитости конкретной компетенции.



Групповая разработка модели одной из надпрофессиональных компетенций.

Цель занятия: получения опыта представления надпрофессиональной компетенции.

Практические навыки: знание диагностических процедур по оценки надпрофессиональных компетенций, умение дать оценку развитости надпрофессиональной компетенции по итогам диагностики, построение модели надпрофессиональных компетенций для успешного выполнения профессиональных обязанностей.

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

Практическое занятие 12

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

Тема и содержание занятия: Отработка надпрофессиональных компетенций.

Мастер-класс разрабатывается с целью отработки одной из надпрофессиональной компетенции у группы, проводится с элементами игрового тренинга в течение 20 минут. Мастер-класс может быть разработан одним обучающимся или группой обучающихся. Мастер-класс готовится по следующей структуре: сначала преподавателем дается характеристика надпрофессиональной компетенции и варианты решения проблемных ситуаций при условии развитости данной компетенции. Далее группа обучающихся разрабатывает (2 недели) и представляет модель развития надпрофессиональной компетенции по схеме:

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

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

Цель занятия: развитие надпрофессиональных компетенций.

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

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

Практическое занятие 13

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

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

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

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

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



Практическое занятие 14

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

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

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

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

Продолжительность занятия – 1 час (заочная форма обучения – 0,5 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 (заочная форма обучения – 0,5 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. Папкова, О. В. Деловые коммуникации : учебник / О.В. Папкова. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2025. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-9558-0301-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2208997> – Режим доступа: по подписке.
2. Речевая коммуникация: учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. – 3-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2023. — 286 с - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?id=420913>
3. Марьева М.В.. Русский язык в деловой документации : учебник— М: НИЦ ИНФРА-М, 2025. — 323 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?id=457144>
4. 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 – М.: ИНФРА-М, 2022. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <https://znanium.ru/read?id=379402>

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 книжная палата и Российская государственная библиотека (РГБ) (информационно-справочная система). Режим доступа: <https://www.rsl.ru/ru/rkp/>
4. Российская национальная библиотека (информационно-справочная система) Режим доступа: <https://nlr.ru/>



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

Основными задачами самостоятельной работы студентов являются:

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

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

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

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

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.



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

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

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска; Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска