



УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом Высшей школы туризма и
гостеприимства
Протокол № 8 от 16 января 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.4 ТЕХНОЛОГИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЙ

основной образовательной программы высшего образования – программы
магистратуры

по направлению подготовки: *43.04.03 Гостиничное дело*

направленность (профиль): *Инновационные технологии управления гостиничным
бизнесом*

Квалификация: *магистр*

Год начала подготовки: *2025*

Разработчик:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент</i>	<i>к.п.н., доцент Зорина Н.М.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент Высшей школы туризма и гостеприимства</i>	<i>к.э.н. Коновалова Е.Е.</i>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС Лист 2
--	--	---------------------------------------

1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина Б1.В.4 «Технологии профессиональных коммуникаций» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений программы магистратуры 43.04.03 «Гостиничное дело», направленности (профиля): «Инновационные технологии управления гостиничным бизнесом».

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия:

УК-4.1. Составляет, переводит и редактирует профессиональные и академические тексты;

УК-4.2. Использует современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях.

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия:

УК-5.1. Анализирует особенности межкультурного взаимодействия;

УК-5.2. Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с теорией и практикой делового общения: создания и восприятия институционального публичного и научного монологического и диалогического дискурса.

Программа ориентирована на развитие знаний студентов в области языковых норм современного русского литературного языка, коммуникативных ресурсов языка, совершенствование навыков создания профессиональной речи. Студент под руководством преподавателя учится составлять публичные монологические выступления на профессиональном уровне, тексты научного характера, требуемые в ходе профессиональной деятельности, в том числе аннотации научных статей, научно-технические отчеты, статьи по результатам выполненных исследований; делать обзоры научной литературы по теме ВКР (научная речь); развивает навыки составления деловых писем, документов (служебных записок, объяснительных, докладных записок, протоколов и т.д.), навыки составления сообщений для компьютерных сетей, обеспечивающих сопровождение деловой профессиональной речи.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

На очной форме обучения преподавание дисциплины ведется на 1 курсе во 2 семестре – занятия лекционного типа 12 часов, в том числе проблемные лекции, лекции-презентации, лекции-диалоги, занятия семинарского типа – 12 часов, в том числе круглые столы, решение ситуационных задач, тренинги; промежуточная аттестация в форме экзамена - 2 часа; консультации - 2 час, самостоятельная работа обучающихся – 80 час. (3 зачетные единицы).

На заочной форме обучения преподавание дисциплины ведется на 1 курсе в 1 и 2 семестре. 1 семестр: занятия лекционного типа – 4 часа; занятия семинарского типа – 2 час. консультации – 2 часа; самостоятельная работа обучающихся – 64 часов (2 зачетные единицы). 2 семестр: занятия лекционного типа - 4 часа, в том числе проблемные лекции, лекции-презентации, лекции-диалоги, занятия семинарского типа – 6 часов в том числе круглые столы, решение ситуационных задач, тренинги; промежуточная аттестация в форме экзамена во 2 семестре - 2 часа; консультации - 2 часа; самостоятельная работа обучающихся – 22 часа (1 зачетная единица).

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме опроса, тестирования; промежуточная аттестация в форме экзамена на первом курсе.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)

№ пп	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1.	УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
2.	УК-4.1	Составляет, переводит и редактирует профессиональные и академические тексты
3.	УК-4.2	Использует современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях.
4.	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
5.	УК-5.1	Анализирует особенности межкультурного взаимодействия
6.	УК-5.2	Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Изучение данной дисциплины на очной форме обучения базируется на знаниях и компетенциях дисциплин: «Современные методы исследований», «Современные подходы к организационно-управленческой деятельности», «Организация образовательной деятельности и методика преподавания дисциплин гостиничного профиля», «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания» и «Персонал-технологии в сфере гостеприимства», «Проектная деятельность», «Организация учебной и научной деятельности магистра», прохождении учебной практики.

Изучение данной дисциплины на заочной форме обучения базируется на знаниях и компетенциях дисциплин: «Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций», «Проектная деятельность», «Организация учебной и научной деятельности магистра», прохождении ознакомительной учебной практики.

Формирование компетенции УК-4 начинается в дисциплинах Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций, Организация образовательной деятельности и методика преподавания дисциплин гостиничного профиля, в процессе прохождения учебной практики (1 семестр), продолжается в данной дисциплине одновременно с дисциплинами Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций, Второй иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций (2 семестр), продолжается в дисциплинах Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций, Второй иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций, в процессе прохождения производственной практики (3 семестр) и заканчивается в процессе прохождения преддипломной практики и государственной итоговой аттестации (4 семестр).

Формирование компетенции УК-5 начинается в дисциплинах Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций, в процессе прохождения учебной практики (1 семестр), продолжается в данной дисциплине одновременно с дисциплинами



Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций, Второй иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций, Организация и управление сервисной средой в сфере гостеприимства, Стратегическое управление гостиничными сетями (2 семестр), продолжается в дисциплинах Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций, Второй иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций, в процессе прохождения производственной практики (3 семестр) и заканчивается в процессе государственной итоговой аттестации (4 семестр).



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 3/108 зачетных единиц/ акад. часов.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Для очной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			1	2	3	4
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	28	-	28	-	-
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	12	-	12	-	-
	Практическая подготовка					
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	12	-	12	-	-
	Практическая подготовка					
	Семинары	12	-	12	-	-
	Лабораторные работы	-	-	-	-	-
	Практические занятия		-		-	-
1.3	Консультации	2	-	2	-	-
1.4	Форма промежуточной аттестации (экзамен)	2	-	2	-	-
2	Самостоятельная работа обучающихся	80	-	80	-	-
3	Общая трудоемкость час	108	-	108	-	-
	з.е.	3	-	3	-	-

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			1	2	3	4
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	22	8	14	-	-
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	8	4	4	-	-
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	8	2	6	-	-
	Семинары	2	2	-	-	-
	Лабораторные работы	-	-	-	-	-
	Практические занятия	6	-	6	-	-
1.3	Консультации	4	2	2	-	-
1.4	Форма промежуточной аттестации (экзамен)	2	-	2	-	-
2	Самостоятельная работа обучающихся	86	64	22	-	-
3	Общая трудоемкость час	108	72	72	-	-
	з.е.	3	2	1	-	-

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

Для очной формы обучения:

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	
Система коммуникаций в гостиничном бизнесе	Русский язык как форма русской национальной культуры. Функциональные стили современного русского литературного языка. Языковая норма	1	Лекция/диалог	1	Тренинг							Написание аннотации на научную статью по анализу состояния, проблем, перспектив развития гостиничного бизнеса

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем									СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов			Форма проведения консультации
	Система коммуникаций в гостиничном бизнесе. Правила композиции и содержания делового дискурса в гостиничном бизнесе. Взаимодействия со СМИ	2	Лекция-презентация	2	Тренинг. Ситуационная задача (пресс-релиз). Контрольная точка 1.								Подготовка к выступлению с профессиональной речью на тему, связанную с развитием индустрии гостеприимства

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем									СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов			Форма проведения консультации
Профессиональный деловой дискурс в гостиничном дискурсе	Структура дискурса. Монологический и диалогический дискурс. Речевые стратегии и тактики. Этика и этикет профессионального общения в индустрии гостеприимства, особенности межкультурных коммуникаций	2	Лекция/ диалог	2	Круглый стол- дискуссия								Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. Работа с литературой и Интернет-ресурсами

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем									СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов			Форма проведения консультации
	Стилистические средства современного делового дискурса в сфере гостиничного бизнеса. Язык рекламы	2	Лекция-презентация	2	Тренинг. Круглый стол (дискуссия). Контрольная точка 2.								Работа с литературой и Интернет-ресурсами

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
		Контактная работа обучающихся с преподавателем									СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	
Научный дискурс (на примерах научных дискурсов, отражающих специфику индустрии гостеприимства)	Научный стиль и его средства в современных профессиональных коммуникациях в сфере индустрии гостеприимства. Составление письменного текста научно-делового характера с отражением специфики гостиничного бизнеса	2	Лекция/диалог				Круглый стол					Работа с литературой и Интернет-ресурсами

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
	Актуальность темы научного исследования. Обзор научной литературы по проблемам, перспективам развития индустрии гостеприимства	2	Лекция/диалог				Круглый стол – дискуссия. Контрольная точка 3						Работа с литературой и Интернет-ресурсами

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 12

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
		Контактная работа обучающихся с преподавателем									СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	
Коммуникативно-сопровождающий дискурс (на примере профессиональных коммуникаций предприятий индустрии гостеприимства)	Роды и виды документов в сфере гостиничного бизнеса	1	Лекция/диалог	1	Тренинг. Контрольная точка 4.						Групповая	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
Промежуточная аттестация (экзамен) – 2 часа												

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 13

Для заочной формы обучения:

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										Форма проведения СРО	
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов			Форма проведения консультации
1 семестр													
Система коммуникаций в гостиничном бизнесе	Русский язык как форма русской национальной культуры. Функциональные стили современного русского литературного языка. Языковая норма	1	Лекция/ диалог										Написание аннотации на научную статью по анализу состояния, проблем, перспектив развития гостиничного бизнеса

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
	Система коммуникаций в гостиничном бизнесе. Правила композиции и содержания делового дискурса в гостиничном бизнесе. Взаимодействия со СМИ	1	Лекция-презентация										Подготовка к выступлению с профессиональной речью на тему, связанную с развитием индустрии гостеприимства

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
		Контактная работа обучающихся с преподавателем									СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	
Профессиональный деловой дискурс в гостиничном дискурсе	Структура дискурса. Монологический и диалогический дискурс. Речевые стратегии и тактики. Этика и этикет профессионального общения в индустрии гостеприимства; особенности межкультурных коммуникаций	2	Лекция/ диалог	2	Тренинг. Ситуационная задача (пресс-релиз). Контрольная точка 1.						Групповая	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. Работа с литературой и Интернет-ресурсами

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 16

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов		
	2 семестр											
	Стилистические средства современного делового дискурса в сфере гостиничного бизнеса. Язык рекламы	1	Лекция/диалог	2	Круглый стол-дискуссия. Контрольная точка 2.							Работа с литературой и Интернет-ресурсами

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем									СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов			Форма проведения консультации
Научный дискурс (на примерах научных дискурсов, отражающих специфику индустрии гостеприимства)	Научный стиль и его средства в современных профессиональных коммуникациях в сфере индустрии гостеприимства. Составление письменного текста научно-делового характера с отражением специфики гостиничного бизнеса	1	Лекция/ диалог	2	Круглый стол- дискуссия.								Работа с литературой и Интернет- ресурсами

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
	Актуальность темы научного исследования. Обзор научной литературы по проблемам, перспективам развития индустрии гостеприимства	1	Лекция/диалог				Круглый стол. Контрольная точка 3.						Работа с литературой и Интернет-ресурсами

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 19

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
Коммуникативно-сопровождающий дискурс (на примере профессиональных коммуникаций предприятий индустрии гостеприимства)	Роды и виды документов в сфере гостиничного бизнеса	1	Лекция/диалог	2	Тренинг (сообщения для социальных сетей). Контрольная точка 4.								Работа с литературой и Интернет-ресурсами
Промежуточная аттестация (экзамен) – 2 часа													

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

Для самостоятельной работы по дисциплине «Технологии профессиональных коммуникаций» обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1	Русский язык как форма русской национальной культуры. Функциональные стили современного русского литературного языка. Языковая норма, <i>(очная форма обучения -10 ч.), (заочная форма обучения -20 ч.)</i>	Основная литература 1. Пивоваров, А. М. Деловые коммуникации: теория и практика : учебное пособие / А. М. Пивоваров. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2024. — 162 с. — (Высшее образование). — DOI: https://doi.org/10.29039/01913-9 . - ISBN 978-5-369-01913-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2133532
2	Система коммуникаций в гостиничном бизнесе. Правила композиции и содержания делового дискурса в гостиничном бизнесе. Взаимодействия со СМИ <i>(очная форма обучения -10 ч.), (заочная форма обучения -20 ч.)</i>	2. Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика. М.: Дашков и К, 2023 https://znanium.ru/catalog/document?id=431542 3. Жукова, Е. Е. Деловое общение и кросс-культурные коммуникации. Практикум : учебное пособие / Е.Е. Жукова, Т.В. Суворова. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1859082. - ISBN 978-5-16-017497-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/document?pid=1859082
3	Структура дискурса. Монологический и диалогический дискурс. Речевые стратегии и тактики. Этика и этикет профессионального общения в сфере гостиничного бизнеса, особенности межкультурных коммуникаций <i>(очная форма обучения -20 ч), (заочная форма обучения -24 ч.)</i>	Дополнительная литература 1. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учеб. пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — М. : ИНФРА-М, 2024 Режим доступа https://znanium.ru/catalog/document?id=444661 2. Кирсанова, М. В. Деловая переписка : учебное пособие / М.В. Кирсанова, Ю.М. Аксенов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 153 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1891259. - ISBN 978-5-16-017841-7. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1891259 – Режим доступа: по подписке.
4	Стилистические средства современного делового дискурса в сфере гостиничного бизнеса, язык рекламы <i>(очная форма обучения -10 ч.), (заочная форма обучения -2 ч.)</i>	
5	Научный стиль и его средства в современных профессиональных коммуникациях в сфере индустрии гостеприимства. Составление письменного текста научно-делового характера отражением специфики гостиничного бизнеса: стандартов гостиничной деятельности, <i>(очная форма обучения -10 ч.), (заочная форма обучения -5 ч.)</i>	
6	Актуальность темы научного исследования. Научная речь, <i>(очная</i>	



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТИС

Лист 21

	<i>форма обучения-10 ч.), (заочная форма обучения -5 ч.)</i>	
7	Роды и виды документов в сфере гостиничного бизнеса, <i>(очная форма обучения -10 ч.), (заочная форма обучения -10 ч.)</i>	

7. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)
«Технологии профессиональных коммуникаций»

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

№ Пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции(или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
	УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академическ. и профессионального взаимодействия	Профессиональный деловой дискурс в гостиничном бизнесе Система коммуникаций в гостиничном бизнесе Научный дискурс Коммуникативно-сопровождающий дискурс	современные профессиональные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия	применять современные профессиональные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия	современными профессиональными коммуникативными технологиями для академического и профессионального взаимодействия
	УК-4.1	Составляет, переводит и редактирует профессиональные и академические тексты	Профессиональный деловой дискурс в гостиничном бизнесе Система коммуникаций в гостиничном бизнесе Научный дискурс Коммуникативно-сопровождающий дискурс	профессиональные и академические тексты	составлять, переводить и редактировать профессиональные и академические тексты	навыками составления, перевода и редактирования профессиональных и академических текстов
	УК-4.2	Использует современные	Профессиональный	современные	использовать	навыками

		коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях.	деловой дискурс в гостиничном бизнесе Система коммуникаций в гостиничном бизнесе Научный дискурс Коммуникативно-сопровождающий дискурс	коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях	современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях	использования современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях
	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Профессиональный деловой дискурс в гостиничном бизнесе Система коммуникаций в гостиничном бизнесе Научный дискурс Коммуникативно-сопровождающий дискурс	разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия в устной и письменной формах	анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия в устных и письменных формах для решения задач профессиональной деятельности	навыками анализа разнообразия культур и применения их в процессе межкультурного взаимодействия в устных и письменных формах для

						решения задач профессиональной деятельности решения задач профессиональной деятельности
	УК-5.1	Анализирует особенности межкультурного взаимодействия	Профессиональный деловой дискурс в гостиничном бизнесе Система коммуникаций в гостиничном бизнесе Научный дискурс Коммуникативно-сопровождающий дискурс	особенности межкультурного взаимодействия	анализировать особенности межкультурного взаимодействия	навыками анализа особенностей межкультурного взаимодействия
	УК-5.2	Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон	Профессиональный деловой дискурс в гостиничном бизнесе Система коммуникаций в гостиничном бизнесе Научный дискурс Коммуникативно-сопровождающий дискурс	профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон	выстраивать профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон	навыками выстраивания профессионального взаимодействия с учетом межкультурных особенностей сторон

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

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
Знание современных профессиональных коммуникативных технологий для академического и профессионального взаимодействия Умение применять современные профессиональные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия Владение современными профессиональными коммуникативными технологиями для академического и профессионального взаимодействия	Тренинг-коммуникации с использованием цифровых технологий (пресс-релиз, аннотации на научные статьи), решение ситуационных задач (деловая беседа), Круглый стол – дискуссия - профессиональная речь Круглый стол – дискуссия – научная речь	Студент демонстрирует знание современных профессиональных коммуникативных технологий для академического и профессионального взаимодействия Демонстрирует умение применять современные профессиональные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия Студент демонстрирует владение современными профессиональными коммуникативными технологиями для академического и профессионального взаимодействия	Закрепление способности к коммуникациям в устной и письменной формах в профессиональной деятельности.
Знать профессиональные и академические тексты Уметь составлять, переводить и редактировать профессиональные и академические тексты Владеть навыками составления, перевода и редактирования профессиональных и академических текстов	Тренинг-коммуникации с использованием цифровых технологий, решение ситуационных задач (деловая беседа), Круглый стол – дискуссия - профессиональная речь Круглый стол – дискуссия – научная речь	Студент продемонстрировал знание профессиональных и академических тексты Студент продемонстрировал умение составлять, переводить и редактировать профессиональные и академические тексты Студент продемонстрировал владение навыками составления, перевода и редактирования профессиональных и академических текстов	Закрепление способности составления, перевода и редактирования профессиональных и академических текстов
Знать современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на	Тренинг-коммуникации с использованием цифровых технологий (сообщения для социальных сетей), решение ситуационных задач (деловая беседа), Круглый стол –	Студент продемонстрировал знание современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и	Закрепление способности использования современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для

публичных мероприятиях Уметь использовать современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях Владеть навыками использования современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях	дискуссия - профессиональная речь Круглый стол – дискуссия – научная речь	профессиональной деятельности на публичных мероприятиях Студент продемонстрировал умение использовать современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях Студент продемонстрировал владение навыками использования современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях	представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях
Знание разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия в устной и письменной формах Умение анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия в устных и письменных формах для решения задач профессиональной деятельности Владение навыками анализа разнообразия культур и применения их в процессе межкультурного взаимодействия в устных и письменных формах для	решение ситуационных задач (деловая беседа)	Студент демонстрирует знание разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия в устной и письменной формах Студент демонстрирует умение анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия в устных и письменных формах для решения задач профессиональной деятельности Студент демонстрирует владение навыками анализа разнообразия культур и применения их в процессе межкультурного взаимодействия в устных и письменных формах для	Закрепление способности анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

решения профессиональной деятельности	задач	решения профессиональной деятельности	задач
Знать особенности межкультурного взаимодействия Уметь анализировать особенности межкультурного взаимодействия Владеть навыками анализа особенностей межкультурного взаимодействия	Тренинг, конференция, круглый стол, ролевая игра, презентация.	Студент продемонстрировал знание особенности межкультурного взаимодействия Студент продемонстрировал умение анализировать особенности межкультурного взаимодействия Студент продемонстрировал владение навыками анализа особенностей межкультурного взаимодействия	Закрепление способности анализировать особенности межкультурного взаимодействия
Знать профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон Уметь выстраивать профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон Владеть навыками выстраивания профессионального взаимодействия с учетом межкультурных особенностей сторон	Тренинг, конференция, круглый стол, ролевая игра, презентация.	Студент продемонстрировал знание профессионального взаимодействия с учетом межкультурных особенностей сторон Студент продемонстрировал умение выстраивать профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон Студент продемонстрировал владение навыками выстраивания профессионального взаимодействия с учетом межкультурных особенностей сторон	Закрепление способности выстраивать профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон

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

Средство оценивания – круглый стол (дискуссия – профессиональная речь)

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при проведении круглого стола (дискуссия – профессиональная 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.

Средство оценивания – круглый стол (дискуссия – научная речь)

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при проведении круглого стола (дискуссия – научная речь)

15 баллов – научная речь отличается информативностью, логичностью, композиционной стройностью; включает этикетные формулы; содержит анализ научных теорий/классификаций/результатов научного исследования по теме диссертации; сопровождается презентацией, соответствующей современным нормам. В речи широко использована научная терминология, отсутствуют отступления от языковой нормы.

10 баллов – научная речь отличается информативностью, логичностью, композиционной стройностью; включает этикетные формулы; представленные научные теории/классификации /результаты научного исследования по теме диссертации носят более описательный, нежели аналитический характер; речь сопровождается презентацией. В речи широко использована научная терминология, наблюдаются незначительные отступления от языковой нормы.

5 баллов – в научной речи наблюдаются повторы, нарушающие логическую и композиционную стройность изложения; научные теории/классификации /результаты научного исследования по теме диссертации представлены поверхностно; презентация отсутствует. В речи недостаточно использована научная терминология, имеют место нарушения языковой нормы.

Менее 5 баллов – научная речь не содержит достаточной информации;; не соразмерены композиционные части; научные теории/классификации /результаты научного исследования по теме диссертации не представлены; отсутствует презентация. Не соблюдается языковая норма.

Максимальная сумма баллов - 15 баллов.

Средство оценивания – тренинг – составление деловых писем, пресс-релизов, сообщений для социальных сетей

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков в тренинге – коммуникации с использованием цифровых технологий (пресс-релиз, сообщения для социальных сетей и др.)

4-5 баллов – представленный коммуникативно-сопровождающий дискурс отличается логичностью, целостностью; использованы этикетные формулы. Отсутствуют отступления от языковой нормы.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТМС <i>Лист 29</i>
--	---	---------------------------------------

2-3 балла – в представленном коммуникативно-сопровождающем дискурсе имеют место логические ошибки, использованы этикетные формулы. Наблюдаются отступления от языковой нормы.

0-1 балл – представленный коммуникативно-сопровождающий дискурс содержит отступления от языковой нормы; нарушена логика и целостность изложения.

Максимальная сумма баллов - 5 баллов.

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 ;

0-4балла - 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.

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

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

Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении
Средство оценивания – устный опрос

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	– полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; – демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
«4»	– вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: – а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; – б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;	– обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и дополнительной литературы; – дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; – правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; – демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

	– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	
«3»	– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы	– обучающийся показывает знание основного – материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; – при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; – не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	– не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов. – не сформированы компетенции, умения и навыки.	– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

оценочная шкала устного ответа

Процентный интервал оценки	оценка
менее 50%	2
51% - 70%	3
71% - 85%	4
86% - 100%	5

Промежуточная аттестация проводится в форме тестирования.

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

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

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
5	Система коммуникаций в гостиничном бизнесе	Тренинг – написание пресс-релиза	Представить пресс- релиз месяца - март 2025г.
7	Профессиональный деловой дискурс в гостиничном дискурсе	Круглый стол – дискуссия – профессиональная речь	Представить профессиональную публичную речь/ монологический деловой дискурс и дискурс-анализ – в течение месяца - март 2025г.
15	Научный дискурс (на примерах научных дискурсов, отражающих специфику индустрии гостеприимства)	Круглый стол – дискуссия научная речь	Представить научную речь/ монологический научный дискурс и дискурс-анализ – в течение месяца - апрель 2025г.
17	Коммуникативно сопровождающий дискурс (на примере профессиональных коммуникаций организаций индустрии гостеприимства)	Тренинг – коммуникации с использованием цифровых технологий	Представить сообщения для социальных сетей в рамках обозначенной ситуационной задачи– в течение месяца – апрель 2025г.

Оценочные средства текущего контроля

Круглый стол – дискуссия - профессиональная (публичная) речь

1. Особенности развития мини-отелей
2. Современные тренды в дизайне отелей
3. Обзоры отелей для размещения туристов-студентов
4. Презентация услуг, предоставляемых отелем
5. Презентация отеля
6. Особенности развития гостиничного бизнеса в российских городах и регионах
7. Укрепление позиции отеля в условиях конкуренции (на конкретном примере)

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

ЗАДАНИЯ КОМБИНИРОВАННОГО ТИПА

Задания открытого типа (УК-4)

Задание 1. Администрация гостиницы проводит совещание на тему: Ротация/сокращение кадров. У администрации и персонала много претензий друг к другу. Какими знаниями и умениями должны обладать специалисты, чтобы достичь компромисса?

Задание 2. Охарактеризуйте речевые тактики специалиста, способствующие сотрудничеству.



Задание 3. Идет деловая беседа администратора отеля с гостем. Тема – жалоба на некачественное обслуживание. Гость настроен агрессивно. Предложите речевые тактики, которые могут использовать специалисты для достижения коммуникативных целей.

Задание 4.

К администратору отеля обратился гость с жалобой на плохое обслуживание. Он эмоционален, агрессивен. Предложите коммуникативные техники для достижения коммуникативной цели (сотрудничества) и нейтрализации агрессии.

Задание 5. В социальных сетях идет обсуждение деятельности отеля, принимающее явно негативную окраску. Администрация делает сообщение для сетей. Какие тезисы/аргументы должны быть включены, помимо этикетных формул обращения?

Задание 6. Установите соответствие понятия и определения

1. Аргумент к массам	А. Факты, цифры
2. Аргумент к делу	Б. Похвала, комплимент
3. Аргумент к тщеславию	В. Ссылка на результаты социологических исследований, опросов
4. Аргумент к силе	Г. Угроза
5. Аргумент к авторитету	Д. Ссылка на авторитетное лицо в данной области/документ

Задание 7.

Администратор гостиницы проводит деловую беседу с клиентами. Тема – форс-мажорная ситуация: проблемы с подачей воды/отоплением и др.. Аудитория настроена агрессивно. Предложите речевые тактики для достижения коммуникативной цели (сотрудничества) и нейтрализации возможной агрессии.

Задание 8. Представьте определение речевой тактики

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

Задание 10.

К специалисту турагентства обратился клиент с жалобой на плохой сервис в гостинице по программе тура. Он эмоционален, агрессивен. Смоделируйте поведенческий портрет клиента.

Задание 11. Представьте определение аргументации как фигуры мысли.

Задание 12. Объясните смысл упреждающей аргументации

Задание 13. Объясните содержание аргумента к массам

Задание 14. Почему важно в деловой беседе использовать этикетные формулы обращения, уважения и т.д.

Задание 15. Представьте максимы, составляющие Принцип кооперации П.Грайса

Задание 16. Охарактеризуйте максимум количества П. Грайса

Задание 17. Охарактеризуйте максимум качества П. Грайса

Задание 18. Установите соответствие понятия и определения.

1. Стратегия взаимодействия: уход, уклонение	А. Каждый из участников отстаивает только свои интересы, не считаясь с интересами другого.
2. Стратегия взаимодействия: сотрудничество	Б. Человек жертвует личными интересами в пользу интересов соперника.
3. Стратегия взаимодействия: компромисс	В. Удовлетворении интересов обеих сторон и сохранении межличностных отношений.
4. Стратегия взаимодействия:	Г. Ни одна из конфликтующих сторон не получает



уступка, приспособление	удовлетворения сполна – каждый вынужден в чем-то поступиться своими интересами.
5. Стратегия взаимодействия: соперничество	Д. Стремлением уйти от конфликта

Задание 19. Опишите невербальные признаки уверенного поведения.

Задание 20. Идет совещание. В Ваш адрес (специалиста/руководителя) сыпятся обвинения. Какие речевые тактики будете использовать?

Задание 21. Установите соответствие понятия и определения.

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

Задание 22. Топ-менеджеры фирмы в рамках конкурса «лучший менеджер» организовали «круглый стол» с тематикой «Имидж профессионала». Какие вопросы должны быть подняты в обсуждении? Какие психологические тактики будут полезны выступающим?

Задание 23. Какие аргументы будете использовать в профессиональной речи?

Задание 24. Установите соответствие понятия и определения

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

Задание 25. Охарактеризуйте жесты с точки зрения стилистической окраски

Задание 26. Что такое эмпатия?

Задание 27. Представьте составляющие коммуникативной ситуации

Задание 28. Объясните содержание аргумента к делу

Задание 29. Представьте максимы вежливости Дж. Лича

Задание 30. Представьте основные особенности деловой речи

Задание 31. Представьте основные особенности современного русского языка

Задание 32. Представьте определение языковой нормы

Задание 33. Представьте максимум релевантности П.Грайса

Задание 34. Представьте максимум способа выражения П.Грайса

Задание 35. Представьте основные речевые тактики, используемые в профессиональном общении

Задание 36. Охарактеризуйте жесты с учетом их стилистической окраски

Задание 37. Представьте определение так называемого анонсирующего пресс-релиза

Задание 38. Представьте определение так называемого ньюс-релиза

Ответ (Варианты). Ньюс-релиз – новостной пресс-релиз, в котором рассказывается об уже происшедшем событии, а также даются комментарии экспертов и официальных лиц.

Задание 39. Представьте определение так называемого информационного пресс-релиза



Задание 40. Представьте основные требования, предъявляемые к пресс-релизу

Задание 41. Что такое инфографика?

Задание 42. Представьте основные функции деловой прессы

Задание 43. Основные требования, предъявляемые к рекламному сообщению

Задания открытого типа (УК-5)

Задание 1. Администратор гостиницы проводит совещание с персоналом. Тема – особенности межкультурных коммуникаций. Охарактеризуйте речевые тактики специалистов, способствующие сотрудничеству.

Задание 2. В гостинице проживает большое количество иностранцев. Какими знаниями и умениями должны обладать специалисты?

Задание 3. Администрация гостиницы готовится к размещению в гостинице гостей из Китая. Какими знаниями и умениями должны обладать специалисты по размещению?

Задание 4. Администратор должен помочь специалисту/горничной преодолеть коммуникативный барьер между ним и гостем, приехавшим из Вьетнама. Какими знаниями и умениями должен обладать администратор?

Задание 5. Администратор должен помочь специалисту/горничной преодолеть коммуникативный барьер между ним и гостем, приехавшим из Конго. Какими знаниями и умениями должен обладать администратор?

Задание 6. Специалист готовится к совещанию и собирает материалы, используя интернет-ресурсы. Какие могут быть допущены ошибки при сборе информации?

Задание 7. Установите соответствие понятия и определения

1. Аргумент к массам	А. Факты, цифры
2. Аргумент к делу	Б. Похвала, комплимент
3. Аргумент к тщеславию	В. Ссылка на результаты социологических исследований, опросов
4. Аргумент к силе	Г. Угроза
5. Аргумент к авторитету	Д. Ссылка на авторитетное лицо в данной области/документ

Задание 8. Специалисты гостиницы принимают группу туристов из Чада. Какими знаниями и умениями должен обладать специалист?

Задание 9. Дайте определение межкультурной коммуникации

Задание 10. Менеджер по персоналу готовится к собеседованию с соискателем на должность «администратор». Обозначьте круг вопросов, ответы на которые дадут информацию об осведомленности соискателя о деятельности компании.

Задание 11. Администратор гостиницы готовится к выступлению перед персоналом. Тема – современные вызовы гостиничному бизнесу. Работа персонала в новых условиях. Какие современные электронные ресурсы могут быть использованы для поиска информации?

Задание 12. Предложите речевые тактики для достижения коммуникативной цели (сотрудничества) и нейтрализации возможной агрессии.

Задание 13. Представьте определение речевой тактики

Задание 14. Представьте речевые тактики, способствующие достижению коммуникативных целей.

Задание 15. Почему важно в деловой беседе использовать этикетные формулы обращения, уважения и т.д.

Задание 16. Представьте максимы, составляющие Принцип кооперации П.Грайса

Задание 17. Охарактеризуйте максиму количества П. Грайса



Задание 18. Охарактеризуйте максимум качества П. Грайса

Задание 19. Представьте виды речевой деятельности

Задание 20. Руководитель гостиничного холдинга готовится к выступлению на конференции. Тема – развитие инновационных направлений в современном гостиничном бизнесе. Какие основные особенности речи? Какие необходимо выбрать речевые тактики и аргументы?

Задание 21. Менеджер по персоналу проводит совещание. Какие аргументы не следует использовать?

Задание 22. Представьте продуктивные виды речевой деятельности

Задание 23. Представьте рецептивные виды речевой деятельности

Задание 24. Идет деловая беседа. Выступает руководитель службы размещения. Тема – сокращение штатов. Аудитория настроена агрессивно. Среди персонала – граждане государств постсоветского пространства. Предложите наиболее уместные речевые тактики, которые могут использовать специалисты.

Задание 25. Что такое психологическая подстройка?

Задание 26. Руководство Муниципалитета готовится к встрече с представителями бизнеса по вопросу о трудовой миграции. Какими знаниями и умениями должны обладать специалисты?

Задание 27. Представьте типологию управленческой корпоративной культуры Ф.Тромпенаарса

Задание 28. Вы ведете переговоры с представителями так называемой реактивной культуры (Китай, Япония и т.д.). Какие основные тактики Вы будете использовать?

Задание 29. Представьте рекомендации по ведению переговоров с представителями так называемой моноактивной культуры (Германия, Швеция, Великобритания и т.д.)

Задание 30. Представьте рекомендации по ведению переговоров с представителями так называемой полиактивной культуры (страны Африки, Латинской Америки, Средиземноморье, славянский мир и т.д.)

Задание 31. Представьте основные тактики профессионального общения представителей так называемой моноактивной культуры

Задание 32. Представьте основные тактики профессионального общения представителей так называемой полиактивной культуры

Задание 33. Представьте основные тактики профессионального общения представителей так называемой реактивной культуры

Задание 34. Представьте особенности профессионального общения представителей так называемой моноактивной культуры

Задание 35. Представьте особенности профессионального общения представителей так называемой полиактивной культуры

Задание 36. Представьте особенности профессионального общения представителей так называемой реактивной культуры

Задание 37. Представьте характеристику так называемой моноактивной культуры в формате делового общения

Задание 38. Представьте характеристику так называемой полиактивной культуры в формате делового общения

Задание 39. Представьте характеристику так называемой реактивной культуры в формате делового общения

Задание 40. Назовите основные категории/измерения, составляющие теорию культурных измерений Г.Хофстеде

Оценочные средства промежуточной аттестации Экзаменационные вопросы

1. Отличительные особенности современного русского литературного языка
2. Языковая норма
3. Функциональные стили современного русского литературного языка
4. Публицистический стиль и его средства в современных коммуникациях.
5. Научный стиль и его средства в современных коммуникациях.
6. Официально-деловой стиль и его средства в современных коммуникациях.
7. Профессиональные коммуникации. Определение. Типология дискурсов
8. Модели деловых культур
9. Аргументация как фигура мысли. Тезисы и аргументы в профессиональной речи
10. Теория культурных измерений Г.Хофстеде
11. Типология корпоративных культур. Классификация Ф.Тромпенаарса
12. Особенности речевого этикета при приветствии, расставании, представлении.
13. Аргументация как фигура мысли. Тезисы и аргументы в профессиональной речи.
14. Телефонный разговор, правила этикета.
15. Особенности институционального монологического делового дискурса
16. 13.Пресс-релиз как документ PR
17. 14. Рекламное сообщение. Структура, содержание, языковые средства
18. Классификация СМИ
19. Визуальные СМИ. Классификация, достоинства, недостатки
20. Аудиальные СМИ. Классификация, достоинства, недостатки
21. Аудиовизуальные СМИ. Классификация, достоинства, недостатки
22. Система коммуникаций
23. Телефонный разговор, правила этикета.

Тестовые задания (УК-4)

1	Профессиональная коммуникация - это Кол-во правильных ответов - 1
1	общение людей
2	Беседа
3	речевое взаимодействие представителей социальных институтов, социальных групп с целью обмена информацией, предоставления информации, установления сотрудничества
4	выступление на митинге
2	При чтении документа используется вид чтения: Кол-во правильных ответов - 1
1	изучающее чтение
2	поисковое чтение
3	Сканирование
4	Ознакомительное чтение
3	Рецептивными видами речевой деятельности являются:



	Кол-во правильных ответов - 21
1	Письмо
2	Аудирование
3	Чтение
4	Говорение
4	Продуктивными видами речевой деятельности являются: Кол-во правильных ответов - 2
1	Письмо
2	Аудирование
3	чтение
4	говорение
5	Аудирование, при котором совмещается понимание и сочувствие-переживание, – это: Кол-во правильных ответов - 1
1	нерефлексивное слушание
2	рефлексивное слушание
3	эмпатическое слушание
4	апперцепция
6	Ссылки в речи на результаты социологических исследований – это аргумент: Кол-во правильных ответов - 1
1	К силе
2	К авторитету
3	К массам
4	К делу
7	Тезис – это: Кол-во правильных ответов - 1
1	основная мысль
2	доказательство
3	украшение речи
4	композиционно- риторический прием
8	Выступление, посвященное вопросам ротации кадров, должно быть: Кол-во правильных ответов - 1
1	в высоком стиле
2	в среднем стиле
3	в простом стиле
4	в бурлескном стиле
9	Дискурс – это Кол-во правильных ответов - 1
1	система взаимосвязанных, взаимообусловленных элементов, языковых знаков
2	процесс говорения
3	речевое произведение, в котором находят разрешение коммуникативные целеустановки, интенциональные замыслы автора
4	то же, что и текст
10	Максимы, которые являются составляющими принципа вежливости Дж. Лича: Кол-во правильных ответов - 2
1	скромности
2	такта
3	качества



4	количества
11	Интенция – это Кол-во правильных ответов - 1
1	то же самое, что и тезис
2	то же самое, что и тема
3	намерение
4	обоснованность речи
12	Для успешного профессионального общения наиболее эффективной является стратегия: Кол-во правильных ответов - 1
1	сотрудничества
2	соперничества
3	конфронтации
4	Нет правильных ответов
13	Единицей общения является: Кол-во правильных ответов - 1
1	текст
2	предложение
3	фраза
4	дискурс
14	Свободное, практическое владение речью на данном языке, умение говорить правильно, бегло и динамично можно считать: Кол-во правильных ответов - 1
1	языковой компетенцией
2	речевой компетенцией
3	коммуникативной компетенцией
4	Межкультурной компетенцией
15	Поза заложить руки за спину может вызвать представления: Кол-во правильных ответов - 1
1	о надменности субъекта
2	о растерянности субъекта
3	об искренности субъекта
4	о хорошем воспитании, полученном субъектом
16	Жест потирать руки удовлетворенно или предвкушая удовольствие является: Кол-во правильных ответов - 1
1	стилистически сниженным
2	стилистически возвышенным
3	вульгарным
4	стилистически нейтральным
17	Паралингвистические средства общения – это: Кол-во правильных ответов - 1
1	интонация
2	жесты
3	позы
4	шумы
18	Умение учитывать возраст, пол, национальность слушателей, их общественное положение и образ жизни относится:



	Кол-во правильных ответов - 1
1	к лингвопрагматической части компетенции оратора
2	к предметной компетенции
3	к аргументационному компоненту ораторской компетенции
4	к практическому опыту в политической сфере
19	Максима Грайса Кол-во правильных ответов - 3
1	Максима способа выражения
2	Максима великодушия
3	Максима количества
4	Максима качества
20	Языковой компетенцией выступающего можно считать: Кол-во правильных ответов - 1
1	великолепное владение материалом темы выступления, основанное на широкой образованности
2	его высокую эрудированность во многих областях знания
3	прекрасное знание языка как средства общения
4	широкое привлечение фактического материала
21	Техника, помогающая понять мысли и чувства собеседника, поддержать и направить его. Кол-во правильных ответов - 1
1	рефлексивное слушание
2	эмпатическое слушание
3	активное слушание
4	пассивное слушание
22	Специфической особенностью профессиональной коммуникации является: Кол-во правильных ответов - 1
1	неограниченность во времени
2	регламентированность
3	отсутствие норм и правил
4	разговор по душам
23	Просодическими средствами невербального общения выступают: Кол-во правильных ответов - 1
1	улыбка
2	дистанция между общающимися
3	жесты
4	интонация
24	Рекомендуется заканчивать выступление Кол-во правильных ответов - 1
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
25	Аудиовизуальные СМИ - это: Кол-во правильных ответов - 2
1	газеты
2	радио
3	Интернет



4	телевидение
26	Ссылки в речи на факты, примеры, конкретные действия – это аргумент: Кол-во правильных ответов - 1
1	к силе
2	к массам
3	к делу
4	к авторитету
27	Похвала, комплимент– это аргумент: Кол-во правильных ответов - 1
1	к авторитету
2	к массам
3	к делу
4	к тщеславию
28	Коммуникативная роль определяется: Кол-во правильных ответов - 1
1	позицией участника общения (говорящий/слушающий)
2	позицией, которую занимает человек в обществе
3	речевым поведением
4	психологическими качествами
29	Социальная роль определяется:. Кол-во правильных ответов - 1
1	позицией участника общения (говорящий/слушающий)
2	позицией, которую занимает человек в обществе
3	речевым поведением
4	психологическими качествами
30	В начале публичной речи, наряду с этикетными формулами, оратор должен обозначить: Кол-во правильных ответов - 1
1	Коммуникативную роль
2	Социальную роль
3	Психологическую роль

**Тестовые задания
(УК-5)**

1	Межкультурная коммуникация - это Кол-во правильных ответов - 1
1	высокая эрудированность во многих областях знания
2	свободное, практическое владение речью на данном языке, умение говорить правильно, бегло и динамично
3	речевое взаимодействие представителей социальных институтов, социальных групп с целью обмена информацией, предоставления информации, установления сотрудничества
4	процесс взаимодействия представителей разных культур и субкультур
2	Автор теории культурных измерений Кол-во правильных ответов - 1
1	Р.Льюис
2	Г.Хофстеде
3	Ф.Тромпенаарс
4	Ч.Хампден - Тернер
3	Основа реактивной культуры (по Р.Льюису):



	Кол-во правильных ответов - 2
1	сдержанность
2	уважение
3	прагматизм
4	ориентация на диалог
4	Продуктивными видами речевой деятельности являются: Кол-во правильных ответов - 2
1	письмо
2	аудирование
3	чтение
4	говорение
5	Аудирование, при котором совмещается понимание и сочувствие-переживание, – это: Кол-во правильных ответов - 1
1	нерефлексивное слушание
2	рефлексивное слушание
3	эмпатическое слушание
4	апперцепция
6	Не рекомендуется использовать в деловой речи аргументы: Кол-во правильных ответов - 1
1	К силе
2	К авторитету
3	К массам
4	К делу
7	Тезис – это: Кол-во правильных ответов - 1
1	основная мысль
2	доказательство
3	украшение речи
4	композиционно- риторический прием
8	В профессиональной публичной речи должны быть использованы языковые средства: Кол-во правильных ответов - 1
1	Официально-делового и публицистического стиля
2	Только официально-делового стиля
3	только публицистического стиля
4	Научного стиля
9	Дискурс – это Кол-во правильных ответов - 1
1	система взаимосвязанных, взаимообусловленных элементов, языковых знаков
2	процесс говорения
3	речевое произведение, в котором находят разрешение коммуникативные целеустановки, интенциональные замыслы автора
4	то же, что и текст
10	Максимы, которые являются составляющими принципа вежливости Дж. Лича: Кол-во правильных ответов - 3
1	скромности



2	такта
3	великодушия
4	количества
11	Интенция – это Кол-во правильных ответов - 1
1	то же самое, что и тезис
2	то же самое, что и тема
3	намерение
4	обоснованность речи
12	Для успешного профессионального общения наиболее эффективной является стратегия: Кол-во правильных ответов - 1
1	сотрудничества
2	соперничества
3	конфронтации
13	Единицей общения является: Кол-во правильных ответов - 1
1	текст
2	предложение
3	фраза
4	дискурс
14	Свободное, практическое владение речью на данном языке, умение говорить правильно, бегло и динамично можно считать: Кол-во правильных ответов - 1
1	языковой компетенцией
2	речевой компетенцией
3	коммуникативной компетенцией
4	Межкультурной компетенцией
15	Поза заложить руки за спину может вызвать представления: Кол-во правильных ответов - 1
1	о надменности субъекта
2	о растерянности субъекта
3	об искренности субъекта
4	о хорошем воспитании, полученном субъектом
16	Жест потирать руки удовлетворенно или предвкушая удовольствие является: Кол-во правильных ответов - 1
1	стилистически сниженным
2	стилистически возвышенным
3	вульгарным
4	стилистически нейтральным
17	Похвала, комплимент– это аргумент: Кол-во правильных ответов - 1
1	к авторитету
2	к массам
3	к делу
4	к тщеславию



18	Умение учитывать возраст, пол, национальность слушателей, их общественное положение и образ жизни относится: Кол-во правильных ответов - 1
1	к лингвопрагматической части компетенции оратора
2	к предметной компетенции
3	к аргументационному компоненту ораторской компетенции
4	к практическому опыту в политической сфере
19	Максимы Грайса Кол-во правильных ответов - 3
1	Максима способа выражения
2	Максима великодушия
3	Максима количества
4	Максима качества
20	Языковой компетенцией выступающего можно считать: Кол-во правильных ответов - 1
1	великолепное владение материалом темы выступления, основанное на широкой образованности
2	его высокую эрудированность во многих областях знания
3	прекрасное знание языка как средства общения
4	широкое привлечение фактического материала
21	Техника, помогающая понять мысли и чувства собеседника, поддержать и направить его. Кол-во правильных ответов - 1
1	рефлексивное слушание
2	эмпатическое слушание
3	активное слушание
4	пассивное слушание
22	Специфической особенностью профессиональной коммуникации является: Кол-во правильных ответов - 1
1	неограниченность во времени
2	регламентированность
3	отсутствие норм и правил
4	разговор по душам
23	Основа моноактивной культуры (по Р.Льюису): Кол-во правильных ответов - 2
1	сдержанность
2	уважение
3	прагматизм
4	ориентация на диалог
24	Рекомендуется заканчивать выступление Кол-во правильных ответов - 1
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
25	Визуальные СМИ - это: Кол-во правильных ответов - 2
1	газеты



2	радио
3	Интернет
4	телевидение
26	Ссылки в речи на факты, примеры, конкретные действия – это аргумент: Кол-во правильных ответов - 1
1	к силе
2	к массам
3	к делу
4	к авторитету
27	В деловых беседах с персоналом нужно чаще использовать аргументы: Кол-во правильных ответов - 2
1	к силе
2	к массам
3	к делу
4	к тщеславию
28	Коммуникативная роль определяется: Кол-во правильных ответов - 1
1	позицией участника общения (говорящий/слушающий)
2	позицией, которую занимает человек в обществе
3	речевым поведением
4	психологическими качествами
29	Социальная роль определяется:: Кол-во правильных ответов - 1
1	позицией участника общения (говорящий/слушающий)
2	позицией, которую занимает человек в обществе
3	речевым поведением
4	психологическими качествами
30	В начале публичной речи, наряду с этикетными формулами, оратор должен обозначить: Кол-во правильных ответов - 1
1	Коммуникативную роль
2	Социальную роль
3	Психологическую роль



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

Содержание компетенции (или ее части)		Основные признаки уровня сформированности компетенции (части компетенции), приобретаемой в результате изучения дисциплины	Критерии оценивания компетенций
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	Составление профессиональной публичной речи с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил композиции и языковых норм; Ведение деловых бесед, переговоров с учетом всех правил и законов делового общения, в т.ч. с представителями разных культур	<i>Критерии оценки:</i> 1. Характеристика коммуникативной ситуации (0-2 балла). 2. Принцип построения дискурса (0-1 балл). 3. Целостность дискурса (0-2 балла). 4. Использование этикетных формул (0-1 балл). 5. Использование аргументов (0-2 балла). 6. Использование профессиональной лексики (0-1 балл). 7. Использование фигур речи (0-1 балл). <i>Максимальная сумма баллов - 10 баллов.</i> <i>Критерии оценки:</i> 1. Определение особенностей делового общения партнеров по бизнесу (0-2 балла) 2. рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-2 балла); 3. определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балла); 4. определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-2 балла); 5. соблюдение языковой нормы (0-2 балла). <i>Максимальная сумма баллов - 10 баллов.</i>



УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Ведение деловых бесед, переговоров с учетом всех правил и законов делового общения, в т.ч. с представителями разных культур	<i>Критерии оценки:</i> 1. Определение особенностей делового общения партнеров по бизнесу (0-2 балла) 2. рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-2 балла); 3. определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балла); 4. определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-2 балла); 5. соблюдение языковой нормы (0-3 балла). Максимальная сумма баллов - 10баллов.
------	--	---	---

7.4. Содержание занятий семинарского типа

Занятие семинарского типа 1.

Вид занятия: практическое занятие - тренинг (упражнения лингвистического характера)

Тема и содержание: Русский язык как форма русской национальной культуры. Функциональные стили современного русского литературного языка. Языковая норма

Цель: раскрыть отличительные особенности современного русского литературного языка (стилистическая дифференцированность, нормированность, наличие письменной и устной формы); рассмотреть речевые ошибки, связанные с отступлением от языковой нормы; рассмотреть коммуникативные ресурсы языка, необходимые для создания публичного, научного и делового дискурса в сфере гостиничного бизнеса.

Практические навыки: умение использовать языковую систему, коммуникативные ресурсы языка для создания публичного, научного и делового дискурса в сфере гостиничного бизнеса, в том числе профессиональную лексику.

Занятие семинарского типа 2.

Вид занятия: практическое занятие - ситуационная задача (деловая беседа), тренинг (составление композиционных частей выступления по образцу).

Тема и содержание: Система коммуникаций в сфере гостиничного бизнеса. Система коммуникаций как сложная многоуровневая система в гостиничной индустрии. Типология дискурсов: личностно-ориентированный и статусно-ориентированный. Правила композиции и содержания делового дискурса в гостиничном бизнесе. Место публицистического стиля в профессиональном общении. Особенности устной деловой/публичной речи. Оратор и его аудитория: специалист и гости отеля; руководитель гостиничного холдинга и деловые партнеры. Основные виды аргументов. Подготовка речи: выбор темы, цель речи, поиск материала, начало, развертывание и завершение речи. Основные приемы поиска материала и виды вспомогательных материалов. Словесное оформление делового/публичного выступления. Правила композиции и содержания публичной речи. Культура публичного выступления. Ясность, информативность и выразительность публичной речи. Понятие об ораторской (риторической) компетенции. Владение речевой и языковой компетенцией, предметом речи. Задачи составления рекламной продукции. Составные компоненты современной рекламы в сфере гостиничного бизнеса, ее известные правила и приемы воздействия. Взаимодействия со СМИ.

Цель: обучение написанию профессиональной деловой/ публичной речи/ созданию публичного дискурса, анализу коммуникативной ситуации, речевым стратегиям и тактикам на примере публичного дискурса.

Практические навыки: навыки написания профессиональной деловой/публичной речи/ создания публичного дискурса, умение учитывать слушающую аудиторию; умение работать со СМИ

Занятие семинарского типа 3.

Вид занятия: практическое занятие - круглый стол (выступления с профессиональными деловыми/публичными речами).

Тема и содержание занятия: Структура дискурса. Монологический и диалогический дискурс. Речевые стратегии и тактики. Этика и этикет профессионального общения в сфере гостиничного бизнеса, особенности межкультурных коммуникаций

Цель занятия: обучение студентов созданию и восприятию профессионального делового/публичного дискурса.

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

Занятие семинарского типа 4.

Вид занятия: практическое занятие – тренинг (определение стилистических средств в деловом дискурсе).

Тема и содержание занятия: Стилистические средства современного делового дискурса/ современной ораторской речи в сфере гостиничного бизнеса. Наиболее известные фигуры ораторской речи. Ораторская лексика и фразеология. Устранение риторических штампов. Язык рекламы.

Цель занятия: обучение написанию публичной речи/ созданию публичного дискурса.

Практические навыки: умение использовать в речи фигуры и тропы, способствующие ее выразительности и образности; знание языковых норм и умение использовать их в речи.

Занятие семинарского типа 5.

Вид занятия: семинар - круглый стол (выступление с научными речами).

Тема и содержание занятия: Научный стиль и его средства в современных профессиональных коммуникациях в сфере индустрии гостеприимства. Основные общие правила научного стиля: предварительное изучение рассматриваемого вопроса. Составление письменного текста научно-делового характера с отражением специфики гостиничного бизнеса: стандартов гостиничной деятельности.. Особенности научного текста и профессионального научного изъяснения мыслей. Предварительная подготовка текста научного характера и правила непосредственного его написания. Аспектуализация материала, разработка концепции, составление классификаций. Структурно-содержательные компоненты текста. Составление аннотации научной статьи по теме, проблеме исследования.

Цель занятия: обучение студентов написанию текста научно-делового характера.

Практические навыки: навыки написания научной речи/ создания научного дискурса.

Занятие семинарского типа 6.

Вид практического занятия: семинар - круглый стол (выступление с научной речью).

Тема и содержание занятия: Актуальность темы научного исследования. Обзор научной литературы по проблемам, перспективам развития индустрии гостеприимства.

Цель занятия: обучение студентов работе с научной литературой и ее систематизацией

Практические навыки: умение систематизировать научную литературу; умение выступать с научной речью/ монологическим научным дискурсом перед аудиторией

Занятие семинарского типа 7.

Вид занятия: практическое занятие - тренинг (составление коммуникативно-сопровождающего дискурса от лица воображаемого адресанта – администратора гостиницы, генерального директора и т.д.); составление документа по образцу (письменная форма).

Тема и содержание занятия: Роды и виды документов в сфере гостиничного бизнеса. Совершенствование навыков письма. Стилистические средства деловой речи, ее особенности. Устранение влияния разговорного стиля в деловом общении. Роды и виды

документов. Общие и частные правила технического оформления различных документов. Реквизиты.

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

Практические навыки: умение создавать/воспринимать монологический институциональный публичный дискурс; умение использовать в профессиональной речи наиболее уместные коммуникативные ресурсы языка; умение писать деловые записки, протоколы, деловые письма и другие документы, обеспечивающие сопровождение деловой речи в сфере гостиничного бизнеса; умение использовать цифровые технологии в современных коммуникациях.

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

4. Пивоваров, А. М. Деловые коммуникации: теория и практика : учебное пособие / А. М. Пивоваров. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2024. — 162 с. — (Высшее образование). — DOI: <https://doi.org/10.29039/01913-9>. - ISBN 978-5-369-01913-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2133532>
5. Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика. М.: Дашков и К, 2023 <https://znanium.ru/catalog/document?id=431542>
6. Жукова, Е. Е. Деловое общение и кросс-культурные коммуникации. Практикум : учебное пособие / Е.Е. Жукова, Т.В. Суворова. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1859082. - ISBN 978-5-16-017497-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?pid=1859082>

8.2. Дополнительная литература

1. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учеб. пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — М. : ИНФРА-М, 2024 Режим доступа <https://znanium.ru/catalog/document?id=444661>
2. Кирсанова, М. В. Деловая переписка : учебное пособие / М.В. Кирсанова, Ю.М. Аксенов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 153 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1891259. - ISBN 978-5-16-017841-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1891259> – Режим доступа: по подписке.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. 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»).
2. Электронно-библиотечная система ZNANIUM Режим доступа: <https://znanium.com/>

3. Электронно-библиотечная система BOOK.ru Режим доступа: <https://book.ru/>
6. Справочная правовая система (СПС) КонсультантПлюс
Режим доступа: <https://www.consultant.ru/>
4. Официальный сайт ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» Режим доступа: <https://rguts.ru/>
5. Научная электронная библиотека E-library (информационно-справочная система)
Режим доступа: <http://www.e-library.ru/>
6. Российская книжная палата и Российская государственная библиотека (РГБ) (информационно-справочная система) Режим доступа: <https://www.rsl.ru/ru/rkp/>
7. Информационная справочная система «Интернет-версия справочно-правовой системы «Гарант»» (информационно-правовой портал «Гарант.ру»). Режим доступа: <http://www.garant.ru>
8. Российская национальная библиотека (информационно-справочная система).
Режим доступа: <https://nlr.ru/>

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

1. MicrosoftWindows
2. MicrosoftOffice
3. Профессиональная база данных «Федеральная служба государственной статистики». Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/>
4. Профессиональная база социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ). Режим доступа: <https://wciom.ru/>
5. Профессиональная база данных: портал открытых данных Министерства культуры РФ. Режим доступа: <https://opendata.mkrf.ru/>
- 6.

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

Процесс изучения дисциплины предусматривает аудиторную (работа на занятиях лекционного и семинарского типа) и самостоятельную работу обучающегося.

В качестве основной методики обучения профессиональным коммуникациям была выбрана методика дискурс-анализа и метод дискурсивных матриц.

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

Занятия лекционного типа организуются по потокам. 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 экзамену, а также самостоятельной научной деятельности.

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

Практические занятия по дисциплине «Технологии профессиональных коммуникаций» проводятся с целью приобретения практических навыков создания и восприятия делового дискурса.

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

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

На лекционных занятиях по дисциплине «Технологии профессиональных коммуникаций» используются следующие интерактивные формы:

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 и методик делового дискурса и т.д.

На практических занятиях по дисциплине «Технологии профессиональных коммуникаций в сфере гостеприимства» используются следующие интерактивные формы:

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

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

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

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

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

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

Основными задачами самостоятельной работы студентов являются:

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

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Технологии профессиональных коммуникаций» 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 публичной и научной 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 профессиональных коммуникаций» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием:

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