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

**УТВЕРЖДЕНО:**
**Ученым советом**
**Высшей школы дизайна**
**Протокол № 5**
**от «15» января 2025 г.**

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

# Б1.В.2 ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**основной профессиональной образовательной программы высшего образования –**

**программы бакалавриата**

**по направлению подготовки: 54.03.01 Дизайн**

**направленность (профиль): Графический дизайн**

**Квалификация: бакалавр**

**год начала подготовки: 2025**

**Разработчик (и):**

| должность | ученая степень и звание, ФИО |
|---|---|
| *Доцент Высшей школы общего гуманитарного образования*<br>*Ст. преподаватель Высшей школы общего гуманитарного образования* | **к.п.н., доц. Зорина Н.М.**<br>**Кириенкова З.А.** |

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

| должность | ученая степень и звание, ФИО |
|---|---|
| **Директор Высшей школы дизайна** | **к.ф.н., проф. Бастрыкина Т.С.** |

## 1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 54.03.01 Дизайн профиль Графический дизайн и относится к обязательной части программы.

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

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

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника бакалавриата:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме решения ситуационных задач, тренингов, выполнения и защиты групповых проектов (круглый стол), диагностического тестирования надпрофессиональных компетенций, промежуточная аттестация в форме экзамена (1

© РГУТИС

семестр).

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

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

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

Дисциплина «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 54.03.01 Дизайн профиль Графический дизайн и относится к обязательной части программы.

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

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

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

**Для очной формы обучения:**

© РГУТИС

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

© РГУТИС

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

**Для очной формы обучения:**

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

© РГУТИС

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад.часов | Форма проведения СРО |
| | | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад.часов | Форма проведения практического занятия | | | | |
| | | | | | | | | | | Администрацию городского округа с целью определения участников профессионального общения. Моделирование коммуникативных ситуаций. Анализ деловой беседы с позиций лингвопрагматики. Работа с сайтами органов местного самоуправления, компаний среднего и малого бизнеса, |

© РГУТИС

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад.часов | Форма проведения СРО |
| | | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад.часов | Форма проведения практического занятия | | | | |
| | | | | | | | | | | специализирующихся в первую очередь по направлениям сферы сервиса и туризма |
| 5,6 | | **Тема 3.** Этический аспект речевой коммуникации | 1 | Лекция с использованием мультимедийных средств | 1 | Работа в группе, дискурс-анализ | | | 2 | |
| 7,8 | | **Тема 4.** Психологический аспект речевой коммуникации | | | | Ситуационно-ролевая игра (дискурс-анализ деловой беседы), тестирование | | | 2 | Дискурс-анализ деловой беседы. |
| *Текущий контроль 1* –(0-10 б) – ситуационная задача (деловая беседа) | | | | | | | | | | |
| 9-12 | ***Виды речевой*** | Тема 5. | 2 | Лекция-диалог | 2 | Круглый стол - защита | | | 3 | Составление |

© РГУТИС

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад.часов | Форма проведения СРО |
| | | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад.часов | Форма проведения практического занятия | | | | |
| | ***деятельности*** | Совершенствование навыков устной речи | | | | группового проекта Выступление с профессиональными речами | | | | профессиональной речи и дискурс-анализ |
| 13,14 | | Тема 6. Совершенствование навыков слушания | | | | Тренинг. Контроль навыков аудирования | | | 2 | Подготовка к контролю по определению навыков аудирования |
| 15,16 | | Тема 7. Совершенствование навыков чтения | | | | Круглый стол. Профессиональная/публичная речь | | | 2 | Подготовка к выступлению с профессиональной речью |

© РГУТИС

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад.часов | Форма проведения СРО |
| | | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад.часов | Форма проведения практического занятия | | | | |
| 15,17 | | Тема 8. Совершенствование навыков письма | 2 | Лекция-презентация | 2 | Тренинг - составление делового письма по образцу (письменная форма) | | | 2 | Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом |
| *Текущий контроль 2* – (0-15 б.) групповой проект «Технология общения с клиентом. Дискурсивная составляющая» (круглый стол.). | | | | | | | | | | |
| 1,2,4 | ***Основы психологии деловых коммуни каций*** | Тема 9. Основы психологии делового общения. | 1 | Лекция с использованием мультимедийных средств | 1 | Ситуационно-ролевая игра | | | 2 | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Подготовка к практическому занятию. |

© РГУТИС

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад.часов | Форма проведения СРО |
| | | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад.часов | Форма проведения практического занятия | | | | |
| 3,6 | | Тема 10. Перцептивная сторона делового общения | 1 | Лекция-диалог | 1 | Ситуационно-ролевая игра | | | 2 | спользуя Интернет-ресурсы, охарактеризовать процесс восприятия незнакомого человека |
| 5,8 | | Тема 11. Коммуникативная сторона делового общения | 1 | Лекция с использованием мультимедийных средств | 1 | Тренинг. Психологическая подстройка к клиенту | | | 2 | Моделирование коммуникативных ситуаций. |
| 7,10 | | Тема 12. Интерактивная сторона делового | 1 | Лекция-диалог | 1 | Круглый стол, тестирование | | | 2 | Анализ деловой беседы парирование |

© РГУТИС

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад.часов | Форма проведения СРО |
| | | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад.часов | Форма проведения практического занятия | | | | |
| | | общения | | | | | | | | замечаний собеседника |
| | *Текущий контроль 3* (0-10 б) - тренинг - психологическая подстройка к клиенту. | | | | | | | | | |
| 9,12 | ***Виды и формы делового общения: психологические аспекты*** | Тема 13. Деловая беседа как основная форма делового общения | 1 | Лекция-диалог | 1 | Ситуационная задача (анализ деловой беседы) | | | 2 | Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника |
| 11,14 | | Тема 14. Психологические аспекты переговорного процесса. | 1 | Лекция с использованием мультимедийных средств | 1 | Ситуационно-ролевая игра - переговоры | | | 2 | Моделирование переговорного процесса |
| 13,16 | | Тема 15. Деловые совещания. | 1 | Лекция с использованием | 2 | Круглый стол | | | 2 | Анализ психологических |

© РГУТИС

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад.часов | Форма проведения СРО |
| | | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад.часов | Форма проведения практического занятия | | | | |
| | | | | мультимедийных средств | | | | | | аспектов делового совещания |
| 15,18 | | Тема 16. Конфликт: причины, диагностика, пути решения | 1 | Лекция-диалог | 2 | Круглый стол. Групповой проект «Технология общения с клиентом. Психологическая составляющая» | | | 3 | Подготовка к выступлению с профессиональной речью |
| *Текущий контроль 4* (0-10 б) - диагностическое тестирование надпрофессиональных компетенций по инструментам «Опросник жизнестойкости», «Анализ вербальной информации», «Универсальный личностный опросник», «Анализ числовой информации», «Мотиваторы и демотиваторы», «Ценностные установки лидерства», «Эмоциональный интеллект», «Опросник клиентоориентированности», «Опросник коммуникативной грамотности», «Пассивный словарный запас» в рамках проекта «Оценка и развитие управленческих компетенций в российских образовательных организациях» Автономной некоммерческой организации «Россия – страна возможностей». | | | | | | | | | | |
| | **Консультация** | | | | | | **2** | **Г,И** | | |

© РГУТИС

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

© РГУТИС

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

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

| № п/п | Тема, трудоемкость в акад.ч. | Учебно-методическое обеспечение |
|---|---|---|
| 1 | Основные понятия теории речевой коммуникации, 2 ч. | **Основная литература**<br>1. Авджан, Ф. В. Русский язык и культура речи: учебник и практикум / Ф.В. Авджан. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 373 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1846127. - ISBN 978-5-16-017369-6. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2218794<br>2. Марьева, М. В. Русский язык в деловой документации: учебник / М.В. Марьева. — Москва: ИНФРА-М, 2026. — 323 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014047-6. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/223465<br>3. Сапогова, Е. Е. Общая психология. Практикум: учебное пособие / Е.Е. Сапогова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2026. — 625 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/975142. - ISBN 978-5-16-021331-6. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2221963<br>4. Крысько, В. Г. Общая психология в схемах и комментариях : учебное пособие / В.Г. Крысько. — 8-е изд., испр. — Москва: ИНФРА-М, 2026. — 196 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/textbook_5c74ddadb042c6.17397504. - ISBN 978-5-16-019559-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2215827<br>**Дополнительная литература**<br>1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2216318<br>2. Кошевая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошевая, А.А. Канке. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-021748-2. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2237131<br>2. Михальская, А. К. Риторика: учебник / А.К. Михальская. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 480 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/textbook_5b7667b498ddb4.10996853. - ISBN 978-5-16-019373-1. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2232611<br>3. Трофимова, Н. Говори: 56 техник, с помощью которых вы преодолеете страх общения и станете лучшим собеседником: практическое руководство / Н. Трофимова. - Москва: Альпина Паблишер, 2026. - 344 с. - |
| 2 | Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации, 2 ч. | |
| 3 | Этический аспект речевой коммуникации, 2 ч. | |
| 4 | Психологический аспект речевой коммуникации, 2 ч. | |
| 5 | Совершенствование навыков устной речи. Монологическая и диалогическая речь. Речь и дискурс, 3 ч. | |
| 6 | Совершенствование навыков слушания, 2 ч. | |
| 7 | Совершенствование навыков чтения, 2 ч. | |
| 8 | Совершенствование навыков письма, 2 ч. | |
| 9 | Основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса, 2 ч. | |
| 10 | Перцептивная сторона делового общения, 2 ч. | |
| 11 | Коммуникативная сторона | |

© РГУТИС

| | | |
|---|---|---|
| | делового общения, 2 ч. | ISBN 978-5-9614-9396-2. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2236897 |
| 12 | Интерактивная сторона делового общения, 2 ч. | 4. Меркурьева, А. Как правильно? Пишем и говорим без ошибок: практическое руководство / А. Меркурьева. - Москва: Альпина Паблишер, 2026. - 416 с. - ISBN 978-5-9614-8136-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2236323 |
| 13 | Деловая беседа как основная форма делового общения, 2 ч. | **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»** |
| 14 | Психологические аспекты переговорного процесса, 2 ч. | 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»). |
| 15 | Деловые совещания, 2 ч. | **Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем** |
| 16 | Психологические особенности публичного выступления, 3 ч. | 1. Microsoft Windows<br>2. Microsoft Office<br>3. Электронно-библиотечная система ZNANIUM Режим доступа: https://znanium.com/<br>4. Электронно-библиотечная система BOOK.ru Режим доступа: https://book.ru/<br>5. Справочная правовая система (СПС) КонсультантПлюс Режим доступа: https://www.consultant.ru/<br>6. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» Режим доступа: http://window.edu.ru/<br>7. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов Режим доступа: http://fcior.edu.ru/<br>8. Официальный сайт ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» Режим доступа: https://rguts.ru/<br>9. Научная электронная библиотека E-library (информационно-справочная система) Режим доступа: http://www.e-library.ru/<br>10. Российская книжная палата и Российская государственная библиотека (РГБ) (информационно-справочная система) Режим доступа: https://www.rsl.ru/ru/rkp/<br>11. Российская национальная библиотека (информационно-справочная система) Режим доступа: https://nlr.ru/<br>12. Профессиональная база данных «Федеральная служба государственной статистики» Режим доступа: https://rosstat.gov.ru/<br>13. Профессиональная база социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ) Режим доступа: https://bd.wciom.ru/ |

© РГУТИС

| | | |
|---|---|---|
| | | 14. База данных открытых проектов «ВЦИОМ» (профессиональная база данных) Режим доступа: https://profi.wciom.ru/open_projects/<br>15. Информационная справочная система «Интернет-версия справочно-правовой системы “Гарант”» (информационно-правовой портал «Гарант.ру») Режим доступа: http://www.garant.ru<br>16. Портал открытых данных Российской Федерации (профессиональная база данных) Режим доступа: http://data.gov.ru/<br>17. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов Режим доступа: http://school-collection.edu.ru/<br>18. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Режим доступа: https://minobrnauki.gov.ru/<br>19. База данных Института научной информации по общественным наукам РАН (ИНИОН), профессиональная база данных. Библиотека им. В.Г. Белинского. Путеводитель по поиску библиографической информации Режим доступа: http://book.uraic.ru/project/poisk_katalogi/inion.htm<br>20. Информационный портал социально-гуманитарных дисциплин Российского Государственного аграрного университета — МСХА имени К.А. Тимирязева Режим доступа: http://www.philosoph.me |

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

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

| № пп | Индекс компе-тенции, индикатора достижения компетенции | Содержание компетенции, индикатора достижения компетенции | Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирование компетенции, индикатора достижения компетенции | В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции, индикатора достижения компетенции обучающийся должен: | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | знать | уметь | Владеть |
| 1 | УК-4 | способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | | | | |
| | | УК-4.1. - выбирает стиль общения на государственном языке | **Основные аспекты речевой** | языковую систему, языковую норму, функциональные стили | осуществлять коммуникацию в зависимости от стиля общения, цели и условий | свободно русской речью (всеми стилями) монологической и |

© РГУТИС

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия | **коммуникации.** Виды речевой деятельности Основы психологии деловых коммуникаций Виды и формы делового общения: психологические аспекты | современного русского лит. языка, способы совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами | партнерства, статусно-ролевых признаков, интенций, невербальных сигналов участников профессионального общения | диалогической, культурой профессиональной речи |
| | | УК-4.2. - ведет диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах. | **Основные аспекты речевой коммуникации.** Виды речевой деятельности Основы психологии деловых коммуникаций Виды и формы делового общения: психологические аспекты | языковую систему, языковую норму, функциональные стили современного русского лит. языка, способы совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами | составлять профессиональную речь с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил композиции и языковых норм | свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи |
| | | УК-4.3. -ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации | **Основные аспекты речевой коммуникации.** | языковую систему, языковую норму, функциональные стили современного русского | вести деловую корреспонденцию, составлять документы различных жанров, вести деловую | навыками составления официальных и неофициальных деловых писем |

© РГУТИС

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции | Виды речевой деятельности | лит. языка, способы совершенствования навыков письма как вида речевой деятельности | переписку на форумах потребителей услуг от лица органов власти и управления | |
| 2 | УК-9 | способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах | | | | |
| | | УК-9.1. - обладает представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья | Основы речевой коммуникации<br><br>Основы психологии деловых коммуникаций | понятие и содержание инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; принципы недискриминационного взаимодействия при коммуникации с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями | планировать профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами. | навыками планирования и осуществления профессиональной деятельности с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами. |
| | | УК-9.3. - взаимодействует в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями | **Основные аспекты речевой коммуникации.** Виды речевой деятельности Основы психологии | особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах | осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами. | навыками взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами в профессиональной деятельности. |

© РГУТИС

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | здоровья | деловых коммуникаций Виды и формы делового общения: психологические аспекты | | | |

**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 |
|---|---|---|---|
| Знать языковую систему, языковую норму, функциональные стили современного русского лит. языка, способы совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами; способов совершенствования навыков письма как вида речевой деятельности.<br><br>Уметь осуществлять коммуникацию в зависимости от стиля общения, цели и условий партнерства, статусно-ролевых признаков, интенций, невербальных сигналов участников профессионального общения; составлять профессиональную речь с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил композиции и языковых норм; вести деловую корреспонденцию, составлять документы | Решение ситуационных задач, выполнение и защита группового проекта (круглый стол), тренинг, диагностическое тестирование надпрофессиональных компетенций | Студент продемонстрирует знание языковой системы, языковой нормы, функциональных стилей современного русского лит. языка, способов совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами; способы совершенствования навыков письма как вида речевой деятельности.<br><br>Студент демонстрирует умение осуществлять коммуникацию в зависимости от стиля общения, цели и условий партнерства, статусно-ролевых признаков, интенций, невербальных сигналов участников профессионального общения; составлять профессиональную речь с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил композиции и языковых норм; вести деловую корреспонденцию, составлять документы | Закрепление способности выбирать стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия; вести диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах; вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и |

© РГУТИС

| | | | |
|---|---|---|---|
| различных жанров, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица органов власти и управления.<br>Владеть свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи; навыками составления официальных и неофициальных деловых писем. | | различных жанров, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица органов власти и управления.<br>Студент демонстрирует владение свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи; навыками составления официальных и неофициальных деловых писем. | иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции. |
| Знать понятие и содержание инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; принципы недискриминационного взаимодействия при коммуникации с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями особенностей применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах.<br><br>Уметь планировать профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами; осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.<br><br>Владеть навыками планирования и осуществления профессиональной деятельности с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами; взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами. | Решение ситуационных задач, выполнение и защита группового проекта (круглый стол), тренинг, диагностическое тестирование надпрофессиональных компетенций | Студент демонстрирует знание понятия инклюзивной компетентности, ее компонентов и структуры; принципов недискриминационного взаимодействия при коммуникации с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями, особенностей применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах.<br><br>Студент демонстрирует умение планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами; осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.<br><br>Студент демонстрирует владение навыками планирования и осуществления профессиональной деятельности с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами; взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и | Формирование способности обладать представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья; взаимодействовать в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья. |

© РГУТИС

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | инвалидами. | |

© РГУТИС

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

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

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

*Средство оценивания – ситуационная задача - деловая беседа*

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

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

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

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

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

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

*Средство оценивания – тестирование*

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

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

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

© РГУТИС

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

*Средство оценивания – выполнение и защита группового проекта (круглый стол)*

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

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

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

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

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

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

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

*Средство оценивания – тренинг - психологическая подстройка к клиенту*

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

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

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

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

*Максимальная сумма баллов - 10 баллов.*

**Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении (экзамен, 1 семестр)**

© РГУТИС

*Средство оценивания – устный опрос + тестирование + выполнение практических заданий (экзамен 1 семестр)*

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при проведении промежуточной аттестации

| Оценка | Критерии оценивания | Показатели оценивания |
|---|---|---|
| **«5»** | – полно раскрыто содержание материала;<br>– материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;<br>– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;<br>– точно используется терминология;<br>– показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;<br>– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;<br>– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;<br>– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;<br>– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию;<br>– 90 –100 % правильных ответов на тестовые задания;<br>– задание выполнено правильно, применен верный алгоритм решения;<br>– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков. | – обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,<br>– знание основной и дополнительной литературы;<br>– последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;<br>– уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;<br>– демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;<br>– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой |
| **«4»** | – вопросы излагаются систематизировано и последовательно;<br>– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;<br>– продемонстрировано усвоение основной литературы.<br>– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом | – обучающийся показывает полное знание<br>– программного материала, основной и<br>– дополнительной литературы;<br>– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;<br>– правильно применяет |

© РГУТИС

| | | |
|---|---|---|
| | имеет один из недостатков:<br>– а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;<br>– б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;<br>– в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя;<br>– 70 –89 % правильных ответов на тестовые задания;<br>– задание выполнено правильно, применен верный алгоритм решения. | теоретические положения к оценке практических ситуаций;<br>– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой. |
| **«3»** | – неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;<br>– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;<br>– имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;<br>– продемонстрировано усвоение основной литературы;<br>– 50 –69 % правильных ответов на тестовые задания;<br>– задание выполнено в целом правильно, но есть несущественные недостатки;<br>– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации. | – обучающийся показывает знание основного<br>– материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;<br>– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;<br>– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;<br>– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне |
| **«2»** | – не раскрыто основное содержание учебного материала;<br>– обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; | – обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине;<br>– не способен аргументировано и |

© РГУТИС

| | | |
|---|---|---|
| | – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов;<br>– менее 50% правильных ответов на тестовые задания;<br>– начато выполнение задания, но окончательного варианта выполнения нет;<br>– не сформированы компетенции, умения и навыки. | последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом;<br>– не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой. |

© РГУТИС

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

| Номер недели семестра | Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части) | Вид и содержание контрольного задания | Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи |
|---|---|---|---|
| 6 | Блок 1. Основные аспекты речевой коммуникации | Решение ситуационной задачи (деловая беседа)<br>Ведение деловых бесед, переговоров с учетом всех правил и законов делового общения, в т.ч. с представителями разных культур | Ответить на поставленные вопросы<br>Критерии оценки:<br>1. Определение особенностей делового общения партнеров по бизнесу (0-2 балла<br>2. рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-2 балла);<br>3. определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балла);<br>4. определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-2 балла);<br>5. соблюдение языковой нормы (0-2 балла).<br>Максимальная сумма баллов - 10 баллов. |
| 14 | Блок 2. Виды речевой деятельности | Групповой проект «Технологии общения с гражданином. Дискурсивная составляющая» (круглый стол) | Максимальная сумма баллов - 15 баллов в зависимости от уровня проекта и защиты |
| 8 | Блок 3. Основы психологии деловых коммуникаций | Тренинг – психологическая подстройка к клиенту | Работа оценивается по 10-ти бальной системе в зависимости от правильности, полноты и точности ответов. |
| 10 | | | |
| 14 | Блок 4. Виды и формы делового общения: психологические | Мастер-класс по развитию надпрофессиональной компетенции с элементами игрового тренинга | Мастер-класс разрабатывается с целью отработки одной из надпрофессиональной компетенции у группы, проводится с элементами игрового тренинга в течение 20 минут. Мастер-класс может быть разработан одним обучающимся или группой обучающихся. |
| 18 | | | |

© РГУТИС

| | | | |
|---|---|---|---|
| | аспекты | | Мастер-класс готовится по следующей структуре: сначала преподавателем дается характеристика надпрофессиональной компетенции и варианты решения проблемных ситуаций при условии развитости данной компетенции. Далее Группа студентов разрабатывает (2 недели) и представляет модель развития надпрофессиональной компетенции по схеме:<br>– концептуальная идея надпрофессиональной компетенции;<br>– особенности проявления в деловой коммуникации;<br>– как овладеть надпрофессиональной компетенцией, рекомендации.<br>– получение опыта учиться, обучая (проработка в группе выбранной технологии, моделируется проблемная ситуация и слушатели, используя полученные теоретические знания по данной компетенции, предлагают (разыгрывают) вариант(ы) решения;<br>– анализ рабочей группой;<br>– постановка цели на саморазвитие.<br>После этого руководитель подводит итоги и указывает на допущенные ошибки при решении проблемной ситуации и дает рекомендации членам группы по развитию данного навыка. |

© РГУТИС

**Оценочные средства текущего контроля**

**Текущий контроль 1**
**Ситуационные задачи – деловая беседа**

1. В Муниципалитет обращается пожилой человек - ветеран труда/гражданин с ограниченными возможностями здоровья с жалобой на работу службы социальной защиты. Смоделируйте коммуникативную ситуацию; представьте модель деловой беседы специалиста и гражданина. Охарактеризуйте речевое поведение коммуникантов.
2. Муниципалитет ведет переговоры с руководителями предприятий/организаций. Речь идет о сотрудничестве – совместный проект по привлечению инвестиций для развития города. Переговоры заходят в тупик в области финансовой составляющей. Какие тактики может использовать муниципалитет?
3. В Муниципалитет обращаются граждане с жалобой на службы ЖКХ. Смоделируйте коммуникативную ситуацию; представьте модель деловой беседы специалиста и представителя ЖКХ. Охарактеризуйте речевое поведение коммуникантов.
4. Муниципалитет проводит собрание для жителей города, на котором решаются вопросы, связанные с благоустройством придомовых территорий. Определите круг вопросов, вокруг которых пойдет беседа. Предложите речевые тактики, которые могут использовать специалисты для достижения коммуникативных целей.

**Текущий контроль 2**
**Групповой проект (круглый стол)**
Технологии общения с клиентом. Дискурсивная составляющая

**Текущий контроль 3**
**Тренинг. Психологическая постройка к клиенту**

1. В муниципалитет обратилась многодетная семья с предложением благоустройства придомовой территории. Смоделируйте психологический портрет коммуниканта. Оцените его эмоциональное состояние, вербальные и невербальные сигналы, предложите психологические тактики для достижения коммуникативной цели.
2. В Муниципалитет обратился гражданин с жалобой на службы ЖКХ. Смоделируйте психологический портрет коммуниканта. Оцените его эмоциональное состояние, вербальные и невербальные сигналы, предложите психологические тактики для достижения коммуникативной цели.

**Текущий контроль 4**

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

**Перечень типовых вопросов для промежуточной аттестации (экзамен 1**

© РГУТИС

**семестр)**

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

*Типовые контрольные задания промежуточной аттестации, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих формирование компетенции УК-4 - способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) в части индикаторов достижения компетенции УК-4.1. (выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия); УК-4.2 (ведет диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах) и УК-4.3. (ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики*

© РГУТИС

*официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции)*

**Перечень примерных тестовых заданий для промежуточной аттестации (экзамен 1 семестр)**

**1. При чтении документа используется**
1. изучающее чтение;
2. сканирование;
3. ознакомительное чтение;
4.поисковое чтение.

**2. Аудирование, при котором собеседник слушает внимательно и не вмешивается в чужую речь своими замечаниями, в основном молчит, – это:**
1. нерефлексивное слушание;
2. рефлексивное слушание;
3. эмпатическое слушание;
4. апперцепция.

**3. Рецептивными видами речевой деятельности являются:**
1. письмо;
2. говорение;
3. чтение;
4. аудирование.

**4. Продуктивными видами речевой деятельности являются:**
1. письмо;
2. говорение;
3. чтение;
4. аудирование.

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

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

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

**8. Батос – это:**
1. разновидность бурлескного стиля, состоящая в описании низких тем высоким слогом;
2. вид иронического высказывания;

© РГУТИС

3. то же, что и высокий стиль речи;

4. разновидность бурлескного стиля, состоящая в тематическом и стилистическом снижении.

**9. Тезис – это:**

1. основная мысль;
2. доказательство;
3. украшение речи;
4. композиционно- риторический прием.

**10 . К высокому стилю относится высказывание:**

1. Мы не дрогнем в бою За столицу свою (песня).
2. Скучно на этом свете, господа! (Н.Гоголь).
3. Не искушай меня без нужды Возвратом нежности своей **(**Е.Баратынский).
4. Я правду о тебе порасскажу такую, Что хуже всякой лжи! (А.Грибоедов).

**11. Произнося юбилейную речь, следует придерживаться правила:**

1. такая речь должна быть выдержана в самых торжественных тонах;
2. говорить насколько возможно безыскусно, чтобы речь как можно меньше напоминала типичное ораторское выступление;
3. речь должна произноситься не более трех минут;
4. не следует употреблять церковнославянские слова и выражения.

**12. Митинговая речь как разновидность относится:**

1. к социально-политической речи;
2. к социально-бытовой речи;
3. к парламентской речи;

4.к приветственному типу речей.

**13. Выступление, посвященное вопросам ротации кадров, должно быть:**

1. в высоком стиле;
2. в среднем стиле;
3. в простом стиле;
4. в бурлескном стиле.

**14. К высокой лексике относятся слова:**

1.зодчий, благополучие, блаженство;
2. живописный, головотяпство, коллега;
3. стоический, пурпурный, доблестный;
4. созерцающий, минимальный, пророческий.

**15. В высоком стиле следует говорить:**

1. о вопросах производственно-хозяйственной деятельности;
2. об инфляции;
3. о любимом эстрадном певце;
4. о юбиляре.

**Перечень примерных практических заданий для промежуточной аттестации (экзамен 1 семестр)**

Задание 1. Представьте определение речевой тактики

Задание 2. Муниципалитет проводит собрание для жителей города, на котором решаются вопросы, связанные с расселением граждан из старого жилого фонда. Определите круг вопросов, вокруг которых пойдет беседа. Предложите речевые тактики, которые могут использовать специалисты для достижения коммуникативных целей.

Задание 3. Представьте фрагмент деловой беседы специалиста муниципалитета и

© РГУТИС

гражданина по вопросу о благоустройстве города. Охарактеризуйте речевое поведение специалиста.

*Специалист муниципалитета:* Добрый день. Я, Петрова Ольга Викторовна, специалист отдела благоустройства. В рамках своей компетенции буду рада Вам помочь и постараюсь ответить на все Ваши вопросы. Представьтесь, пожалуйста, и расскажите, что привело Вас в Администрацию.

*Гражданин:* Смирнов Иван Васильевич. Я пришел к Вам с жалобой от лица жителей дома №, ул. У нас дом старый, живут в основном одни пенсионеры, перед домом маленький сквер, в котором мы отдыхаем, играют дети. Сейчас идут разговоры, что на месте этого сквера будет построен магазин или парковка. Точно не знаю. Но мы все против.

*Специалист муниципалитета:* Иван Васильевич! Я прекрасно поняла Ваше беспокойство и уверяю Вас: повода для тревоги нет. Администрация приняла решение благоустроить скверы по улицам (названия). Ваш сквер входит в этот перечень. Будут высажены новые деревья и кусты, произведена очистка территории, созданы места для отдыха

*Гражданин: Тогда почему люди говорят: будут выкапывать деревья и асфальтироваться вся территория*

*Специалист муниципалитета:* Иван Васильевич! Не переживайте! Мы уберем старые, больные деревья. Сделаем дополнительное освещение, посадим газоны

*Гражданин: Это правда? А люди говорят*

*Специалист муниципалитета:* Иван Васильевич! По решению Администрации выделено (указать сумму) руб. на благоустройство скверов. Будет очень красиво и удобно.

*Гражданин* А когда все это будет?

*Специалист муниципалитета:* В течение месяца ( с …до) будут проводиться работы.

Задание 4. Представьте фрагмент деловой беседы специалиста муниципалитета и гражданина по вопросу о благоустройстве города. Охарактеризуйте речевое поведение гражданина (задание 3).

Задание 5. Охарактеризуйте психологические тактики специалиста, способствующие сотрудничеству (см. диалог в задании 3).

Задание 6. Какие аргументы (примеры) использует специалист в деловой беседе? (см. диалог в задании 3).

Задание 7. Представьте определение коммуникативной ситуации.

Задание 8. Идет собрание с жителями города. Выступает представитель муниципалитета. Тема – ликвидация огородов на земельных участках, занятых жителями незаконно. Аудитория настроена агрессивно. Предложите речевые тактики, которые могут использовать специалисты муниципалитета для достижения коммуникативных целей.

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

Задание 10.К специалисту муниципалитета обратился клиент с жалобой на плохую работу службы социальной защиты. Он эмоционален, агрессивен. Смоделируйте поведенческий портрет клиента.

Задание 11. Представьте определение аргументации как фигуры мысли.

Задание 12. К специалисту муниципалитета обратился клиент с жалобой на плохую работу службы социальной защиты. Он эмоционален, агрессивен. Предложите психологические тактики для достижения коммуникативной цели.

© РГУТИС

Задание 13. Приведите примеры интеграции.

Задание 14. Представьте определение интеграции.

Задание 15. Объясните смысл упреждающей аргументации.

Задание 16. Объясните содержание аргумента к массам.

Задание 17. Почему важно в деловой беседе использовать этикетные формулы обращения, уважения и т.д.

Задание 18 . Представьте максимы, составляющие Принцип кооперации П.Грайса

Задание 19. Охарактеризуйте максиму количества П. Грайса.

Задание 20. Охарактеризуйте максиму качества П. Грайса.

Задание 21. Представьте виды речевой деятельности.

Задание 22. Опишите личностные установки профессионала, повышающие эффективность клиентоориентированного общения.

Задание 23. К какому эффекту восприятия можно отнести цитату из «Крейцеровой сонаты» Л. Н. Толстого? «Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупостей, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красиво, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна».

Задание 24. Установите соответствие понятия и определения

| | |
|---|---|
| 1. Идентификация | А .Механизм интерпретации поступков и чувств другого человека |
| 2. Эмпатия | Б. Познание другого человека, основанное на формировании устойчивого позитивного чувства к нему |
| 3. Атракция | В .Предположение о внутреннем состоянии другого человека на основе попыток поставить себя на место партнера |
| 4. Стереотипизация | Г.Эмоциональное сопереживание другому человеку |
| 5. Рефлексия | Д. Восприятие партнера на основе некоего стереотипа |
| 6. Каузальная атрибуция | Е. Механизм самопознания на основе способности представлять как человек воспринимается партнером по общению |

Задание25. Установите соответствие понятия и определения.

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

Задание 26. Поставьте цель на саморазвитие эмоционального интеллекта. Проработайте цель по схеме целеполагания «Хорошо сформулированный результат».

Задание 27. Раскройте понятие психологическая подстройка

Задание 28. Установите соответствие понятия и определения.

| | |
|---|---|
| 1.Стратегия взаимодействия: уход, уклонение | А. Каждый из участников отстаивает только свои интересы, не считаясь с интересами другого. |

© РГУТИС

| | |
|---|---|
| 2.Стратегия взаимодействия: сотрудничество | Б. Человек жертвует личными интересами в пользу интересов соперника. |
| 3.Стратегия взаимодействия: компромисс | В. Удовлетворении интересов обеих сторон и сохранении межличностных отношений. |
| 4.Стратегия взаимодействия: уступка, приспособление | Г. Ни одна из конфликтующих сторон не получает удовлетворения сполна – каждый вынужден в чем-то поступиться своими интересами. |
| 5.Стратегия взаимодействия: соперничество | Д. Стремлением уйти от конфликта |

Задание 29. Опишите факторы невербального воздействия на аудиторию.
Задание 30. На основе каких систем передается невербальная информация?
Задание 31.Опишите невербальные признаки уверенного поведения.
Задание 32 . Установите соответствие понятия и определения.

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

Задание 33. 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 34. Что такое «малый разговор» в деловом общении?
Задание 35. Охарактеризуйте жесты с точки зрения стилистической окраски.
Задание 36. Что такое эмпатия?
Задание 37. Представьте составляющие коммуникативной ситуации.
Задание 38. Основные техники, используемые в малом разговоре
Задание 39. Цель «малого разговора» в деловом общении?
Задание 40. Представьте определение прагматической лингвистики.

© РГУТИС

*Типовые контрольные задания промежуточной аттестации, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих формирование компетенции УК-9 - способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах в части индикатора достижения компетенции УК-9.1. (обладает представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья) и УК-9.3. (взаимодействует в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья)*

**Перечень примерных тестовых заданий для промежуточной аттестации (экзамен 1 семестр)**

**1 Инклюзивная компетенция – это**

1 специальная профессиональная компетенция, реализуемая в конкретных условиях деятельности по оказанию помощи людям с ограниченными возможностями здоровья

2 высокая эрудированность специалиста во многих областях знания

3 широкое привлечение фактического материала

4 свободное, практическое владение речью на данном языке, умение говорить правильно, бегло и динамично

**2 Компоненты инклюзивной компетенции**

1 рефлексивный

2 Когнитивно-информационный

3 мотивационный

4 контролирующий

**3 Инклюзия – это:**

1 Процесс восприятия и производства речи

2 Процесс мышления

3 **процесс реального включения в активную жизнь социума людей с ограниченными возможностями**

4 То же, что и аудирование

**4 Специальная профессиональная компетенция, реализуемая в конкретных условиях деятельности по оказанию помощи людям с ограниченными возможностями здоровья, - это:**

1 Коммуникативная компетенция

2 Речевая компетенция

3 Инклюзивная компетенция

4 Языковая компетенция

**5 Что влияет на формирование эмоционального барьера, осложняющего социальную жизнь людей с ограниченными возможностями?**

1 Физические ограничения

2 трудовая изоляция

3 Фрустрирующие эмоции инвалида

4 Непродуктивные реакции окружающих

**6 Принцип неразрывной связи индивида с ограниченными возможностями и социальной среды**

1 Право распоряжаться средствами, выделяемыми государственными или

© РГУТИС

муниципальными органами для их реабилитации

2 Учитывает обстоятельства проживания, воспитания, обучения, общения инвалида

3 Равные возможности

4 Комплексность и последовательность реабилитационных программ

**7 К кому следует обращаться в разговоре с человеком с инвалидностью?**

1 К его сопровождающему

2 К переводчику

3 Непосредственно к нему

4 Говорить о присутствующем человеке с инвалидностью в третьем лице

**8 Как следует общаться с человеком на коляске?**

1 Стоите рядом, наклонив к нему голову.

2 Наклоняетесь над ним.

3 Присесть куда-нибудь: его и ваши глаза на одном уровне

4 Присесть прямо возле коляски

**9 Как оказывать помощь людям с ограниченными возможностями?**

1 Не ждите просьбы. Помогайте. Делайте то, что считаете нужным.

2 Предлагайте помощь. Ждите, пока ее примут.

3 Спрашивайте, что и как делать.

4 Если не поняли ответ, делайте, как считаете нужным

**10 Когда один человек испытывает к другому противоречивые чувства, как это называется?**

1 Амбивалентность, двойственность чувств;+

2 Прямолинейность, непосредственность чувств;

3 Ситуативность, опосредованность чувств;

4 Обобщенность, абстрактность чувств.

**11 Что из данного относится к фазе стресса?**

1 возбуждение;

2 истерика;

3 истощение

4 игнорирование

**12 Сумма навыков и способностей человека распознавать эмоции, понимать намерения других людей и свои собственные, а также способность управлять своими эмоциями и эмоциями других людей в целях решения практических задач...**

1 Когнитивный интеллект

2 Социальный интеллект

3 Эмпатия

4 Эмоциональный интеллект

**13 Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи:**

1 Поправляйте человека

2 Заканчивайте за него его речь, если вы уже все поняли. Ускоряйте разговор

3 Не перебивайте и не поправляйте человека

4 Ускоряйте разговор

**14 Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха**:

1 Говорите ровно, ясно

2 Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего

© РГУТИС

лица.

3 Кричите в ухо

4 Убедитесь, что вас поняли

**15 Принцип общения «на равных» предполагает:**

1 подчеркивание зависимости от себя

2 ставит в центр себя и свое мнение, а не его

3 Игнорирование его желания

4 Уважение прав и интересов другого

**Перечень примерных практических заданий для промежуточной аттестации (экзамен 1 семестр)**

Задание 1. В Муниципалитет обратился гражданин с ограниченными возможностями здоровья с жалобой на службы ЖКХ (тарифы). Смоделируйте поведенческий портрет коммуниканта. Оцените его эмоциональное состояние, вербальные и невербальные сигналы, предложите психологические тактики для достижения коммуникативной цели.

Задание 2. В Муниципалитет обратился гражданин с ограниченными возможностями здоровья с жалобой на службы ЖКХ. Предложите речевые тактики для достижения коммуникативной цели – сотрудничества, решение проблемы.

Задание 3. Представители Муниципалитета встречаются с родителями детей с ограниченными возможностями. Основная тема – образование. Определите круг вопросов, вокруг которых пойдет беседа. Предложите речевые тактики, которые могут использовать специалисты для достижения коммуникативных целей.

Задание 4. В Муниципалитет обратился гражданин с ограниченными возможностями здоровья с требованием обеспечения его путевкой в санаторий для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата. Смоделируйте поведенческий портрет коммуниканта. Оцените его эмоциональное состояние, вербальные и невербальные сигналы, предложите психологические тактики для достижения коммуникативной цели.

Задание 5. Идет деловая беседа экономиста – специалиста муниципалитета и представителей лиц с ограничениями жизнедеятельности по вопросу создания в городе рабочих мест для трудоустройства инвалидов. Охарактеризуйте психологические тактики специалиста, способствующие сотрудничеству.

Задание 6. Идет деловая беседа специалиста муниципалитета и представителей лиц с ограничениями жизнедеятельности по вопросу создания в городе рабочих мест для трудоустройства инвалидов. Охарактеризуйте речевые тактики специалиста, способствующие сотрудничеству.

Задание 7. Охарактеризуйте психологические тактики специалиста, способствующие сотрудничеству.

Задание 8. Какие аргументы (примеры) использует специалист в деловой беседе?

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

Задание10 . Представьте определение инклюзивной компетенции

Задание 11. В муниципалитет обратился гражданин с жалобой на завышенные цены на продукты питания. Он эмоционален, агрессивен. Предложите психологические тактики для достижения коммуникативной цели.

© РГУТИС

Задание 12 . Представьте максимы, составляющие Принцип кооперации П.Грайса

Задание 13. Охарактеризуйте максиму количества П. Грайса

Задание 14. Охарактеризуйте максиму качества П. Грайса

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

Задание 16. Объясните смысл упреждающей аргументации

Задание 17. Представьте речевые тактики, способствующие достижению коммуникативных целей.

Задание 18. Представьте определение эмоционального интеллекта

Задание 19. Представьте определение аргументации как фигуры мысли.

Задание 20. Представьте максимы, составляющие Принцип вежливости Дж.Лича

Задание 21 . Как можно называть человека с инвалидностью? Правила корректного языка.

Задание 22. Чем обусловлены психологические трудности людей с инвалидностью? Основные проблемные зоны.

Задание 23. Опишите личностные установки профессионала, повышающие эффективность клиентоориентированного общения.

Задание 24. Основные группы нарушений у лиц с ограничением жизнедеятельности?

Задание 25 . Какие основные показатели жизнедеятельности, какие способности ограничивает инвалидность?

Задание 26 . Как нужно разговаривать (обращаться) с инвалидом, если его кто-то сопровождает?

Задание 27 . Раскройте этический принцип : «признайте его равным».

Задание 28 . Опишите особенности взаимодействия с гражданином в инвалидной коляске.

Задание 29. Объясните правила общения с гражданами с нарушением зрения.

Задание 30. Объясните правила общения с гражданами с нарушением слуха.

Задание 31. Опишите особенности общения с гражданами с задержкой в развитии и проблемами общения

Задание 32 . Что такое инклюзивность и почему она важна?

Задание 33. Опишите и объясните особенности общения с гражданами, испытывающими затруднения в речи.

Задание 34. К какому эффекту восприятия можно отнести цитату из «Крейцеровой сонаты» Л. Н. Толстого? «Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупостей, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красиво, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна».

Задание 35. Установите соответствие понятия и определения

| | |
|---|---|
| 1. Идентификация | А Механизм интерпретации поступков и чувств другого человека |
| 2. Эмпатия | Б. Познание другого человека, основанное на формировании устойчивого позитивного чувства к нему |
| 3. Атракция | В .Предположение о внутреннем состоянии другого человека на основе попыток поставить себя на место |

© РГУТИС

| | |
|---|---|
| | партнера |
| 4. Стереотипизация | Г.Эмоциональное сопереживание другому человеку |
| 5. Рефлексия | Д. Восприятие партнера на основе некоего стереотипа |
| 6. Каузальная атрибуция | Е. Механизм самопознания на основе способности представлять как человек воспринимается партнером по общению |

Задание 36. Установите соответствие понятия и определения.

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

Задание 37. Поставьте цель на саморазвитие эмоционального интеллекта. Проработайте цель по схеме целеполагания «Хорошо сформулированный результат».

Задание 38. Раскройте понятие психологическая подстройка

Задание 39. 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: уступка, приспособление | Г. Ни одна из конфликтующих сторон не получает удовлетворения сполна – каждый вынужден в чем-то поступиться своими интересами. |
| 5.Стратегия взаимодействия: соперничество | Д. Стремлением уйти от конфликта |

Задание 40. Представьте составляющие коммуникативной ситуации.

**7.4. Содержание занятий семинарского типа**

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

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

Количество часов занятий семинарского типа по дисциплине определено рабочим учебным планом направления подготовки 54.03.01 Дизайн.

© РГУТИС

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

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

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

**Практическое занятие 1.**
**Вид практического занятия**: ситуационно-ролевая игра
**Тема и содержание занятия:** Основные понятия теории речевой коммуникации
**Цель занятия:** рассмотреть роль речевой коммуникации в «контактной зоне»
**Практические навыки:** умение моделировать коммуникативную ситуацию
**Продолжительность занятия** – 1 час

**Практическое занятие 2**
**Вид практического занятия**: решение ситуационных задач- деловая беседа.
**Тема и содержание занятия:** Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации. Коммуникативная ситуация и ее составляющие: организационная составляющая: обозначение адресанта, обозначение адресата, время речевого (коммуникативного акта), место речевого (коммуникативного акта); тематическая составляющая: определение основной темы; интенциональная составляющая: определение основной интенции. Фрейм как модель конкретной речевой ситуации и стереотип речевого поведения. Участники профессионального общения.
**Цель занятия:** научить студентов характеризовать и анализировать коммуникативную ситуацию, считывать информацию о собеседнике, исходя из статусно-ролевых признаков, интенций участников профессионального общения; отработать различные фреймы стандартных и нестандартных речевых ситуаций, характерных для индустрии гостеприимства.
**Практические навыки:** умение характеризовать и анализировать коммуникативную ситуацию: стандартную коммуникативную ситуацию (например, установление, поддержание и прекращение коммуникативного контакта, модификацию поведения собеседника, ведение спора, приглашение и планирование, благодарность, извинение, поздравление, соболезнование, комплимент и т.д.) и нестандартную коммуникативную ситуацию (установление, поддержание и прекращение коммуникативного контакта в условиях кризисной ситуации; особенности речевого поведения в условиях кризисной ситуации, например, отзыв лицензии на предоставление услуг, изменение сроков платежа по поставкам, информирование клиентов о деятельности компании при форс-мажорных обстоятельствах и т.д.), считывать информацию о собеседнике, исходя из статусно-ролевых признаков, интенций

© РГУТИС

участников профессионального общения; умение и навыки планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.

**Продолжительность занятия** – 2 часа

**Практическое занятие 3**

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

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

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

**Продолжительность занятия** – 0,5 часа

**Практическое занятие 4**

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

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

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

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

**Продолжительность занятия** – 0,5 часа

**Практическое занятие 5**

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

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

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

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

**Продолжительность занятия** – 1 час

**Практическое занятие 6**

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

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

© РГУТИС

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

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

**Продолжительность занятия** –0,5 часа

**Практическое занятие 7**

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

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

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

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

**Продолжительность занятия** – 0,5 часа

**Практическое занятие 8**

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

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

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

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

**Продолжительность занятия** – 2 часа

**Практическое занятие 9.**

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

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

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

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

**Продолжительность занятия** – 1 час

**Практическое занятие 10**

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

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

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

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

© РГУТИС

правил речевого/психологического поведения и умение их использовать в конкретной коммуникативной ситуации; знание особенностей темперамента, характера коммуникантов и умение учитывать их в деловом общении.

**Продолжительность занятия** – 1 час

**Практическое занятие 11.**

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

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

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

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

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

**Продолжительность занятия** – 1 час

**Практическое занятие 12**

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

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

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

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

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

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

© РГУТИС

данного навыка.

**Цель занятия:** развитие надпрофессиональных компетенций.

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

**Продолжительность занятия** – 1 час

**Практическое занятие 13**

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

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

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

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

**Продолжительность занятия** – 1 час

**Практическое занятие 14**

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

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

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

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

**Продолжительность занятия** – 1 час

**Практическое занятие 15**

**Вид практического занятия**: круглый стол.

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

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

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

**Продолжительность занятия** – 4 часа

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

### 8.1. Основная литература

1. Авджан, Ф. В. Русский язык и культура речи: учебник и практикум / Ф.В. Авджан. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 373 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1846127. - ISBN 978-5-16-017369-6. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2218794

© РГУТИС

2. Сапогова, Е. Е. Общая психология. Практикум: учебное пособие / Е.Е. Сапогова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2026. — 625 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/975142. - ISBN 978-5-16-021331-6. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2221963

3. Крысько, В. Г. Общая психология в схемах и комментариях : учебное пособие / В.Г. Крысько. — 8-е изд., испр. — Москва: ИНФРА-М, 2026. — 196 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/textbook_5c74ddadb042c6.17397504. - ISBN 978-5-16-019559-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2215827

**8.2.Дополнительная литература**

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2216318

2. Кошевая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошевая, А.А. Канке. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-021748-2. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2237131

2. Михальская, А. К. Риторика: учебник / А.К. Михальская. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 480 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/textbook_5b7667b498ddb4.10996853. - ISBN 978-5-16-019373-1. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2232611

3. Трофимова, Н. Говори: 56 техник, с помощью которых вы преодолеете страх общения и станете лучшим собеседником: практическое руководство / Н. Трофимова. - Москва: Альпина Паблишер, 2026. - 344 с. - ISBN 978-5-9614-9396-2. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2236897

4. Меркурьева, А. Как правильно? Пишем и говорим без ошибок: практическое руководство / А. Меркурьева. - Москва: Альпина Паблишер, 2026. - 416 с. - ISBN 978-5-9614-8136-5. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2236323

**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»).

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

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. Электронно-библиотечная система ZNANIUM Режим доступа: https://znanium.com/
4. Электронно-библиотечная система BOOK.ru Режим доступа: https://book.ru/
5. Справочная правовая система (СПС) КонсультантПлюс Режим доступа: https://www.consultant.ru/
6. Официальный сайт ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» Режим доступа: https://rguts.ru/
7. Научная электронная библиотека E-library (информационно-справочная система) Режим доступа: http://www.e-library.ru/

© РГУТИС

8. Российская книжная палата и Российская государственная библиотека (РГБ) (информационно-справочная система) Режим доступа: https://www.rsl.ru/ru/rkp/
9. Российская национальная библиотека (информационно-справочная система) Режим доступа: https://nlr.ru/
10. Профессиональная база данных «Федеральная служба государственной статистики» Режим доступа: https://rosstat.gov.ru/
11. Профессиональная база социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ) Режим доступа: https://bd.wciom.ru/
12. Информационная справочная система «Интернет-версия справочно-правовой системы “Гарант”» (информационно-правовой портал «Гарант.ру») Режим доступа: http://www.garant.ru
13. База данных Института научной информации по общественным наукам РАН (ИНИОН), профессиональная база данных. Библиотека им. В.Г. Белинского. Путеводитель по поиску библиографической информации Режим доступа: http://book.uraic.ru/project/poisk_katalogi/inion.htm
14. Информационный портал социально-гуманитарных дисциплин Российского Государственного аграрного университета — МСХА имени К.А. Тимирязева Режим доступа: http://www.philosoph.me

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

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

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

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

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

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

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

*Лекция с использованием мультимедийных средств* - одна из новых форм реализации дидактического принципа наглядности. При построении сценария лекции информационные объекты трансформируются в визуальную форму представления.

© РГУТИС

Подача материала происходит по принципу: «то, что студенту необходимо усвоить, ему необходимо увидеть».

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*Анализ деловых бесед.*

*Тестирование*

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

© РГУТИС

Основными задачами самостоятельной работы студентов являются:

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

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

– закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;

– формирование и совершенствование навыков коммуникации;

– совершенствование навыков основных видов речевой деятельности;

– формирование навыков работы с периодической, научной литературой, информационными ресурсами Интернет.

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

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.

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

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

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

© РГУТИС

© РГУТИС