



**УТВЕРЖДЕНО:**  
Ученым советом Высшей школы бизнеса,  
менеджмента и права  
Протокол № 5 от «10» октября 2023г.

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

основной профессиональной образовательной программы высшего образования –  
программы *бакалавриата*

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

Квалификация: *бакалавр*

Год начала подготовки: *2024*

**Разработчик (и):**

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

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

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



## 1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

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

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

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

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника бакалавриата:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



групповые и индивидуальные консультации.

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

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

| № пп | Индекс компетенции | Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)   |
|------|--------------------|--|
| 1.   | УК-4               | способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)  |
|      |                    | УК-4.1. Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия              |
|      |                    | УК-4.2. Ведет диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.  |
|      |                    | УК-4.3. Ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции          |
| 2.   | УК-9               | способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах  |
|      |                    | УК-9.1. Обладает представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья |
|      |                    | УК-9.3. Взаимодействует в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья  |

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

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

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

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

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



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

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

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

**Для очной формы обучения:**

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

**Для очно-заочной формы обучения:**

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



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

**Для очной формы обучения:**

| Номер недели семестра | Наименование раздела                         | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО         | Виды учебных занятий и формы их проведения     |   |                                   |  |                           |                               |                  |   |
|-----------------------|--|---|--|---|-----------------------------------|--|---------------------------|-------------------------------|------------------|---|
|                       |  |   | Контактная работа обучающихся с преподавателем |   |                                   |  | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО  |
|                       |  |   | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия       |                           |                               |                  |   |
| 1,2                   | <b>Основные аспекты речевой коммуникации</b> | <b>Тема 1.</b> Основные понятия теории речевой коммуникации. Участники делового общения | 2  | Лекция-презентация                        | 1                                 | Ситуационно-ролевая игра                     |                           |                               | 2                | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Подготовка словаря терминов по речевой коммуникации |
| 3,4                   |  | <b>Тема 2.</b> Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации                         | 1  | Лекция-презентация                        | 2                                 | Решение ситуационных задач - деловая беседа. |                           |                               | 2                | Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать по предложенному плану орган                       |



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



| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения     |  |                                   |  |   |                               |   |                      |
|-----------------------|----------------------|---|--|--|-----------------------------------|--|---|-------------------------------|---|----------------------|
|                       |                      |   | Контактная работа обучающихся с преподавателем |  |                                   |  | Консультации, акад. часов                                 | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов  | Форма проведения СРО |
|                       |                      |   | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа      | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия |   |                               |   |                      |
|                       |                      |   |  |  |                                   |  |   |                               | самоуправления, компаний среднего и малого бизнеса, специализирующихся в первую очередь по направлениям сферы сервиса и туризма |                      |
| 5,6                   |                      | <b>Тема 3.</b> Этический аспект речевой коммуникации                            | 1  | Лекция с использованием мультимедийных средств | 1                                 | Работа в группе, дискурс-анализ        |   |                               | 2   | 1                    |
| 7,8                   |                      | <b>Тема 4.</b> Психологический аспект речевой                                   |  |  |                                   |  | Ситуационно-ролевая игра (дискурс-анализ деловой беседы), |                               |   | 2                    |



| Номер недели семестра  | Наименование раздела             | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения     |   |                                   |  |                           |                               |                  |  |
|--|----------------------------------|---|--|---|-----------------------------------|--|---------------------------|-------------------------------|------------------|--|
|  |                                  |   | Контактная работа обучающихся с преподавателем |   |                                   |  | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО                                     |
|  |                                  |   | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия   |                           |                               |                  |  |
|  |                                  | коммуникации  |  |   |                                   | тестирование   |                           |                               |                  |  |
| <i>Текущий контроль 1 –(0-10 б) – ситуационная задача (деловая беседа)</i> |                                  |   |  |   |                                   |  |                           |                               |                  |  |
| 9-12   | <b>Виды речевой деятельности</b> | Тема 5.<br>Совершенствование навыков устной речи                                | 2  | Лекция-диалог                             | 2                                 | Круглый стол - защита группового проекта<br>Выступление с профессиональными речами |                           |                               | 3                | Составление профессиональной речи и дискурс-анализ       |
| 13,14  |                                  | Тема 6.<br>Совершенствование навыков слушания                                   |  |   |                                   | Тренинг. Контроль навыков аудирования  |                           |                               | 2                | Подготовка к контролю по определению навыков аудирования |





| 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                                       |                           |                               |                  |  |  |
| 15,1<br>6  |                      | Тема 7.<br>Совершенствование навыков чтения                                     |  |   |                                   | Круглый стол.<br>Профессиональная/публич<br>ная речь                         |                           |                               | 2                | Подготовка к выступлению с профессиональн<br>ой речью                            |  |
| 15,1<br>7  |                      | Тема 8.<br>Совершенствование навыков письма                                     | 2  | Лекция-<br>презентация                    | 2                                 | Тренинг - составление<br>делового письма по<br>образцу (письменная<br>форма) |                           |                               | 2                | Составление<br>деловых<br>писем с<br>соответству<br>ющим<br>дискурс-<br>анализом |  |
| <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                 | <b>Основы психологии деловых коммуникаций</b> | Тема 9. Основы психологии делового общения.                                     | 1  | Лекция с использованием мультимедийных средств | 1                                 | Ситуационно-ролевая игра               |                           |                               | 2                | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanium.Com». Подготовка к практическому занятию. |
| 3,6                   |   | Тема 10. Перцептивная   | 1  | Лекция-диалог                                  | 1                                 | Ситуационно-ролевая игра               |                           |                               | 2                | Используя Интернет-ресурсы,  |



| 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        |                           |                               |                  |  |
|                       |                      | сторона делового общения  |  |  |                                   |   |                           |                               |                  | охарактеризовать процесс восприятия незнакомого человека |
| 5,8                   |                      | Тема 11. Коммуникативная сторона делового общения                               | 1  | Лекция с использованием мультимедийных средств | 1                                 | Тренинг. Психологическая подстройка к клиенту |                           |                               | 2                | Моделирование коммуникативных ситуаций.                  |
| 7,10                  |                      | Тема 12. Интерактивная сторона делового общения                                 | 1  | Лекция-диалог                                  | 1                                 | Круглый стол, тестирование                    |                           |                               | 2                | Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника  |



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



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

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



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

**Для очно-заочной формы обучения:**

| № | Наименование | Наименование тем лекций, | Виды учебных занятий и формы их проведения |
|---|--------------|--------------------------|--|
|---|--------------|--------------------------|--|



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



| 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 |                           |                               |   |                      |
|                       |                      |   |  |   |                                   |  |                           |                               | специализирующихся в первую очередь по направлениям сферы сервиса и туризма |                      |
|                       |                      | <b>Тема 3.</b> Этический аспект речевой коммуникации                            |  | Лекция                                    |                                   | Работа в малых группах                 |                           |                               | Анализ телеинтервью: анализ вербальных и невербальных средств общения       |                      |
|                       |                      | <b>Тема 4.</b> Психологический аспект речевой коммуникации                      |  |   |                                   | тестирование                           |                           |                               | Дискурс-анализ деловой беседы.  |                      |

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





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



| 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, академ. часов | Форма проведения консультации | СРО, академ. часов | Форма проведения СРО                        |
|   |   |   | Занятия лекционного типа, академ. часов        | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, академ. часов | Форма проведения практического занятия |                             |                               |                    |   |
| <i>Текущий контроль 2 – (0-15 б.) круглый стол – выступление с профессиональными речами</i> |   |   |  |   |                                     |  |                             |                               |                    |   |
|   | <b>Основы психологии деловых коммуникаций</b> | Тема 9. Введение в Основы психологии делового общения.                          | 2  | Лекция-диалог                             | 1                                   | Тренинг                                |                             |                               | 10                 | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». |
|   |   | Тема 10. Перцептивная сторона делового общения                                  |  | Лекция-диалог                             | 1                                   |  | Тестирование                |                               |                    |   |



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



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



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



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

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

| № п/п | Тема, трудоемкость в акад.ч.   | Учебно-методическое обеспечение  |
|-------|--|--|
| 1     | Основные понятия теории речевой коммуникации, 2 ч. (очно-заочная – 2ч.)  | <p><b>Основная литература</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е. И. Кривокора. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 190 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2368. - ISBN 978-5-16-004277-0. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.ru/catalog/product/2107380">https://znanium.ru/catalog/product/2107380</a> (дата обращения: 04.06.2024). – Режим доступа: по подписке.</li><li>Марьева М.В.. Русский язык в деловой документации : учебник— М.: ИНФРА-М, 2020. — 323 с. - ЭБС Znanium. Режим доступа: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=358329">https://znanium.com/catalog/document?id=358329</a></li><li>Измайлова М.А. Деловое общение – М.: Дашков и К, 2022 ЭБС Znanium. Режим доступа: <a href="https://znanium.ru/catalog/document?id=431524">https://znanium.ru/catalog/document?id=431524</a></li><li>Культура русской речи: Учебник для вузов / Отв. ред. Л.К. Граудина, Е.Н. Ширяев. - М.: НОРМА: НИЦ ИНФРА-М, 2020. <a href="https://znanium.com/read?id=357750">https://znanium.com/read?id=357750</a></li></ol> <p><b>Дополнительная литература</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>Абрамова Г.С. Общая психология : учеб. пособие / 2-е изд., стереотип. — М.: ИНФРА-М, 2022. — 496 с. - ЭБС Znanium. Режим доступа: <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=391734">https://znanium.com/catalog/document?id=391734</a></li><li>Барышников, Н. В. Основы профессиональной межкультурной коммуникации : учебник / Н.В. Барышников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 348 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1391408. - ISBN 978-5-16-016933-0. - Текст : электронный. - URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1912985">https://znanium.com/catalog/product/1912985</a> (дата обращения: 04.06.2024). – Режим доступа: по подписке.</li><li><a href="https://znanium.ru/read?id=372749">Пивоваров А.М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты. Издательство РИОР, 2019 – 146 с. Znanium. Режим доступа: https://znanium.ru/read?id=372749</a></li></ol> <p>1.</p> |
| 2     | Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации, 2 ч. (очно-заочная – 4ч.,)   |  |
| 3     | Этический аспект речевой коммуникации, 2 ч. (очно-заочная – 2ч.,)  |  |
| 4     | Психологический аспект речевой коммуникации, 2 ч. (очно-заочная – 2ч.,)  |  |
| 5     | Совершенствование навыков устной речи. Монологическая и диалогическая речь. Речь и дискурс, 3 ч. (очно-заочная – 5ч.,) |  |
| 6     | Совершенствование навыков слушания, 2 ч. (очно-заочная – 2ч.)  |  |
| 7     | Совершенствование навыков чтения, 2 ч. (очно-заочная – 2 ч.)   |  |
| 8     | Совершенствование навыков письма, 2 ч. (очно-заочная – ч.)   |  |
| 9     | Основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса, 2 ч. (очно-заочная – 2ч.)              |  |
| 10    | Перцептивная сторона делового общения, 2 ч. (очно-заочная – 4ч.)   |  |
| 11    | Коммуникативная сторона делового общения, 2 ч. (очно-заочная – 4ч.)  |  |
| 12    | Интерактивная сторона делового общения, 2 ч.   |  |



|    |  |  |
|----|--|--|
| 13 | Деловая беседа как основная форма делового общения, 2 ч. (очно-заочная – 3 ч.) |  |
| 14 | Психологические аспекты переговорного процесса, 2 ч.                           |  |
| 15 | Деловые совещания, 2 ч. (очно-заочная – 5 ч.)                                  |  |
| 16 | Психологические особенности публичного выступления, 3 ч. (очно-заочная – 5 ч.) |  |



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

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

| № пп | Индекс компетенции, индикатора | Содержание компетенции и индикатора   | Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции, индикатора   | В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции, индикатора обучающийся должен:   |  |  |
|------|--------------------------------|---|--|--|--|--|
|      |                                |   |  | знать  | уметь  | Владеть  |
| 1    | УК-4                           | способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках  |  |  |  |  |
|      | УК 4.1                         | выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия | Основные аспекты речевой коммуникации. Виды речевой деятельности Основы психологии деловых коммуникаций Виды и формы делового общения: психологические аспекты | языковую систему, языковую норму, функциональные стили современного русского лит. языка, способы совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами | Осуществлять коммуникацию в зависимости от стили общения, цели и условий партнерства, статусно-ролевых признаков, интенций, невербальных сигналов участников профессионального общения | свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи |
|      | УК 4.2                         | ведет диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах  | Основные аспекты речевой коммуникации. Виды речевой деятельности Основы  | языковую систему, языковую норму, функциональные стили современного русского лит. языка, способы совершенствования   | составлять профессиональную речь с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил композиции и языковых  | свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи |





|   |        |   |  |   |   |   |
|---|--------|---|--|---|---|---|
|   |        |   | психологии деловых коммуникаций<br>Виды и формы делового общения:<br>психологические аспекты | навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами   | норм  |   |
|   | УК 4.3 | ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции | Основные аспекты речевой коммуникации.<br>Виды речевой деятельности                          | языковую систему, языковую норму, функциональные стили современного русского лит. языка, способы совершенствования навыков письма как вида речевой деятельности | вести деловую корреспонденцию, составлять документы различных жанров, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица органов власти и управления | Навыками составления официальных и неофициальных деловых писем  |
| 2 | УК-9   | способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах   |  |   |   |   |
|   | УК 9.1 | обладает представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с   | Основы речевой коммуникации<br><br>Основы психологии деловых коммуникаций                    | понятие и содержание инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; принципы недискриминационного взаимодействия при коммуникации с учетом              | планировать профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.   | навыками планирования и осуществления профессиональной деятельности с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами. |



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

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

| Результат обучения по дисциплине   | Показатель оценивания  | Критерий оценивания   | Этап освоения компетенции   |
|--|--|---|---|
| УК-4   |  |   |   |
| Знать языковую систему, языковую норму, функциональные стили современного русского лит. языка, способы совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с | Тестирование, решение ситуационных задач, выполнение и защита группового проекта, тренинг, | Студент демонстрирует способности к коммуникации в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | Закрепление способности осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном |



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



|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| <p>составлять профессиональную речь с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил композиции и языковых норм</p> <p>Владеть свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи.</p>  |  | <p>демонстрирует умение составлять профессиональную речь с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил композиции и языковых норм</p> <p>Студент демонстрирует владение свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи.</p>   |   |
| УК 4.3  |  |  |   |
| <p>языковую систему, языковую норму, функциональные стили современного русского лит. языка, способы совершенствования навыков письма как вида речевой деятельности</p> <p>вести деловую корреспонденцию, составлять документы различных жанров, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица органов власти и управления</p> <p>владеть навыками составления официальных и неофициальных деловых писем</p> | <p>Тестирование, решение ситуационных задач, выполнение и защита группового проекта, тренинг, круглый стол</p> | <p>Студент продемонстрирует знание языковой системы, языковой нормы, функциональных стилей современного русского лит. языка, способов совершенствования навыков письма как вида речевой деятельности</p> <p>Студент демонстрирует умение вести деловую корреспонденцию, составлять документы различных жанров, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица органов власти и управления</p> <p>Студент демонстрирует навыки составления официальных и неофициальных деловых писем</p> | <p>Закрепление способности осуществлять деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции</p> |
| УК-9  |  |  |   |
| <p>Знать базовые дефектологические основы в социальной и профессиональной сферах</p>  | <p>Тестирование, решение ситуационных</p>  | <p>Студент демонстрирует знания базовых дефектологических основ в социальной и профессиональной сферах</p>   | <p>Закрепление способности использовать базовые</p>   |



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



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



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

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

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

К критериям выставления рейтинговых оценок текущего контроля относятся:

Основные критерии:

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

Дополнительные критерии:

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

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

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

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



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

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

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

*Средство оценивания – ситуационная задача - деловая беседа*

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

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

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

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

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

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

*Средство оценивания – тестирование*

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

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

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





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

*Средство оценивания – выполнение и защита группового проекта*

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

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

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

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

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

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

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

*Средство оценивания – тренинг - психологическая подстройка к клиенту*

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

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

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

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

*Максимальная сумма баллов - 10 баллов.*

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

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

9-10 баллов – профессиональная речь отличается информативностью, логичностью,



композиционной стройностью; содержит 5 и более аргументов; включает этикетные формулы; сопровождается презентацией, соответствующей современным нормам. В речи отсутствуют отступления от языковой нормы.

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

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

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

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

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

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

*Средство оценивания – экзаменационные вопросы*

1. Классификация общения по видам, средствам, жанрам
2. Психология делового общения. Индивид, Личность. Индивидуальность. Личностные установки профессионального коммуникатора.
3. Личная эффективность в деловой коммуникации
4. Феномены группового влияния: фасилитация - ингибция, групповая лень, 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. Управление стрессом.
28. Классификация деловых культур Р.Льюиса
29. Теория культурных измерений Г.Хофстеде
30. Речевые и психологические тактики, способствующие установлению сотрудничества



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

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



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



## Оценочные средства текущего контроля

### Текущий контроль 1

#### Ситуационные задачи – деловая беседа

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

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

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

### Текущий контроль 2

#### Групповой проект

Технологии общения с клиентом. Дискурсивная составляющая

### Текущий контроль 3

Обучающие в личном кабинете на сайте <https://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

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

2. На основе полевого наблюдения необходимо составить «поведенческий портрет» взрослого человека с целью последующей идентификации его с наблюдаемым. В «портрете» должны быть выделены черты поведения человека – черты главные, наиболее характерные, индивидуальные и второстепенные, малохарактерные, общие; их соотношение должно быть правильно отражено в



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

### Тестирование 3

#### Текущий контроль 3

#### Тестовые задания

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

- а) прямое естественное общение, когда субъекты взаимодействия общаются посредством речи, паралингвистических и невербальных средств коммуникации;
- б) общение, опосредованное невербальными средствами коммуникации;
- в) общение с использованием исключительно вербальных средств;
- г) общение на очень близкой (до 1,5 метров) дистанции;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы не верны.

##### 2. Коммуникативные барьеры непонимания возникают:

- а) вследствие принадлежности субъектов общения к разным социальным слоям;
- б) в связи с различными знаковыми средствами передачи сообщения;
- в) вследствие разного уровня развития и владения речью;
- г) при различиях в идеологии и различиях в представлениях о структуре и смысле власти;
- д) верны только ответы Б и В;
- е) все ответы верны.

##### 3. Психологическое заражение – это:

- а) особый механизм социального восприятия;
- б) особый механизм влияния;
- в) специфическая форма социальной памяти;
- г) один из феноменов группообразования;
- д) механизм повышения групповой сплоченности;
- е) процесс повышения эмоциональной напряженности в группе.

##### 4. В процессе познания другого человека одновременно осуществляется несколько процессов:

- а) эмоциональная оценка другого;
- б) интерпретация его поведения и попытка понять причины его поведения;
- в) построение стратегии воздействия на собеседника;
- г) построение собственной стратегии поведения;
- д) верны ответы А и Б;
- е) все ответы верны.

##### 5. Термин «интерактивная сторона общения» обозначает:

- а) совокупность феноменов, выражающих суть взаимодействия людей;
- б) аспект коммуникативного процесса;
- в) внутреннюю, психологическую структуру деятельности;
- г) активность членов группы по поддержанию ее целостности;
- д) верны ответы Б и В;
- е) все ответы верны.

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

- а) в личностных особенностях наблюдаемого;



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

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

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

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

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

**9. Под социальной перцепцией понимается:**

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

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

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

**11. Опосредованное общение:**

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





е) все ответы не верны.

**12. Идентификация:**

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

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

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

**14. Общение – это:**

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

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

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

**16. Специфика межличностного информационного обмена определяется**

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

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

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

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

- а) социальная рефлексия;
- б) когнитивный диссонанс;
- в) социальная категоризация;



- г) идеосинкразический кредит;
- д) социальная стратификация;
- е) все ответы не верны.

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

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

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

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

**Перечень тестовых заданий для промежуточной аттестации  
В рамках компетенций УК-4 и УК-9**

**УК -4**

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

**УК-4, УК-9**

- 5. Аудирование, при котором совмещается понимание и сочувствие-переживание, – это:
  - 1. нерефлексивное слушание;



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

#### УК-4, УК-9

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

#### УК-4

9. Тезис – это:
  1. основная мысль;
  2. доказательство;
  3. украшение речи;
  4. композиционно- риторический прием.
10. К высокому стилю относится высказывание:
  1. Мы не дрогнем в бою За столицу свою (песня).
  2. Скучно на этом свете, господа! (Н.Гоголь).
  3. Не искушай меня без нужды Возвратом нежности своей (Е.Баратынский).
  4. Я правду о тебе порасскажу такую, Что хуже всякой лжи! (А.Грибоедов).
11. Произнося юбилейную речь, следует придерживаться правила:
  1. такая речь должна быть выдержана в самых торжественных тонах;
  2. говорить насколько возможно безыскусно, чтобы речь как можно меньше напоминала типичное ораторское выступление;
  3. речь должна произноситься не более трех минут;
  4. не следует употреблять церковнославянские слова и выражения.
12. Митинговая речь как разновидность относится:
  1. к социально-политической речи;
  2. к социально-бытовой речи;
  3. к парламентской речи;
  4. к приветственному типу речей.
13. Выступление, посвященное вопросам ротации кадров, должно быть:
  1. в высоком стиле;
  2. в среднем стиле;
  3. в простом стиле;
  4. в бурлескном стиле.
14. К высокой лексике относятся слова:
  1. зодчий, благополучие, блаженство;



2. живописный, головотяпство, коллега;
3. стоический, пурпурный, доблестный;
4. созерцающий, минимальный, пророческий.
15. В высоком стиле следует говорить:
  1. о вопросах производственно-хозяйственной деятельности;
  2. об инфляции;
  3. о любимом эстрадном певце;
  4. о юбиляре.

#### УК -9

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

#### УК-4

17. . Не рекомендуется заканчивать выступление
  1. шуткой, не относящейся к делу;
  2. извинением, что задержал аудиторию;
  3. общей фразой – Вот и все, что я хотел сказать;
  4. благодарностью за внимание.
18. Дискурс –это
  1. система взаимосвязанных, взаимообусловленных элементов, языковых знаков
  2. процесс говорения
  3. речевое произведение, в котором находят разрешение коммуникативные целеустановки, интенциональные замыслы автора.
  4. то же, что и текст
- 19.

#### 19. Паралингвистическими средствами невербального общения выступают:

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

#### УК-4, УК-9

20. Поза заложить руки за спину может вызвать представления:
  2. о надменности субъекта;
  3. о растерянности субъекта;
  4. об искренности субъекта;
  5. о хорошем воспитании, полученном субъектом.

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

1. Смоделируйте коммуникативную ситуацию; представьте модель деловой



беседы специалиста по персоналу организации и соискателя на должность менеджера по продажам. Охарактеризуйте речевое поведение коммуникантов.

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

### Перечень тестовых заданий для промежуточной аттестации

#### УК 9.1

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>1</b>          | <b>Инклюзивная компетенция – это</b>   |
| 1                 | специальная профессиональная компетенция, реализуемая в конкретных условиях деятельности по оказанию помощи людям с ограниченными возможностями здоровья |
| 2                 | высокая эрудированность специалиста во многих областях знания  |
| 3                 | широкое привлечение фактического материала   |
| 4                 | свободное, практическое владение речью на данном языке, умение говорить правильно, бегло и динамично   |
| <b>УК-4, УК-9</b> |  |
| <b>2</b>          | <b>Умение учитывать возраст, пол, национальность слушателей, их общественное положение и образ жизни относится:</b>                                      |
| 1                 | к лингвопрагматической части компетенции оратора   |
| 2                 | к предметной компетенции   |
| 3                 | к аргументационному компоненту ораторской компетенции  |
| 4                 | к практическому опыту в политической сфере   |
| <b>3</b>          | <b>Максимы, которые являются составляющими принципа вежливости Дж. Лича:</b>   |
| 1                 | релевантности  |
| 2                 | великодушия  |
| 3                 | качества   |
| 4                 | количества   |
| <b>4</b>          | <b>Максимы Грайса</b>  |
| 1                 | Максима способа выражения  |
| 2                 | Максима великодушия  |
| 3                 | Максима количества   |
| 4                 | Максима качества   |
| <b>5</b>          | <b>Социальная роль определяется</b>  |
| 1                 | позицией участника общения (говорящий/слушающий)   |
| 2                 | речевым поведением   |
| 3                 | позицией, которую занимает человек в обществе  |
| 4                 | психологическими качествами  |
| <b>6</b>          | <b>Компоненты инклюзивной компетенции</b>  |
| 1                 | рефлексивный   |



|                         |  |
|-------------------------|--|
| 2                       | Когнитивно-информационный  |
| 3                       | мотивационный  |
| 4                       | контролирующий   |
| 7                       | <b>Поза заложить руки за спину может вызвать представления:</b>  |
| 1                       | о надменности субъекта   |
| 2                       | о растерянности субъекта   |
| 3                       | об искренности субъекта  |
| 4                       | о хорошем воспитании, полученном субъектом   |
| <b>УК-4, УК 9.2 9.3</b> |  |
| 8                       | <b>В деловой беседе для достижения поставленных коммуникативных целей следует использовать</b>                       |
| 1                       | закрытую позу  |
| 2                       | открытую позу  |
| 3                       | Авторитарную позу  |
| 4                       | Вульгарную позу  |
| <b>УК 9.1</b>           |  |
| 9                       | <b>Единицей общения является:<br/>Кол-во правильных ответов - 1</b>  |
| 1                       | текст  |
| 2                       | предложение  |
| 3                       | фраза  |
| 4                       | дискурс  |
| <b>УК-4 , 9.2 9.3</b>   |  |
| 10                      | <b>Одним из компонентов закрытой позы партнера по деловому общению может быть<br/>Кол-во правильных ответов - 1</b>  |
| 1                       | сидение его в позе нога на ногу  |
| 2                       | вытягивание одной ноги в положении сидя  |
| 3                       | оттопыривание больших пальцев сложенных рук  |
| 4                       | похлопывание собеседника по плечу  |
| 11                      | <b>Нервозность выражается Кол-во правильных ответов - 1</b>  |
| 1                       | быстрым хождением взад-вперед, из угла в угол  |
| 2                       | обхватыванием ладонями щек   |
| 3                       | неожиданным принятием позы нога на ногу  |
| 4                       | делаемым время от времени жестом поднятия вверх указательного пальца при производстве реплик или монологической речи |
| <b>УК 9.1</b>           |  |
| 12                      | <b>Инклюзия – это</b>  |
| 1                       | Процесс восприятия и производства речи   |
| 2                       | Процесс мышления   |
| 3                       | <b>процесс реального включения в активную жизнь социума людей с ограниченными возможностями</b>                      |
| 4                       | То же, что и аудирование   |
| 13                      | <b>Ссылки в речи на конкретные факты – это аргумент:</b>   |
| 1                       | К силе   |



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



|               |   |
|---------------|---|
|               |   |
| 1             | Не ждите просьбы. Помогайте. Делайте то, что считаете нужным.   |
| 2             | Предлагайте помощь. Ждите, пока ее примут.  |
| 3             | Спрашивайте, что и как делать.  |
| 4             | Если не поняли ответ, делайте, как считаете нужным  |
| <b>21</b>     | <b>Когда один человек испытывает к другому противоречивые чувства, как это называется?</b>  |
| 1             | Амбивалентность, двойственность чувств;+  |
| 2             | Прямолинейность, непосредственность чувств;   |
| 3             | Ситуативность, опосредованность чувств;   |
| 4             | Обобщенность, абстрактность чувств.   |
| <b>22</b>     | <b>Что из данного относится к фазе стресса?</b>   |
| 1             | возбуждение;  |
| 2             | истерика;   |
| 3             | истощение   |
| 4             | игнорирование   |
| <b>УК 9.1</b> |   |
| <b>23</b>     | <b>Сумма навыков и способностей человека распознавать эмоции, понимать намерения других людей и свои собственные, а также способность управлять своими эмоциями и эмоциями других людей в целях решения практических задач...</b> |
| 1             | Когнитивный интеллект   |
| 2             | Социальный интеллект  |
| 3             | Эмпатия   |
| 4             | Эмоциональный интеллект   |
| <b>24</b>     | <b>Сильное эмоциональное состояние взрывного характера, бурно протекающее, изменяющее сознание и нарушающее волевой контроль - это</b>  |
| 1             | Аффект  |
| 2             | Страсть   |





|                   |  |
|-------------------|--|
| 3                 | Фрустрация   |
| 4                 | стресс   |
| <b>25</b>         | <b>Процесс передачи эмоционального состояния между индивидами без решающего смыслового влияния, называется</b> |
| 1                 | Внушение   |
| 2                 | Подражание   |
| 3                 | Заражение  |
| 4                 | идентификация  |
| <b>26</b>         | <b>Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи:</b>                               |
| 1                 | Поправляйте человека   |
| 2                 | Заканчивайте за него его речь, если вы уже все поняли. Ускоряйте разговор                                      |
| 3                 | Не перебивайте и не поправляйте человека   |
| 4                 | Ускоряйте разговор   |
| <b>УК 9.2 9.3</b> |  |
| <b>27</b>         | <b>Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:</b>                                     |
| 1                 | Говорите ровно, ясно   |
| 2                 | Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.                                     |
| 3                 | Кричите в ухо  |
| 4                 | Убедитесь, что вас поняли  |
| <b>28</b>         | <b>Принцип общения «на равных» предполагает:<br/>Кол-во правильных ответов - 1</b>                             |
| 1                 | подчеркивание зависимости от себя  |
| 2                 | ставит в центр себя и свое мнение, а не его  |
| 3                 | Игнорирование его желания  |
| 4                 | Уважение прав и интересов другого  |



|           |   |
|-----------|---|
| <b>29</b> | <b>Экспрессивно-выразительные движения- это</b> |
| 1         | Поза  |
| 2         | Взгляд  |
| 3         | Поцелуй   |
| 4         | смех  |
| <b>30</b> | <b>Раскрытые руки ладонями вверх:</b>           |
| 1         | Неуверенность                                   |
| 2         | Искренность                                     |
| 3         | Чувство вины                                    |
| 4         | Беспокойство                                    |

**Вопросы для промежуточной аттестации представлены выше (экзамен 1 семестр)**

#### **7.4. Содержание занятий семинарского типа**

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

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

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

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

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

Практические занятия предполагают предварительную подготовку студентов по плану практического занятия. Готовясь к практическому занятию, студент должен



ознакомиться с материалом соответствующей лекции, учебной литературы, которые по своему содержанию представляют теоретическую базу курса. Важной задачей для студентов является проработка всех вопросов не только на основе учебной литературы, но и дополнительных источников.

### **Практическое занятие 1.**

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

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

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

**Практические навыки:** умение моделировать коммуникативную ситуацию

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

### **Практическое занятие 2**

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

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

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

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

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

### **Практическое занятие 3**

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

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

**Практические навыки:** умение считывать информацию о собеседнике, исходя из статусно-ролевых признаков, интенций участников профессионального общения; знание



правил речевого поведения и умение их использовать в конкретной коммуникативной ситуации; знание языковых норм и умение использовать их в речи.

**Продолжительность занятия – 0,5 час**

#### **Практическое занятие 4**

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

**Тема и содержание занятия:** Психологический аспект речевой коммуникации (с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья). Анализ приемов эмоционально-психологического речевого воздействия и вероятной психологической реакции (на примере деловой беседы). Предлагаемые ситуации приближены к реальным и отражают речевые взаимодействия специалистов, работающих в сфере сервиса, с клиентами, лицами с ограниченными возможностями здоровья.

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

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

**Продолжительность занятия – 0,5 час**

#### **Практическое занятие 5**

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

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

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

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

**Продолжительность занятия – 1 час (очно-заочная форма обучения – 0,5 часа)**

#### **Практическое занятие 6**

**Вид практического занятия:** тренинг, контроль навыков аудирования

**Тема и содержание занятия:** Совершенствование навыков слушания.

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

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

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

#### **Практическое занятие 7**

**Вид практического занятия:** круглый стол, выступление с профессиональными



речами

**Тема и содержание занятия:** Совершенствование навыков чтения.

**Цель занятия:** обучение студентов различным видам чтения.

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

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

#### **Практическое занятие 8**

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

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

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

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

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

#### **Практическое занятие 9.**

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

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

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

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

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

#### **Практическое занятие 10**

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

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

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

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

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

#### **Практическое занятие 11.**

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

**Тема и содержание занятия:** Подведение итогов прохождения тестов по



диагностированию надпрофессиональных компетенций по инструментам в рамках проекта «Оценка и развитие управленческих компетенций в российских образовательных организациях» Автономной некоммерческой организации «Россия – страна возможностей».

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

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

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

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

#### Практическое занятие 12

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

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

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

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

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

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

**Цель занятия:** развитие надпрофессиональных компетенций.

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

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



заочная форма обучения – 1 час).

### **Практическое занятие 13**

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

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

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

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

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

### **Практическое занятие 14**

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

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

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

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

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

### **Практическое занятие 15**

**Вид практического занятия:** круглый стол.

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

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

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

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

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

#### **8.1. Основная литература**

1. Кривокора, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е. И. Кривокора. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 190 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2368. - ISBN 978-5-16-004277-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2107380> (дата обращения: 04.06.2024). – Режим доступа: по подписке.
5. Марьева М.В.. Русский язык в деловой документации : учебник— М.: ИНФРА-



М, 2020. — 323 с. - ЭБС Znanium. Режим доступа:  
<https://znanium.com/catalog/document?id=358329>

6. Измайлова М.А. Деловое общение – М.: Дашков и К, 2022 ЭБС Znanium. Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?id=431524>

7. Культура русской речи: Учебник для вузов / Отв. ред. Л.К. Граудина, Е.Н. Ширяев. - М.: НОРМА: НИЦ ИНФРА-М, 2020. <https://znanium.com/read?id=357750>

## 8.2. Дополнительная литература

1. Абрамова Г.С. Общая психология : учеб. пособие / 2-е изд., стереотип. — М.: ИНФРА-М, 2022. — 496 с. - ЭБС Znanium. Режим доступа:  
<https://znanium.com/catalog/document?id=391734>

2. Барышников, Н. В. Основы профессиональной межкультурной коммуникации : учебник / Н.В. Барышников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 348 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1391408. - ISBN 978-5-16-016933-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1912985> (дата обращения: 04.06.2024). – Режим доступа: по подписке.

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

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

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

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

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

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

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





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

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

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

Изложение лекционного материала рекомендуется проводить в мультимедийной форме (презентаций). Теоретический материал должен отличаться практической направленностью. Лекции могут быть проведены в форме диалога. Основные темы рассматриваются с позиции лингвопрагматики и психологии, что способствует формированию и развитию у студентов коммуникативных компетенций.

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

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

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

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

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

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

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



специалист, работающий в области государственного и муниципального управления.

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

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

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

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

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

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

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

*Анализ деловых бесед.*

*Тестирование*

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

Основными задачами самостоятельной работы студентов являются:

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

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

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

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

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.

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

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



кабинетах:

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