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

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

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): Дизайн среды

Квалификация: бакалавр

год начала подготовки: 2025

Разработчик (и):

должность	учёная степень и звание, ФИО
Доцент Высшей школы общего гуманитарного образования	**к.п.н., доц. Зорина Н.М.**
Ст. преподаватель Высшей школы общего гуманитарного образования	**Кириенкова З.А.**

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

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

Аннотация рабочей программы дисциплины Б1.В.2
«Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности»

Дисциплина «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» является частью первого блока программы бакалавриата и относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Дисциплина реализуется Высшей школой общего гуманитарного образования.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: история, литература, обществоведение, на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении дисциплин «Иностранный язык», «Безопасность жизнедеятельности».

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах), в части индикаторов достижения компетенции (УК-4.1. Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия, УК-4.2. Ведет диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах, УК-4.3. Ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции);

УК-9 - Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах, в части индикаторов 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, УК-9.2 Осуществляет профессиональную деятельность с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, УК-9.3. Взаимодействует в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья).

Целью дисциплины «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» является формирование у студентов как теоретических знаний, так и практических умений и навыков в области профессионального общения, вытекающих из профиля подготовки бакалавра по направлению подготовки 54.03.01 Дизайн.

Совместно с другими элементами общеобразовательной программы высшего образования дисциплина участвует в формировании профессионально ориентированной компетентной модели выпускника направления подготовки 54.03.01 Дизайн.

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

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

- для очно-заочной формы обучения - контактная работа преподавателя со студентом - 22 часа (8 часов - занятия лекционного типа, 10 часов – занятия семинарского типа, консультации- 2 часа, промежуточная аттестация - 2 часа), самостоятельная работа студента -50 часов.

© РГУТИС

Преподавание дисциплины ведется на очно-заочной формах обучения на 1 курсе, в 1 семестре. Предусматривается проведение учебных занятий следующих видов: занятия лекционного типа с использованием мультимедийных средств; лекции-презентации, лекции-диалога, занятия семинарского типа в виде практических занятий в форме тренингов, ситуационно-ролевых игр, решения ситуационных задач, анализа деловых бесед, дискурс-анализа профессиональных речей, круглых столов, работы в группах, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме тестирования, тренинга, решение ситуационных задач, защиты группового проекта (круглого стола), промежуточная аттестация в форме экзамена в 1 семестре.

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

- производственная практика, производственной (преддипломной) практики.

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

№ пп	Индекс компетенции, индикатора	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатора)
1.	УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах), в части индикаторов достижения компетенции (УК-4.1. Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия, УК-4.2. Ведет диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах, УК-4.3. Ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции);
2.	УК-9	Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах, в части индикаторов 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, УК-9.2 Осуществляет профессиональную деятельность с инвалидами и лицами 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 и относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

© РГУТИС

Дисциплина реализуется Высшей школой общего гуманитарного образования.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: история, литература, обществоведение, на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении дисциплин «Иностранный язык», «Безопасность жизнедеятельности».

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

Формирование компетенции УК-4 начинается и продолжается в данной дисциплине одновременно с дисциплиной Иностранный язык (2 семестр), Иностранный язык (3-й семестр), заканчивается при подготовке и защите выпускной квалификационной работы.

Формирование компетенций УК-9 осуществляется только в данной дисциплине.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем в процессе прохождения производственной и преддипломной практик.

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

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

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Для очно-заочной формы обучения:

Виды учебной деятельности	Всего	Семестр 1
Контактная работа обучающихся с преподавателем	22	22
в том числе:	-	
Занятия лекционного типа	8	8
Занятия семинарского типа, в том числе:	10	10
Семинары		
Лабораторные работы		
Практические занятия	10	10
Консультации	**2**	**2**
Форма промежуточной аттестации (экзамен)		**экз.**
Аттестационные испытания промежуточной аттестации	**2**	**2**
Самостоятельная работа обучающихся	50	50
Общая трудоемкость час	**72**	**72**
з.е.	**2**	**2**

© РГУТИС

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

Для очно-заочной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия				
1.1.	***Основные аспекты речевой коммуникации***	**Тема 1.** Основные понятия теории речевой коммуникации	2	Лекция-презентация	2	Решение ситуационных задач			14	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Подготовка словаря терминов по речевой коммуникации
		Тема 2. Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации								Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать по предложенному плану орган местного самоуправления/центр занятости и т.д. с целью определения участников профессионального общения. Моделирование коммуникативных ситуаций. Анализ деловой беседы с

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия				
										позиций лингвопрагматики. Работа с сайтами государственных организаций, компаний среднего и малого бизнеса, специализирующихся в первую очередь по направлениям сферы сервиса и туризма
		Тема 3. Этический аспект речевой коммуникации		Лекция		Работа в малых группах				Анализ телеинтервью: анализ вербальных и невербальных средств общения
		Тема 4. Психологический аспект речевой коммуникации				тестирование				Дискурс-анализ деловой беседы.

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия				
Текущий контроль 1 – (0-10б) – ситуационная задача (деловая беседа)										
	Виды речевой деятельности	Тема 5. Совершенствование навыков устной речи	2	Лекция-диалог	2	Круглый стол. Выступление с профессиональными речами			13	Подготовка к контролю по определению навыков аудирования
		Тема 6. Совершенствование навыков слушания								
		Тема 7. Совершенствование навыков чтения								

© 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				
		Тема 8. Совершенствование навыков письма				Тренинг-составление деловых писем				Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом
Текущий контроль 2 – (0-15 б.) круглый стол – выступление с профессиональными речами										
	Основы психологии деловых коммуникаций	Тема 9. Основы психологии делового общения.	2	Лекция-диалог	1	Тренинг			10	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				
		Тема 10. Перцептивная сторона делового общения		Лекция-диалог	1	Тестирование				Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать процесс восприятия незнакомого человека
		Тема 11. Коммуникативная сторона делового общения			1	Тренинг. Психологическая подстройка к клиенту				Моделирование коммуникативных ситуаций.
		Тема 12. Интерактивная сторона делового общения			1	Традиционное практическое занятие				Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника
Текущий контроль 3 – (0-10 б.) - тренинг. Психологическая подстройка к клиенту										

© РГУТИС

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад.часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад.часов	Форма проведения практического занятия				
	Виды и формы делового общения: психологические аспекты	Тема 13. Деловая беседа как основная форма делового общения	2	Лекция	2	Ситуационная задача (анализ деловой беседы) Круглый стол-групповой проект «Технологии общения с клиентом. Психологическая составляющая»			3	Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника
		Тема 14. Психологические аспекты переговорного процесса.							3	Моделирование переговорного процесса

© 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				
		Тема 15. Деловые совещания.							7	Анализ психологических аспектов делового совещания
		Тема 16. Психологические особенности публичного выступления								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:

Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
Основные понятия теории речевой коммуникации,(очно-заочная – 4ч.) Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации, (очно-заочная – 4ч.) Этический аспект речевой коммуникации, (очно-заочная – 3ч.,) Психологический аспект речевой коммуникации, (очно-заочная –3ч.,) Совершенствование навыков устной речи. Монологическая и диалогическая речь. Речь и дискурс, (очно-заочная – 5ч.,) Совершенствование навыков слушания, (очно-заочная – 3ч.) Совершенствование навыков чтения, (очно-заочная –2 ч.) Совершенствование навыков письма, (очно-заочная – 2 ч.) Основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса, (очно-заочная –2ч.) Перцептивная сторона делового общения, (очно-заочная – 2ч.) Коммуникативная сторона делового общения, (очно-заочная – 4ч.) Интерактивная сторона делового общения, (очно-заочная – 2ч.) Деловая беседа как основная форма делового общения, (очно-заочная – 3 ч.) Психологические аспекты переговорного процесса, (очно-заочная - 3ч.) Деловые совещания, (очно-заочная – 4 ч.) Психологические особенности	**Основная литература** 1. Абрамова, Г. С. Общая психология : учебное пособие / Г.С. Абрамова. — 2-е изд., стер. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 496 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/textbook_5a09a3b1248ee9.03369591. - ISBN 978-5-16-018685-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2255717 – Режим доступа: по подписке. 2. Авджан, Ф. В. Русский язык и культура речи : учебник и практикум / Ф.В. Авджан. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 373 с. — URL: https://znanium.ru/catalog/product/2218794 3. Измайлова, М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова. - 7-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. - 252 с. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2082500 4. Марьева, М. В. Русский язык в деловой документации / М.В. Марьева. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 323 с. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2227947 5.Русский язык и культура речи : учебник / под ред. проф. О.Я. Гойхмана. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 240 с. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2186867 **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. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2216318 2. Кузнецов, И. Н. Бизнес-риторика : практическое пособие / И. Н. Кузнецов. - 8-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 406 с. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2082473

© РГУТИС

публичного выступления, (очно-заочная – 3ч.)	

© РГУТИС

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	Содержание компетенции , индикатора	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции, индикатора	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции, индикатора обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и 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	Основы речевой коммуникации Основы психологии деловых коммуникаций	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	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	свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи
		УК-4.2. Ведет диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	Основы речевой коммуникации Основы психологии деловых коммуникаций	языковую систему, языковую норму, функциональные стили современного русского лит. языка, способы совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики	вести диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах услуг от лица компании, составлять профессиональную речь с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил	свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи

© РГУТИС

				речевого общения в социальной и профессиональной сферах	композиции и языковых норм	
		УК-4.3. Ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции	Основы речевой коммуникации Основы психологии деловых коммуникаций	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	вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции; вести деловую корреспонденцию, составлять документы различных жанров, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица компании	навыками ведения деловой переписки 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, в части индикаторов достижения компетенции				
		УК-9.1. Обладает представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических	Основы речевой коммуникации Основы психологии деловых коммуникаций	понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах, принципы недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных	недискриминационно взаимодействовать при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности	навыками недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических

© РГУТИС

		особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья		сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья		особенностей лиц с ограниченными
		УК-9.2 Осуществляет профессиональную деятельность с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Основы речевой коммуникации Основы психологии деловых коммуникаций	понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах	планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами	навыками осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами
		УК-9.3. Взаимодействует в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Основы речевой коммуникации Основы психологии деловых коммуникаций	понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах	взаимодействовать в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

© РГУТИС

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

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
Знание 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; языковой системы, языковой нормы, функциональных стилей современного русского лит. языка, способов совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения в социальной и профессиональной сферах. Умение 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	Тестирование, решение ситуационных задач (деловая беседа), Тренинг – составлении е деловых писем; Круглый стол – групповой проект «Технологии общения с клиентом. Дискурсивная составляющая »	Студент демонстрирует 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; языковой системы, языковой нормы, функциональных стилей современного русского лит. языка, способов совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения в социальной и профессиональной сферах. Студент демонстрирует умение выбирать стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптировать речь, стиль общения и язык	закрепление способности выбирать стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия; вести диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах; вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции.

© РГУТИС

сотрудничества в социальной и профессиональной сферах услуг от лица компании, составлять профессиональную речь с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил композиции и языковых норм; вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции; вести деловую корреспонденцию, составлять документы различных жанров, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица компании. Владение свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи; навыками ведения деловой переписки на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей		жестов к ситуациям взаимодействия; вести диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах услуг от лица компании, составлять профессиональную речь с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил композиции и языковых норм; вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции; вести деловую корреспонденцию, составлять документы различных жанров, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица компании. Студент демонстрирует владение свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи; навыками ведения деловой переписки на	

© РГУТИС

стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции.		государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции.	
Знание понятия инклюзивной компетентности, ее компонентов и структуры; особенностей применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах, принципов недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья; понятия инклюзивной компетентности, ее компонентов и структуры; особенностей применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах. Умение недискриминационно взаимодействовать при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности;	Тестирование, решение ситуационных задач, выполнение и защита группового проекта, тренинг, круглый стол	Студент демонстрирует знание понятия инклюзивной компетентности, ее компонентов и структуры; особенностей применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах, принципов недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья; понятия инклюзивной компетентности, ее компонентов и структуры; особенностей применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах. Студент демонстрирует умение недискриминационно взаимодействовать при коммуникации в	Закрепление способности обладать представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья; осуществлять профессиональную деятельность с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья; взаимодействовать в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

© РГУТИС

планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами; взаимодействовать в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья. Владение навыками недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными; навыками осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами; навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.		различных сферах жизнедеятельности; планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами; взаимодействовать в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья. Студент демонстрирует владение навыками недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными; навыками осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами; навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.	

© РГУТИС

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

Средство оценивания – ситуационная задача - деловая беседа

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

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

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

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

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

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

Средство оценивания – тестирование

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

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

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

Средство оценивания – выполнение и защита группового проекта

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков разработки группового проекта

15 баллов – проект соответствует основным требованиям, предъявляемым к работам данного типа: самостоятельность, композиционная стройность: введение (актуальность темы, предмет, объект исследования, цели, задачи), теоретическая и практическая части,

© РГУТИС

заключение; предложенная тема раскрывается ярко, глубоко, аргументировано. При обсуждении участники проекта дают аргументированные, полные ответы.

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

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

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

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

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

Средство оценивания – тренинг - психологическая подстройка к клиенту

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

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

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

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

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

Средство оценивания – участие в круглом столе - профессиональная деловая речь

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

9-10 баллов – профессиональная речь отличается информативностью, логичностью, композиционной стройностью; содержит 5 и более аргументов; включает этикетные формулы; сопровождается презентацией, соответствующей современным нормам. В речи отсутствуют отступления от языковой нормы.

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

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

© РГУТИС

нарушения языковой нормы.

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

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

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

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

Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении (экзамен, 2 семестр) – ответы на вопросы

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при письменном ответе

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
экзамен	– полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – типовая задача решена правильно, применен верный алгоритм решения;	– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, – знание основной и дополнительной литературы; – последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; – уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; – демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; – подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой

© РГУТИС

	– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	
«4»	– вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя; – типовая задача решена правильно, применен верный алгоритм решения.	– обучающийся показывает полное знание – программного материала, основной и – дополнительной литературы; – дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; – правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; – демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
«3»	– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – типовая задача в целом решена правильно, но есть несущественные ошибки;	– обучающийся показывает знание основного – материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; – при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; – не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; – подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне

© РГУТИС

	– продемонстрировано усвоение основной литературы	
«2»	– не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; – типовая задача решена неправильно или не решена; – не сформированы компетенции, умения и навыки;	– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой

© 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) Ведение деловых бесед, переговоров с учетом всех правил и законов делового общения, в т.ч. с представителями разных культур	Ответить на поставленные вопросы Критерии оценки: 1. Определение особенностей делового общения партнеров по бизнесу (0-2 балла 2. рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-2 балла); 3. определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балла); 4. определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-2 балла); 5. соблюдение языковой нормы (0-2 балла). Максимальная сумма баллов - 10 баллов.
14	Блок 2. Виды речевой деятельности	Групповой проект «Технологии общения с гражданином. Дискурсивная составляющая»	Максимальная сумма баллов - 15 баллов в зависимости от уровня проекта и защиты
17			
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:	Мастер-класс с элементами игрового тренинга	Мастер-класс разрабатывается с целью отработки одной из надпрофессиональной компетенции у группы, проводится с элементами

© РГУТИС

	психологические аспекты		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 студентов разрабатывает (2 недели) и представляет модель развития надпрофессиональной компетенции по схеме: – концептуальная идея надпрофессиональной компетенции; – особенности проявления в деловой коммуникации; – как овладеть надпрофессиональной компетенцией, рекомендации. – получение опыта учиться, обучая (проработка в группе выбранной технологии, моделируется проблемная ситуация и слушатели, используя полученные теоретические знания по данной компетенции, предлагают (разыгрывают) вариант(ы) решения; – анализ рабочей группой; – постановка цели на саморазвитие. После этого руководитель подводит итоги и указывает на допущенные ошибки при решении проблемной ситуации и дает рекомендации членам группы по развитию данного навыка.

© РГУТИС

Оценочные средства текущего контроля

Текущий контроль 1
Ситуационные задачи – деловая беседа

1. В рекламное агентство обращается клиент с жалобой на некачественное выполнение заказа. Смоделируйте коммуникативную ситуацию; представьте модель деловой беседы специалиста и клиента. Охарактеризуйте речевое поведение коммуникантов.
2. Рекламное агентство предлагает крупным организациям услуги по рекламе проекта/продукции/услуги. Смоделируйте коммуникативную ситуацию. Предложите речевые тактики руководителя сервисной компании, способствующие сотрудничеству организаций.

Текущий контроль 2
Групповой проект
Технологии общения с клиентом. Дискурсивная составляющая

Текущий контроль 3
Обучающие в личном кабинете на сайте https://rsv.ru/ проходят диагностическое тестирование надпрофессиональных компетенций по инструментам «Опросник жизнестойкости», «Анализ вербальной информации», «Универсальный личностный опросник», «Анализ числовой информации», «Мотиваторы и демотиваторы», «Ценностные установки лидерства», «Эмоциональный интеллект», «Опросник клиентоориентированности», «Опросник коммуникативной грамотности», «Пассивный словарный запас» в рамках проекта «Оценка и развитие управленческих компетенций в российских образовательных организациях» Автономной некоммерческой организации «Россия – страна возможностей». По результатам тестирования обучающиеся разрабатывают модель одной из надпрофессиональных компетенций (по выбору в группах).

Текущий контроль 4
Тренинг. Психологическая постройка к клиенту

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

2. На основе полевого наблюдения необходимо составить «поведенческий портрет» взрослого человека *с* целью последующей идентификации его с наблюдаемым. В «портрете» должны быть выделены черты поведения человека – черты главные, наиболее характерные, индивидуальные и второстепенные, малохарактерные, общие; их соотношение должно быть правильно отражено в целостном поведении человека, без мозаичности и схематизации. Какие психологические тактики Вы можете предложить для достижения в общении с этим человеком поставленных коммуникативных целей.

Тестирование 3

Текущий контроль 3
Перечень тестовых заданий для текущей аттестации

© РГУТИС

В рамках компетенций УК-4 и УК-9

УК -4

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

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

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

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

УК-4, УК-9

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

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

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

УК-4, УК-9

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

УК-4

© РГУТИС

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

УК -9

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

УК-4

17. . Не рекомендуется заканчивать выступление
1. шуткой, не относящейся к делу;

© РГУТИС

2. извинением, что задержал аудиторию;
3. общей фразой – Вот и все, что я хотел сказать;
4. благодарностью за внимание.

18. Дискурс –это

1. система взаимосвязанных, взаимообусловленных элементов, языковых знаков
2. процесс говорения
3. речевое произведение, в котором находят разрешение коммуникативные целеустановки, интенциональные замыслы автора.
4. то же, что и текст

19. Паралингвистическими средствами невербального общения выступают:

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

УК-4, УК-9

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

УК 9.1

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
	УК-4, УК-9
2	**Умение учитывать возраст, пол, национальность слушателей, их общественное положение и образ жизни относится:**
1	к лингвопрагматической части компетенции оратора
2	к предметной компетенции
3	к аргументационному компоненту ораторской компетенции
4	к практическому опыту в политической сфере
3	**Максимы, которые являются составляющими принципа вежливости Дж. Лича:**
1	релевантности
2	великодушия

© РГУТИС

3	качества
4	количества
4	**Максимы Грайса**
1	Максима способа выражения
2	Максима великодушия
3	Максима количества
4	Максима качества
5	**Социальная роль определяется**
1	позицией участника общения (говорящий/слушающий)
2	речевым поведением
3	позицией, которую занимает человек в обществе
4	психологическими качествами
6	**Компоненты инклюзивной компетенции**
1	рефлексивный
2	Когнитивно-информационный
3	мотивационный
4	контролирующий
7	**Поза заложить руки за спину может вызвать представления:**
1	о надменности субъекта
2	о растерянности субъекта
3	об искренности субъекта
4	о хорошем воспитании, полученном субъектом
	УК-4, УК 9.2 9.3
8	**В деловой беседе для достижения поставленных коммуникативных целей следует использовать**
1	закрытую позу
2	открытую позу
3	Авторитарную позу
4	Вульгарную позу
	УК 9.1
9	**Единицей общения является:** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	текст
2	предложение
3	фраза
4	дискурс
	УК-4 , 9.2 9.3
10	**Одним из компонентов закрытой позы партнера по деловому общению может быть** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	сидение его в позе нога на ногу
2	вытягивание одной ноги в положении сидя
3	оттопыривание больших пальцев сложенных рук
4	похлопывание собеседника по плечу

© РГУТИС

11	**Нервозность выражается Кол-во правильных ответов - 1**
1	быстрым хождением взад-вперед, из угла в угол
2	обхватыванием ладонями щек
3	неожиданным принятием позы нога на ногу
4	делаемым время от времени жестом поднятия вверх указательного пальца при производстве реплик или монологической речи
	УК 9.1
12	**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
13	**Ссылки в речи на конкретные факты – это аргумент:**
1	К силе
2	К авторитету
3	К массам
4	К делу
14	**Аудирование, при котором совмещается понимание и сочувствие-переживание, – это:**
1	нерефлексивное слушание
2	рефлексивное слушание
3	эмпатическое слушание
4	апперцепция
15	**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
	УК 9.2 9.3
16	**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
17	**Принцип неразрывной связи индивида с ограниченными возможностями и социальной среды** **Кол-во правильных ответов - 1**
1	Право распоряжаться средствами, выделяемыми государственными или муниципальными органами для их реабилитации

© РГУТИС

2	Учитывает обстоятельства проживания, воспитания, обучения, общения инвалида
3	Равные возможности
4	Комплексность и последовательность реабилитационных программ
18	**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
19	**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
20	**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
21	**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.
22	**Что из данного относится к фазе стресса?**
1	возбуждение;
2	истерика;
3	истощение
4	игнорирование
	УК 9.1
23	**Сумма навыков и способностей человека распознавать эмоции, понимать намерения других людей и свои собственные, а также способность управлять**

© РГУТИС

	своими эмоциями и эмоциями других людей в целях решения практических задач...
1	Когнитивный интеллект
2	Социальный интеллект
3	Эмпатия
4	Эмоциональный интеллект
24	Сильное эмоциональное состояние взрывного характера, бурно протекающее, изменяющее сознание и нарушающее волевой контроль - это
1	Аффект
2	Страсть
3	Фрустрация
4	стресс
25	**Процесс передачи эмоционального состояния между индивидами без решающего смыслового влияния, называется**
1	Внушение
2	Подражание
3	Заражение
4	идентификация
26	**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
УК 9.2 9.3	
27	**Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха**:

© РГУТИС

1	Говорите ровно, ясно
2	Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.
3	Кричите в ухо
4	Убедитесь, что вас поняли
28	**Принцип общения «на равных» предполагает:** **Кол-во правильных ответов - 1**
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
29	**Экспрессивно-выразительные движения- это**
1	Поза
2	Взгляд
3	Поцелуй
4	смех
30	**Раскрытые руки ладонями вверх:**
1	Неуверенность
2	Искренность
3	Чувство вины
4	Беспокойство

Перечень экзаменационных вопросов для промежуточной аттестации (экзамен 1 семестр)

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

© РГУТИС

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

7.4. 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

© РГУТИС

учебным планом направления подготовки

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 как бы 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 – 0,5 час

Практическое занятие 2
Вид практического занятия: решение ситуационных задач- деловая беседа.

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

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

Практические навыки: умение характеризовать и анализировать коммуникативную ситуацию: стандартную коммуникативную ситуацию (например, установление, поддержание и прекращение коммуникативного контакта, модификацию поведения собеседника, ведение спора, приглашение и планирование, благодарность, извинение, поздравление, соболезнование, комплимент и т.д.) и нестандартную коммуникативную ситуацию (установление, поддержание и прекращение коммуникативного контакта в условиях кризисной ситуации; особенности речевого поведения в условиях кризисной ситуации, например, отзыв лицензии на предоставление услуг, изменение сроков платежа по поставкам, информирование клиентов о деятельности компании при форс-мажорных

© РГУТИС

обстоятельствах и т.д.), считывать информацию о собеседнике, исходя из статусно-ролевых признаков, интенций участников профессионального общения; умение и навыки планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.

Продолжительность занятия – 0,5 час

Практическое занятие 3

Тема и содержание занятия: Этический аспект речевой коммуникации.

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

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

Продолжительность занятия – 0,5 час

Практическое занятие 4

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

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

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

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

Продолжительность занятия – 0,5 час

Практическое занятие 5

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

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

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

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

Продолжительность занятия – 0,5 час

© РГУТИС

Практическое занятие 6

Вид практического занятия: тренинг, контроль навыков аудирования

Тема и содержание занятия: Совершенствование навыков слушания.

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

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

Продолжительность занятия – 0,5 час

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 час

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 – 0,5 час

Практическое занятие 9.

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра

Тема и содержание занятия: Основы психологии делового общения.

Цель занятия: обучение студентов правилам делового общения

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

Продолжительность занятия – 1 час

Практическое занятие 10

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра

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

© РГУТИС

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

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

Продолжительность занятия – 1 час

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;

© РГУТИС

- анализ рабочей группой;
- постановка цели на саморазвитие.

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

Цель занятия: развитие надпрофессиональных компетенций.

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

Продолжительность занятия – 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 – 0,5 час

Практическое занятие 15

Вид практического занятия: круглый стол.

Тема и содержание занятия: Деловые совещания. Переговоры

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

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

Продолжительность занятия – 0,5 час

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

© РГУТИС

8.1. Основная литература

5. Абрамова, Г. С. Общая психология : учебное пособие / Г.С. Абрамова. — 2-е изд., стер. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 496 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/textbook_5a09a3b1248ee9.03369591. - ISBN 978-5-16-018685-6. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2255717 – Режим доступа: по подписке.
6. Авджан, Ф. В. Русский язык и культура речи : учебник и практикум / Ф.В. Авджан. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 373 с. — URL: https://znanium.ru/catalog/product/2218794
7. Измайлова, М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова. - 7-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. - 252 с. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2082500
8. Марьева, М. В. Русский язык в деловой документации / М.В. Марьева. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 323 с. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2227947
5.Русский язык и культура речи : учебник / под ред. проф. О.Я. Гойхмана. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 240 с. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2186867

8.2.Дополнительная литература

3. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 320 с. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2216318
4. Кузнецов, И. Н. Бизнес-риторика : практическое пособие / И. Н. Кузнецов. - 8-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 406 с. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2082473

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронная библиотечная система Znanium.com: http://znanium.com/
2. Электронная библиотечная система Book.ru: http://book.ru/

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

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. Каталог Всероссийской государственной библиотеки иностранной литературы им. М.И. Рудомино (ВГБИЛ): www.libfl.ru
4. Информационно-справочная система Российской государственной библиотеки (РГБ): http://www.rsl.ru/
5. Научная электронная библиотека "E-library.ru" (информационно-справочная система): http://elibrary.ru/

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

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

© РГУТИС

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

© РГУТИС

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.

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

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

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

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

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

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

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

Анализ деловых бесед.

Тестирование

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

Основными задачами самостоятельной работы студентов являются:

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

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

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

– формирование и совершенствование навыков коммуникации;

– совершенствование навыков основных видов речевой деятельности;

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

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

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.

10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления

© РГУТИС

образовательного процесса по дисциплине (модулю):

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

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

© РГУТИС