



УТВЕРЖДЕНО:

**Ученым советом Высшей школы бизнеса,
менеджмента и права
Протокол № 5 от «18» декабря 2025 г.**

***Б1.06 ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ***

основной профессиональной образовательной программы высшего образования –

программы бакалавриата

по направлению подготовки: 38.03.02 Менеджмент

направленность (профиль): Логистика

Квалификация: бакалавр

Год начала подготовки: 2026

Разработчик (и):

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Профессор Высшей школы общего гуманитарного образования</i>	<i>д.ф.н., доц. Бурняшева Л.А.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>профессор Высшей школы бизнеса, менеджмента и права</i>	<i>Д.э.н., доцент Виноградова М.В.</i>



1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль Логистика 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-9.2. 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.

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

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

Преподавание дисциплины ведется на очной, очно-заочной формах 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 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-9.2 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 по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль Логистика 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.

Формирование компетенции УК-4 начинается в данной дисциплине одновременно с дисциплиной Иностранный язык (1 семестр), продолжается в дисциплине Иностранный



язык (2 и 3 семестры) и заканчивается в процессе подготовки к процедуре защиты и защите выпускной квалификационной работы (8 семестр).

Формирование компетенций УК-9 начинается в данной дисциплине (1 семестр) и заканчивается в дисциплине Сервис-дизайн (4 семестр).

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: Управление человеческими ресурсами, Политология, Разработка управленческих решений.

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

Для очно-заочной формы обучения:

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



5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного 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, академ. часов	Форма проведения консультации	СРО, академ. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, академ. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, академ. часов	Форма проведения практического занятия				
1.1.	Основные аспекты речевой коммуникации	Тема 1. Основные понятия теории речевой коммуникации	2	Лекция-презентация	2	Решение ситуационных задач			10	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



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				
									ситуаций. Анализ деловой беседы с 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.	



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
<i>Текущий контроль 1 – (0-106) – ситуационная задача (деловая беседа)</i>										
	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								
		Тема 8. Совершенствование				Тренинг-составление деловых писем				



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				
		навыков письма								дискурс-анализом
<i>Текущий контроль 2 – (0-15 б.) групповой проект «Технология общения с клиентом. Дискурсивная составляющая» (круглый стол.)</i>										
	Основы психологии деловых коммуникаций	Тема 9. Введение в Основы психологии делового общения.	2	Лекция-диалог	1	Тренинг			10	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».
		Тема 10. Перцептивная сторона делового общения		Лекция-диалог	1	Тестирование				Подготовка к практическому занятию.
		Тема 11. Коммуникативная			1	Тренинг. Психологическая				Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать процесс восприятия незнакомого человека
										Моделирование коммуникативных ситуаций.



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		сторона делового общения				подстройка к клиенту				
		Тема 12. Интерактивная сторона делового общения			1	Традиционное практическое занятие				Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника
<i>Текущий контроль 3 – (0-10 б.) - тренинг. Психологическая подстройка к клиенту</i>										
	Виды и формы делового общения: психологические аспекты	Тема 13. Деловая беседа как основная форма делового общения	2	Лекция	6	Ситуационная задача (анализ деловой беседы) Круглый стол- групповой проект «Технологии			3	Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника
		Тема 14. Психологические						3	Моделирование переговорного процесса	



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		аспекты переговорного процесса.								
		Тема 15. Деловые совещания.						7		Анализ психологических аспектов делового совещания
		Тема 16. Психологические особенности публичного выступления				общения с клиентом. Психологическая составляющая»				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



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

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

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

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1	Основные понятия теории речевой коммуникации, 2 ч. (очно-заочная – 2ч.)	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
2	Лингвопрагматический аспект речевой	2. Марьева, М. В. Русский язык в деловой документации: учебник / М.В. Марьева. — Москва:



	коммуникации, 2 ч. (очно-заочная – 4ч.)	
3	Этический аспект речевой коммуникации, 2 ч. (очно-заочная – 2ч.)	
4	Психологический аспект речевой коммуникации, 2 ч. (очно-заочная – 2ч.)	
5	Совершенствование навыков устной речи. Монологическая и диалогическая речь. Речь и дискурс, 3 ч. (очно-заочная – 5ч.)	
6	Совершенствование навыков слушания, 2 ч. (очно-заочная – 2ч.)	
7	Совершенствование навыков чтения, 2 ч. (очно-заочная – 2 ч.)	ИНФРА-М, 2026. — 323 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014047-6. - Текст: электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/223465
8	Совершенствование навыков письма, 2 ч. (очно-заочная – ч.)	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
9	Основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса, 2 ч. (очно-заочная – 2ч.)	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
10	Перцептивная сторона делового общения, 2 ч. (очно-заочная – 4ч.)	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
11	Коммуникативная сторона	2. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). -



	делового общения, 2 ч. (очно-заочная – 4ч.)	
12	Интерактивная сторона делового общения, 2 ч.	
13	Деловая беседа как основная форма делового общения, 2 ч. (очно-заочная – 3 ч.)	
14	Психологические аспекты переговорного процесса, 2 ч.	
15	Деловые совещания, 2 ч. (очно-заочная – 5 ч.)	
16	Психологические особенности публичного выступления, 3 ч. (очно-заочная – 5 ч.)	<p>мышления», «Лидерство: основы», «Эмоциональный интеллект»).</p> <p>Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем</p> <ol style="list-style-type: none">1. Microsoft Windows2. Microsoft Office3. 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. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» Режим доступа: http://window.edu.ru/7. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов Режим доступа: http://fcior.edu.ru/8. Официальный сайт ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» Режим доступа: https://rguts.ru/9. Научная электронная библиотека E-library (информационно-справочная система) Режим доступа: http://www.e-library.ru/10. Российская книжная палата и Российская государственная библиотека (РГБ) (информационно-справочная



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

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

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

№ пп	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Содержание компетенции, индикатора достижения компетенции	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования 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 Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия	Основные аспекты речевой коммуникации. Виды речевой деятельности Основы психологии деловых коммуникаций Виды и формы	языковую систему, языковую норму, функциональные стили современного русского лит. языка, способы совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами	осуществлять коммуникацию в зависимости от стиля общения, цели и условий партнерства, статусно-ролевых признаков, интенций, невербальных сигналов участников профессионального общения	свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи



		делового общения: психологические аспекты			
	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 и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате	Основные аспекты речевой коммуникации. Виды речевой деятельности	языковую систему, языковую норму, функциональные стили современного русского лит. языка, способы совершенствования навыков письма как вида речевой деятельности	вести деловую корреспонденцию, составлять документы различных жанров, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица органов власти и управления	навыками составления официальных и неофициальных деловых писем



		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	Основы речевой коммуникации 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 здоровья	Основные аспекты речевой коммуникации. Виды речевой деятельности Основы психологии деловых коммуникаций Виды и формы делового общения: психологические	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.



			аспекты			
3	ОПК-7	способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации				
	ОПК-7.1 - готов к применению современных инструментов реализации коммуникаций различного уровня	Основы речевой коммуникации Основы психологии деловых коммуникаций	основные законы и правила делового общения; специфику ведения деловых переговоров, совещаний; каноны, речевые и психологические особенности публичного выступления; особенности ведения делопроизводства; социально-культурные нормы бизнес-коммуникаций; систему СМИ.	планировать и проводить переговоры, совещания, беседы с учетом межрелигиозной и межкультурной специфики; выступать с профессиональными речами перед потребителями, партнерами; осуществлять электронные коммуникации, в том числе на форумах потребителей, используя различные информационные технологии и каналы связи, в том числе СМИ.	технологиями профессионального общения: проведением переговоров совещаний, деловых бесед; навыками публичных выступлений, навыками составления пресс-релизов.	

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.	Решение ситуационных задач, выполнение и защита группового проекта (круглый стол), тренинг, диагностическое тестирование надпрофессиональных	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; способов совершенствования навыков письма как вида речевой деятельности.	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



<p>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 различных жанров, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица органов власти и управления.</p> <p>Владеть свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи; навыками составления официальных и неофициальных деловых писем.</p>	<p>компетенций</p>	<p>Студент демонстрирует умение осуществлять коммуникацию в зависимости от стиля общения, цели и условий партнерства, статусно-ролевых признаков, интенций, невербальных сигналов участников профессионального общения; составлять профессиональную речь с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил композиции и языковых норм; вести деловую корреспонденцию, составлять документы различных жанров, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица органов власти и управления.</p> <p>Студент демонстрирует владение свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи; навыками составления официальных и неофициальных деловых писем.</p>	<p>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.</p>
<p>Знать понятие и содержание инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; принципы недискриминационного взаимодействия при коммуникации с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями особенностей применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах.</p> <p>Уметь планировать профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами;</p>	<p>Решение ситуационных задач, выполнение и защита группового проекта (круглый стол), тренинг, диагностическое тестирование надпрофессиональных компетенций</p>	<p>Студент демонстрирует знание понятия инклюзивной компетентности, ее компонентов и структуры; принципов недискриминационного взаимодействия при коммуникации с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями, особенностей применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах.</p> <p>Студент демонстрирует умение планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами; осуществлять профессиональную</p>	<p>Формирование способности обладать представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными</p>



<p>осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.</p> <p>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.</p>		<p>деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.</p> <p>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 инвалидами.</p>	<p>возможностями здоровья; взаимодействовать в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.</p>
<p>Знание основных законов и правил делового общения; специфики ведения деловых переговоров, совещаний; речевых и психологических особенностей публичного выступления; особенностей ведения делопроизводства; социально-культурных норм бизнес-коммуникаций, системы СМИ.</p> <p>Умение планировать и проводить переговоры, совещания, беседы с учетом межрелигиозной и межкультурной специфики; выступать с профессиональными речами перед потребителями, партнерами; осуществлять электронные коммуникации, в том числе на форумах потребителей, используя различные информационные технологии и каналы связи, в том числе СМИ.</p> <p>Владение технологиями профессионального общения: проведением переговоров</p>	<p>Решение ситуационных задач, выполнение и защита группового проекта (круглый стол), тренинг, диагностическое тестирование надпрофессиональных компетенций</p>	<p>Студент продемонстрирует знание основных законов и правил делового общения; специфики ведения деловых переговоров, совещаний; речевых и психологических особенностей публичного выступления; особенностей ведения делопроизводства; социально-культурных норм бизнес-коммуникаций, системы СМИ.</p> <p>Студент демонстрирует умение планировать и проводить переговоры, совещания, беседы с учетом межрелигиозной и межкультурной специфики; выступать с профессиональными речами перед потребителями, партнерами; осуществлять электронные коммуникации, в том числе на форумах потребителей, используя различные информационные технологии и каналы связи, в том числе СМИ.</p> <p>Студент демонстрирует владение технологиями профессионального общения: проведением</p>	<p>Формирование готовности к применению современных инструментов реализации коммуникаций различного уровня</p>



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

СМК РГУТИС

Лист 20 из 70

совещаний, деловых бесед; навыками публичных выступлений, составления пресс-релизов.

переговоров совещаний, деловых бесед; навыками публичных выступлений, составления пресс-релизов.



Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

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

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

Средство оценивания – ситуационная задача - деловая беседа

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

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

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

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

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

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

Средство оценивания – тестирование

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

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

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



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

Средство оценивания – выполнение и защита группового проекта (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)

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»	<ul style="list-style-type: none">– 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;– ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;– продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы;– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию;– 90 –100 % правильных ответов на тестовые задания;– задание выполнено правильно, применен верный алгоритм решения;– продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков.	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,– знание основной и дополнительной литературы;– последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;– уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;– демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
«4»	<ul style="list-style-type: none">– 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	<ul style="list-style-type: none">– 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



	<p>имеет один из недостатков:</p> <ul style="list-style-type: none">– 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;– 70 –89 % правильных ответов на тестовые задания;– задание выполнено правильно, применен верный алгоритм решения.	<p>теоретические положения к оценке практических ситуаций;</p> <ul style="list-style-type: none">– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой.
«3»	<ul style="list-style-type: none">– 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;– продемонстрировано усвоение основной литературы;– 50 –69 % правильных ответов на тестовые задания;– задание выполнено в целом правильно, но есть несущественные недостатки;– при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации.	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
«2»	<ul style="list-style-type: none">– не раскрыто основное содержание учебного материала;– обнаружено незнание или	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по



	<p>непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;</p> <ul style="list-style-type: none">– допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов;– менее 50% правильных ответов на тестовые задания;– начато выполнение задания, но окончательного варианта выполнения нет;– не сформированы компетенции, умения и навыки.	<p>дисциплине;</p> <ul style="list-style-type: none">– 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.
--	--	--



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	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» (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:	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



18	психологические аспекты		<p>одним обучающимся или группой обучающихся.</p> <p>Мастер-класс готовится по следующей структуре: сначала преподавателем дается характеристика надпрофессиональной компетенции и варианты решения проблемных ситуаций при условии развитости данной компетенции. Далее Группа студентов разрабатывает (2 недели) и представляет модель развития надпрофессиональной компетенции по схеме:</p> <ul style="list-style-type: none">– 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. <p>После этого руководитель подводит итоги и указывает на допущенные ошибки при решении проблемной ситуации и дает рекомендации членам группы по развитию данного навыка.</p>
----	-------------------------	--	--



Оценочные средства текущего контроля

Текущий контроль 1

Ситуационные задачи – Создание стратегии реагирования на негативную обратную связь от клиента

Ситуация: Компания столкнулась с жалобами клиента на длительное время ожидания доставки груза. Потребуется разработать стратегию общения с клиентом, направленную на восстановление доверия и улучшение имиджа компании.

Порядок выполнения:

1. Изучите характеристики конкретного случая жалобы клиента (причины задержки, масштаб потерь, реакции клиента).
2. Разработайте грамотный ответ клиенту, отражающий искреннее желание исправить ситуацию и вернуть доверие клиента.
3. Подготовьте рекомендации для внутренних подразделений компании по предотвращению аналогичных ошибок в дальнейшем.

Текущий контроль 2

Групповые проекты (круглый стол)

1. Оптимизация внутрикорпоративных коммуникаций в логистической компании.
- Цель проекта: изучить существующие коммуникационные модели в компаниях отрасли и предложить систему улучшений для оптимизации внутреннего взаимодействия сотрудников разных уровней.

2. Развитие межкультурных коммуникаций в международном логистическом бизнесе.

- Цель проекта: исследовать особенности межкультурного общения и выработать рекомендации по построению эффективных взаимоотношений с зарубежными партнерами.

3. Организация мероприятий для укрепления командного духа сотрудников службы логистики.

- Цель проекта: разработка и реализация концепции тимбилдинга, способствующего укреплению связей между сотрудниками отдела логистики и улучшению показателей работы.

4. Создание инструмента автоматизированного анализа эффективности коммуникаций

- Цель проекта: создать инструмент для сбора и анализа информации о качестве и скорости внутренней и внешней коммуникации компании с использованием современных цифровых решений.

Текущий контроль 3

Тренинг. «Мастерство эффективных коммуникаций в логистике»

Цели тренинга:

- Освоить базовые принципы эффективных коммуникаций в логистике.
- Научиться преодолевать коммуникационные барьеры и конфликты.
- Получить практику в проведении деловых переговоров и составлении документации.

1. Игра “Телефон” (10 мин.)

- Учащиеся делятся на небольшие группы. Каждому участнику передается фраза,



которую нужно передать следующему человеку шепотом. Последняя группа должна воспроизвести фразу точно. Затем учащиеся обсуждают, насколько важна ясность передачи информации.

2. Упражнение “Сделай запись” (10 мин.)

- Учащиеся пишут короткую заметку по заданной теме (заказ, доставка, контракт).

Затем меняются местами и пытаются интерпретировать написанное другим учащимся. Затем идет обсуждение трудностей понимания письменной информации.

3. “Симуляция переговоров” (10 мин.)

- Два учащихся выступают в роли покупателя и продавца логистических услуг.

Остальные наблюдают и оценивают правильность использования техник коммуникации. После завершения проводится общий разбор и оценка выступлений.

Материалы для тренировки:

- Образцы коммерческих предложений.

- Шаблоны электронных писем и заявлений.

- Список наиболее распространенных фраз и выражений для использования в деловой переписке.

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 семестр)

1. Классификация общения по видам, средствам, жанрам
2. Психология делового общения. Индивид, Личность. Индивидуальность. Личностные установки профессионального коммуникатора.
3. Личная эффективность в деловой коммуникации
4. Феномены группового влияния: фасилитация - ингибция, групповая лень, деиндивидуализация, конформизм, групповая поляризация, огруппление мышления.
5. Перцептивная сторона общения. Факторы, определяющие первое впечатление.
6. Механизмы межличностной перцепции: восприятие друг друга, самого себя, прогнозирование поведения партнера по общению.
7. Каузальная атрибуция. Теория атрибуции Келли.
8. Эффекты и ошибки социального восприятия
9. Барьеры общения.
10. Невербальная сторона общения: кинесика, просодика, экстралингвистика, такесика, проксемика.
11. Основные невербальные сообщения. Мета-послание.
12. Воздействие на аудиторию (вербальные и невербальные средства).



13. Интерактивная сторона общения. Статус, роль. Теории взаимодействия.
14. Транзактный анализ Эрика Берна.
15. Стратегии и стили поведения (сетка Томаса-Килменна)
16. Деловая беседа как форма делового общения
17. Доверие. Психологические механизмы подстройки в коммуникации
18. Активное слушание. Структура и механизмы процесса
19. Малый разговор как форма поддержания доверительного контакта
20. Метод принципиальных переговоров.
21. Стратегия «прорыва» У. Юри в ведении переговорного процесса.
22. Принципы и постулаты речевого общения Г.Грайса и Д.Лича
23. Совещание как форма делового общения
24. Команда: принципы работы, динамика развития
25. Технологии принятия групповых решений (мозговой штурм, синектика, шесть шляп мышления).
26. Стресс в деловой коммуникации. Стадии стресса.
27. Управление стрессом.
28. Классификация деловых культур Р.Льюиса
29. Теория культурных измерений Г.Хофстеде
30. Речевые и психологические тактики, способствующие установлению сотрудничества

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 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. Рецептными 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. нереплексивное слушание;
2. рефлексивное слушание;
3. эмпатическое слушание;
4. апперцепция.

6. Аудирование, при котором совершается вероятностное прогнозирование, – это:

1. нереплексивное 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;
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. Компания занимается доставкой крупногабаритных грузов автомобильным транспортом. Недавно произошел инцидент, повлекший серьезные убытки и судебные разбирательства. Среди работников распространено негативное настроение, вызванное страхом увольнения и потерей доходов.

Определите круг вопросов, вокруг которых пойдёт беседа руководства с работниками. Предложите речевые тактики, которые могут использовать руководители компании для достижения коммуникативных целей.

Задание 3. Представьте фрагмент деловой беседы начальника транспортного отдела и водителя компании по вопросу ухудшения качества дорог на маршруте доставки. Охарактеризуйте речевое поведение начальника отдела.

Начальник транспортного отдела: Добрый день, Петров Николай Иванович. Меня зовут Семенов Алексей Сергеевич, начальник транспортного отдела. Давайте поговорим о сложившейся ситуации на маршруте N. Нам поступила жалоба от водителя вашего экипажа, что дорога сильно повреждена, увеличивается расход топлива и снижается надежность машин. Расскажите подробнее вашу точку зрения.

Водитель: Да, конечно. Дорога ужасная, покрытие разбито, приходится объезжать ямы, топливо тратится значительно быстрее, машины ломаются чаще. Уже несколько недель работаем в таком режиме.

Начальник транспортного отдела: Спасибо за откровенную информацию. Я понимаю вас, ведь мы заинтересованы в качественной доставке и сохранности наших



автомобилей. Сегодня администрация региона начала ремонт дорог, мы надеемся, что вскоре ситуация улучшится. Наша компания планирует направить ходатайство о предоставлении компенсаций транспортным организациям за ущерб, нанесённый некачественным покрытием.

Задание 4. Представьте фрагмент деловой беседы начальника транспортного отдела и водителя компании по вопросу ухудшения качества дорог на маршруте доставки. Охарактеризуйте речевое поведение водителя (задание 3).

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

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

Задание 7. Представьте определение коммуникативной ситуации.

Задание 8. Собрание работников склада компании. Работники возмущены увеличением объема работы, связанной с вводом новых технологических линий, усложняющих их ежедневные обязанности. Настроение аудитории резко отрицательное.

Предложите речевые тактики, которые могут использовать специалисты компании для достижения коммуникативных целей.

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

Задание 10. Рассмотрите ситуацию: клиент жалуется на частые задержки доставки товара, причем его претензии сопровождаются резкими высказываниями и угрозами разрыва сотрудничества. Опишите вероятные мотивы клиента и предложите эффективные речевые тактики для сглаживания конфликта и сохранения деловых отношений.

Задание 11. Представьте определение аргументации как фигуры мысли.

Задание 12. К начальнику транспортного отдела обратилась водительская бригада с жалобой на постоянные поломки автомобилей, низкое качество технического обслуживания автопарка и необоснованно высокие планы по объемам перевозок. Водители находятся в крайне возбужденном состоянии, проявляют агрессию и недоверие к руководству компании. Смоделируйте поведенческий портрет коллектива бригады.

Задание 13.

Во время собрания коллектива одна из сотрудниц открыто обвинила коллегу в халатности, став причиной сбоя в работе всей команды. Коллектив встревожен и раздражен.

Предложите речевые тактики руководителя, позволяющие сохранить спокойствие в коллективе и способствовать конструктивному обсуждению ситуации.

Задание 14. Сотрудники компании отказываются переходить на новую цифровую систему учета товаропотоков, считая ее сложной и ненадежной. Их эмоции варьируются от раздражения до открытого протеста. Разработайте эффективную речевую стратегию руководителя, направленную на поддержку перехода на новую систему и уменьшение сопротивления сотрудников.

Задание 15. От партнера поступила жалоба на несоответствие заявленного ассортимента отгруженного товара. Партнер настроен негативно и грозит судебными разбирательствами. Представьте речевые тактики, которые помогут устранить конфликт и удержать партнера.

Задание 16. Почему важно в деловой беседе использовать этикетные формулы обращения, уважения и т.д.

Задание 17. Представьте максимы, составляющие Принцип кооперации П.Грайса

Задание 18. Охарактеризуйте максимум количества П.Грайса.



Задание 19. Охарактеризуйте максимум качества П. Грайса.

Задание 20. Представьте виды речевой деятельности.

Задание 21. Опишите личностные установки профессионала, повышающие эффективность клиентоориентированного общения.

Задание 22. 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 23. 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

Задание 24. 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 25. Поставьте цель на саморазвитие эмоционального интеллекта. Проработайте цель по схеме целеполагания «Хорошо сформулированный результат».

Задание 26. Раскройте понятие психологическая подстройка

Задание 27. 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:	Д. Стремлением уйти от конфликта



соперничество

Задание 28. Опишите факторы невербального воздействия на аудиторию.

Задание 29. Руководитель отдела логистики столкнулся с ситуацией, когда водители начали активно отказываться выезжать на рейсы по определенному маршруту из-за повышенного риска аварийности (частые пробки, плохое дорожное покрытие, опасность ДТП). Водители подавлены, испытывают тревогу и начинают сомневаться в надежности компании. Спроектируйте эффективную речевую стратегию руководителя, способствующую снятию напряжения и восстановлению работоспособности коллектива.

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.

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. Какие существуют основные каналы деловой коммуникации?

Варианты ответа:

- A) Электронная почта, телефонные разговоры, социальные сети, личное общение.
- B) Только официальная документация и договоры.
- C) Исключительно корпоративные мессенджеры и почту.
- D) Интернет-конференции и вебинар.

2. Какой документ называют официальным письмом, предназначенным для фиксации согласия или отказа на оферту?

Варианты ответа:

- A) Заявление.
- B) Приказ.
- C) Протокол.
- D) Акцепт.

3. В каком стиле оформляется деловая переписка?

Варианты ответа:

- A) Просторечный.
- B) Повседневный бытовой.
- C) Официально-деловой.
- D) Художественный.

4. Когда уместно использовать короткие электронные письма?

Варианты ответа:

- A) Всегда, независимо от обстоятельств.
- B) Только для поздравлений и объявлений праздников.
- C) Для оперативного решения небольших вопросов.
- D) Только в неофициальных отношениях.

5. Кто принимает участие в двусторонних переговорах?

Варианты ответа:

- A) Две стороны, каждая из которых стремится достигнуть выгодного для себя результата.
- B) Многочисленные представители третьей стороны.
- C) Только эксперты и консультанты.
- D) Исключительно государственные служащие.

6. Какой этап важен при подготовке к важной деловой встрече?

Варианты ответа:

- A) Выбор цвета костюма.



- В) Покупка подарков партнерам.
- С) Сбор информации о собеседнике и компании.
- Д) Посещение фитнес-клуба накануне.

7. Что недопустимо в деловой переписке?

Варианты ответа:

- А) Четкость и однозначность высказываний.
- В) Искусство убеждать словами.
- С) Несоблюдение сроков предоставления информации.
- Д) Использование уважительного обращения.

8. Как называется форма коммуникации, когда собеседник игнорирует услышанную информацию?

Варианты ответа:

- А) Активное слушание.
- В) Перекрывающая коммуникация.
- С) Барьер пассивности.
- Д) Двухсторонняя коммуникация.

9. Какие жесты считаются неуместными в официальном деловом общении?

Варианты ответа:

- А) Открытая улыбка.
- В) Прямой взгляд в глаза.
- С) Демонстрация рук на столе.
- Д) Постоянное перебирание бумаг руками.

10. Сколько примерно процентов информации воспринимается человеком визуально?

Варианты ответа:

- А) До 10%.
- В) Примерно 50%.
- С) Около 70–80%.
- Д) Почти 100%.

11. Какая ошибка чаще всего встречается в электронной почте?

Варианты ответа:

- А) Неправильное обращение к получателю.
- В) Присылают ненужные файлы.
- С) Используют просторечные выражения.
- Д) Все вышеперечисленное верно.

12. Какой тип делового общения характеризуется передачей распоряжения подчиненному?

Варианты ответа:

- А) Неформальное общение.
- В) Субординационное общение.
- С) Консультативное общение.
- Д) Межличностное общение.



13. Как называются специальные приёмы убеждения, основанные на психологии воздействия?

Варианты ответа:

- A) Переговорные техники.
- B) Стратегии манипуляции.
- C) Коммуникативные технологии.
- D) Тактика убеждения.

14. Как назывался первый международный стандарт деловой переписки?

Варианты ответа:

- A) ISO 9001.
- B) ГОСТ Р 6.30-2003.
- C) Business Communication Standard.
- D) Универсального стандарта не существует.

15. Что означает выражение «открыть окно» в деловой переписке?

Варианты ответа:

- A) Предложить новую идею или инициативу.
- B) Попытаться договориться о встрече.
- C) Завести тему разговора.
- D) Поставить условие для продолжения общения.

16. Какие навыки важны для квалифицированного специалиста по деловым коммуникациям?

Варианты ответа:

- A) Навыки вождения автомобиля.
- B) Креативность и творческая активность.
- C) Быстрая речь и экспрессивность.
- D) Эмпатия, внимательность, пунктуальность.

17. Какой этап обязателен при проведении деловых переговоров?

Варианты ответа:

- A) Совместный обед с партнерами.
- B) Предварительная подготовка и сбор информации.
- C) Обязательное посещение выставки или форума.
- D) Публичное объявление результатов переговоров.

18. Что относится к культуре делового общения?

Варианты ответа:

- A) Громкая музыка на рабочем месте.
- B) Игнорирование коллег.
- C) Курение в офисе.
- D) Совершенствование лексического запаса и манеры общения.

19. Какие три компонента входят в содержание делового письма?

Варианты ответа:

- A) Заголовок, вступление, заключение.



- В) Шапка, тело письма, подпись.
- С) Имя, должность, контактные данные.
- Д) Логотип, реквизиты, дата.

20. Какие санкции применяются за несоблюдение правил деловой переписки?

Варианты ответа:

- А) Никаких санкций не предусмотрено.
- В) Уголовная ответственность.
- С) Репутационные издержки и снижение доверия.
- Д) Материальные штрафы.

21. Что характеризует грамотное деловое письмо?

Варианты ответа:

- А) Многословие и неясность намерений.
- В) Лаконизм, ясность и уважение к получателю.
- С) Широкое использование жаргонных выражений.
- Д) Постоянные призывы к действию.

22. Какие требования относятся к электронной подписи?

Варианты ответа:

- А) Должна быть выполнена неразборчиво.
- В) Обязательно наличие цветной печати.
- С) Легкость чтения и аутентификация подписанта.
- Д) Использование устаревших шрифтов.

23. Какой тип коммуникации используется преимущественно в телефонах и интернет-мессенджерах?

Варианты ответа:

- А) Формирующая коммуникация.
- В) Интерперсональная коммуникация.
- С) Синхронная коммуникация.
- Д) Ассиметричная коммуникация.

24. Какой прием используют опытные переговорщики для привлечения внимания оппонентов?

Варианты ответа:

- А) Частое молчание.
- В) Угрозы и давление.
- С) Внимательно слушают и перефразируют сказанное.
- Д) Переход на крик.

25. Что входит в компетенцию секретаря при обработке корреспонденции?

Варианты ответа:

- А) Сжигание нежелательных писем.
- В) Автоматическая сортировка почты по цвету конвертов.
- С) Регистрация, учет и передача документов соответствующим лицам.
- Д) Подписание важных документов.



26. Какие символы используются в деловой переписке для выделения основного смысла?

Варианты ответа:

- A) Знаки препинания и восклицательные знаки.
- B) Цветовая гамма заголовков.
- C) Жирный шрифт и выделение абзацев.
- D) Рисунки и фотографии.

27. Какой термин применяется к процессу доведения до другого лица определенной информации?

Варианты ответа:

- A) Инновация.
- B) Интеракция.
- C) Коммуникация.
- D) Кооперация.

28. Какой стиль делового общения предпочтителен при создании благоприятного впечатления?

Варианты ответа:

- A) Агрессивный.
- B) Авторитарный.
- C) Демократичный и открытый.
- D) Равнодушный.

29. Какие основные компоненты обязательны в структуре делового письма?

Варианты ответа:

- A) Шапка, тело письма, подпись.
- B) Салют, предложение, конец.
- C) Таблица, диаграмма, график.
- D) Реквизиты, описание товара, цена.

Правильный ответ: А

30. Какие средства цифровой коммуникации получили наибольшее распространение в современной деловой среде?

Варианты ответа:

- A) Телеграф и факсы.
- B) Почтовая служба.
- C) Социальные сети и развлекательные сайты.
- D) Электронная почта, мессенджеры, корпоративные CRM-системы.

Перечень заданий закрытого типа для промежуточной аттестации (экзамен 1 семестр)

Задания закрытого типа на установление соответствия

Задание 1. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите переговорным стилям Томаса-Килмена правой графы таблицы



соответствующие переговорные стратегии, представленные в левой графе таблицы.

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

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры.

1	2	3	4
---	---	---	---

Задание 2. Прочитайте текст и установите соответствие.

Подберите каждому стилю переговоров левой графы таблицы соответствующий характер отношений между участниками, представленный правой в графе таблицы.

Соотнесите и характер отношений между участниками

1) мягкий стиль	а) Участники – соперники
2) жесткий стиль	б) Участники– решающие проблемы вместе
3) принципиальный метод	в) Участники - друзья

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры.

1	2	3
---	---	---

Задание 3. Прочитайте текст и установите соответствие между основными характеристиками метода принципиальных переговоров.

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

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры.

1	2	3	4
---	---	---	---

Задание 4. Прочитайте текст и установите соответствие между структурными рядами разработки и описаниями имиджа.

1) концептуальный образ	а) Формы самопрезентации при общении: речь. невербальные паралингвистические, экстралингвистические, проксемические, визуальный контакт.
2) визуальный образ	б) Моральные ценности (патриотизм, справедливость, семейные ценности, идеалы), стиль общения – внутри компании и вне ее. Стандарты общения с клиентами, коллегами, руководством, партнерами).
3) поведенческий образ	в) Стиль одежды, форма одежды, внешность, дизайн кабинета, офиса.
4) коммуникативный образ	г) Личная миссия (предназначение, высшая цель профессии, чем может быть полезен), ценности профессиональные, этические и эстетические.



Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры.

1	2	3	4
---	---	---	---

Задание 5. Прочитайте текст и установите соответствие между видами влияния.

1) внушение	а) скрытое побуждение адресата
2) манипуляция	б) высказывание и обсуждение доводов
3) аргументация	в) сознательное неаргументированное воздействие

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры.

1	2	3
---	---	---

Задание 6. Прочитайте текст и установите соответствие между видами влияния.

1) самопродвижение	а) обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия
2) игнорирование	б) объявление своих целей и предъявление доказательств своей компетентности
3) просьба	в) умышленное невнимание, рассеянность

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры.

1	2	3
---	---	---

Задание 7. Прочитайте текст и установите соответствие между командными ролями.

1) координатор	а) Высокий интеллектуальный уровень. Новатор
2) исполнитель	б) Лидер. Транслирует цели. Руководит дискуссией
3) генератор идей	в) Устанавливает контакты с окружением. Переговорщик
4) исследователь ресурсов	г) Претворяет идеи в практические действия

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры.

1	2	3	4
---	---	---	---

Задание 8. Прочитайте текст и установите соответствие между сложностью задания и уровнем стресса, способствующим эффективности деятельности.

1) высокий стресс	а) задачи средней сложности
2) средний стресс	б) задачи высокой сложности
3) низкий стресс	в) задачи низкой сложности

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры.

1	2	3
---	---	---

Задание 9. Прочитайте текст и установите соответствие между видами организационного стресса.

1) информационный стресс	а) Реальные проблемы общения. Повышенная раздражительность, неумение защититься от агрессии, манипуляции, говорить «нет»
2) эмоциональный стресс	б) Слишком много информации, мало информации,



	часто меняется. Ограничение времени.
3) коммуникативный стресс	в) Возникает при реальной или предполагаемой опасности, переживании ответственности, гнева, вины, унижения

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры.

1	2	3
---	---	---

Задание 10. Прочитайте текст и установите соответствие между феноменами группового влияния.

1) групповая фасилитация	а) тенденция прилагать меньше усилий при объединении деятельности для достижения общей цели
2) групповая лень	б) утрата самоосознания своей индивидуальности в групповой ситуации, обеспечивающей анонимность
3) деиндивидуализация	в) группа тратит силы не на анализ, а на поддержание сплоченности
4) конформизм	г) усиление средних тенденций, улучшение результата деятельности
5) огруппление мышления	д) изменение установок и поведения под влиянием группы: искренне или уступая

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Задание 11. Прочитайте текст и установите соответствие.

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

1) имидж	а) уверенность в порядочности другого человека, уверенность, что продукт соответствует высоким стандартам
2) репутация	б) высшая цель, социальное предназначение
3) доверие	в) особенности индивида, составляющие его отличие от других
4) миссия	г) мнение, закрепившееся после взаимодействия с объектом
5) индивидуальность	д) целенаправленно формируемый образ, обладающий информационным, эстетическим, этическим, психологическим воздействием

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Задание 12. Прочитайте текст и установите соответствие.

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

1) рабочая группа	а) группа лиц, объединенных общими интересами или работой
2) коллектив	б) автономная, самоуправляемая группа профессионалов, способная



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

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры.

1	2	3
---	---	---

Задание 13. Прочитайте текст и установите соответствие между стадиями развития команды и уровнями развития и функционирования группы.

1) формирование	а) потенциальная и реальная команда
2) столкновение	б) высокопроизводительная команда
3) нормализация	в) рабочая группа
4) функционирование	г) реформирование
5) завершение	д) псевдокоманда

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Задание 14. Прочитайте текст и установите соответствие стадиями развития команды и основными задачами лидера на каждой стадии.

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

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Задание 15. Прочитайте текст и установите соответствие между этапами подготовки переговоров и решаемыми на этом этапе задачами.

1) подготовка к переговорам	а) Даются субъективные оценки переговоров и их результата. Обсуждается степень решения проблемы.
-----------------------------	--



	Обеими сторонами выполняются взятые на себя обязательства
2) ведение переговоров	б) Решаются организационные вопросы. Обсуждается возможное содержание переговоров. Вырабатываются ключевые элементы позиции.
3) анализ результатов переговоров	в) Уточняются интересы, концепции и позиции. Обосновываются собственные взгляды и предложения. Позиции согласовываются, вырабатываются договоренности.

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры.

1	2	3
---	---	---

Задание 16. Прочитайте текст и установите соответствие между тактиками ведения переговоров.

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

Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры.

1	2	3	4
---	---	---	---

Задание 17. Прочитайте текст и установите соответствие между стрессовыми реакциями и формами их проявления.

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



Запишите выбранные буквы под соответствующие цифры.

1	2	3	4
---	---	---	---

Задание закрытого типа на установление последовательности

Задание 18. Прочитайте текст и установите последовательность.

Расположите в правильной последовательности этапы становления команды:

1. функционирование
2. формирование
3. завершение
4. роппуск
5. столкновение
6. нормализация

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо.

--	--	--	--	--	--

Задание 19. Прочитайте текст и установите последовательность.

Расположите в правильной последовательности этапы процесса продаж:

1. сбор информации о потребностях клиента
2. работа с возражениями
3. установление контакта
4. завершение продажи
5. презентация

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо.

--	--	--	--	--

Задание 20. Прочитайте текст и установите последовательность

Расположите в правильной последовательности этапы подготовки публичной речи:

1. собиpание материала
2. введение
3. заключение
4. решение вопроса о цели речи
5. выбор темы
6. развитие основной части речи

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо.

--	--	--	--	--	--

Задание 21. Прочитайте текст и установите последовательность

Расположите в правильной последовательности этапы подготовки и проведения деловых переговоров:

1. обсуждение /выявление позиций сторон
2. принятие решения
3. подписание документа
4. сбор информации о компании-участнике переговоров; разработка конкретных предложений, выносимых на переговоры, тактик ведения переговоров

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо.

--	--	--	--



Перечень заданий комбинированного типа для промежуточной аттестации (экзамен 1 семестр)

Задания комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных и обоснованием выбора ответа

Задание 22. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов – 1.

«Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

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

Задание 23. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов – 1.

Для успешного профессионального общения наиболее эффективной является стратегия:

- А. сотрудничества
- Б. соперничества
- В. конфронтации

Задание 24. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов – 1.

Специалист муниципалитета проводит совещание. Какие аргументы не следует использовать?

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

Задание 25. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов – 1.

Что понимают под предметом переговоров?

- А. повестка дня международного совещания;
- Б. предмет переговоров - это все то, по поводу чего субъекты вступили в переговоры;
- В. содержание соглашения достигнутого в ходе переговоров
- Г. проект резолюции международной конференции

Задание 26. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов – 1.

Что понимают под позицией на переговорах?



- А. методы воздействия на партнера в ходе переговоров;
- Б. совокупность целей, предложений, аргументов и возможных вариантов решений, с которыми стороны выходят на переговоры;
- В. план ведения переговоров;
- Г. стиль ведения переговоров.

Задание 27. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов – 1.

Отсутствие согласованности, противоречие между вербальным и невербальным сообщением называется:

- А. конгруэнтность;
- Б. конфронтация;
- В. неконгруэнтность;
- Г. компиляция;

Задание 28. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов – 1.

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

- А. соперничество;
- Б. компромисс;
- В. сотрудничество;
- Г. односторонняя уступка;
- Д. избегание

Задание 29. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов – 1.

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

- А. принципиальное ведение переговоров;
- Б. мягкое ведение переговоров;
- В. жесткое ведение переговоров;
- Г. компромиссное ведение переговоров;
- Д. позиционное ведение переговоров.

Задание 30. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов – 1.

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

- А. соперничество;
- Б. компромисс;
- В. сотрудничество;
- Г. односторонняя уступка;



Д. избегание.

Задание 31. Прочитайте текст задания, выберите правильный ответ и запишите его соответствующей буквой, ответ обоснуйте.

Кол-во правильных ответов – 1.

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

- А. социальная роль
- Б. престиж
- В. социальный статус.
- Г. репутация

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

Задание 32. Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.

Кол-во правильных ответов – 3.

В предложенном списке выделите факторы, влияющие на уровень энергетики оратора:

- А. логичность
- Б. интонации
- В. обращенность к слушателям
- Г. позитивность
- Д. громкость

Задание 33. Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.

Кол-во правильных ответов – 3.

Какие из предложенных ниже вопросов являются открытыми:

- А. Как вы отнеслись к этому событию?
- Б. Что вы думаете о происходящем?
- В. Сколько у вас братьев?
- Г. Мы закончим к пяти часам?
- Д. Каким образом можно решить эту проблему?

Задание 34. Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов.

Кол-во правильных ответов – 3.

Что необходимо сделать сторонам на этапе подготовки к переговорам:

- А. сформировать делегацию;
- Б. определить главу делегации;
- В. подписать согласительный документ;
- Г. определить место и время встречи;
- Д. согласовать позиции;
- Е. выработать договоренности

Задание 35. Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов



Кол-во правильных ответов – 4.

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

- А. отделяйте людей от проблемы;
- Б. жестко отстаивайте свою позицию;
- В. концентрируйтесь на интересах, а не на позициях;
- Г. изобретайте взаимовыгодные варианты;
- Д. настаивайте на использовании объективных критериев; 6. необходимо быть мягким по отношению к людям и проблеме

Задание 36. Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Кол-во правильных ответов – 3.

Выделите структурные роли из теории Транзактного анализа Р. Берна:

- А. собеседник
- Б. взрослый
- В. родитель
- Г. коммуникатор
- Д. ребенок

Задание 37. Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Кол-во правильных ответов – 3.

Выделите правила коммуникации, описанные в Транзактном анализе Э.Берна:

- А. Параллельная коммуникация имеет элемент ожидания. Может продолжаться долго
- Б. Уровни взаимодействия всегда параллельны
- В. При пересекающейся транзакции происходит разрыв коммуникации
- Г. Поведенческий результат скрытой транзакции определяется на психологическом уровне
- Д. Подстраивайтесь под уровень коммуниканта

Задание 38. Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Кол-во правильных ответов – 3.

Выделите психологические факторы, определяющие 1-ое впечатление:

- А. фактор оценивания
- Б. фактор превосходства
- В. фактор ожидания
- Г. фактор отношения к нам
- Д. фактор привлекательности

Задание 39. Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Кол-во правильных ответов – 3.

Выделите психологические механизмы, определяющие познание и понимание людьми друг друга:

- А. эмпатия



- Б. стереотипизация
- В. рефлексия
- Г. идентификация
- Д. удивление

Задание 40. Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Кол-во правильных ответов – 3.

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

- А. недостаток времени
- Б. несоответствие ситуации опыту прошлого
- В. логическое несоответствие фактов
- Г. опасение чужой оценки
- Д. незнакомые традиции, обычаи, факты

Задание 41. Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Кол-во правильных ответов – 3.

Выделите ошибочные действия при проведении «малого разговора»:

- А. насильственное интервью
- Б. вырождение в большой разговор
- В. доброжелательность
- Г. инвентаризация жизни
- Д. комплименты

Перечень заданий открытого типа с развернутым ответом для промежуточной аттестации (экзамен 1 семестр)

Задание 1. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки. Вы сотрудник логистической компании, ведете переговоры с крупным клиентом, который отказывается продлевать договор из-за длительного периода ожидания доставки. Модель поведения клиента: разочарованный, расстроенный, требовательный. Смоделируйте вербальное и невербальное поведение клиента. Опишите речевые тактики для поддержания конструктивной коммуникации и решения проблемы.

Задание 2. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки. Крупный оптовый покупатель отправил вам письмо с жесткой критикой качества логистических услуг вашей компании, подчеркнув многочисленные случаи невыполнения заявок вовремя. Предложите эффективные речевые тактики, которые помогут смягчить негативные последствия и предотвратить потерю клиента.

Задание 3. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки. Идет деловая беседа между менеджером отдела логистики и руководителем крупного промышленного предприятия по вопросу переноса производственного цикла из-за отсутствия сырья, необходимого для выпуска продукции. Охарактеризуйте психологические тактики специалиста, способствующие достижению соглашения.



Задание 4. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки. Ваша логистическая компания получила уведомление от крупного клиента о намерении расторгнуть договор вследствие постоянных задержек в доставке. Модель поведения клиента: возмущенный, категорично настроенный, склонный к эскалации конфликта. Создайте речевые тактики для успокоения клиента и восстановления деловых отношений.

Задание 5. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки. Ведется заседание совета директоров логистической компании по вопросу введения системы GPS-контроля за перемещением грузов, с привлечением инновационных решений. Несколько членов совета считают внедрение дорогостоящим и бесполезным проектом.

Определите круг вопросов, вокруг которых будет идти дискуссия. Предложите речевые тактики, способные повлиять на положительное решение вопроса.

Задание 6. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки. Директор логистической компании провел опрос среди сотрудников и обнаружил низкий моральный дух из-за большого количества переработок и низкого вознаграждения. Рабочие требуют пересмотреть графики и оплату труда. Проанализируйте ситуацию и предложите речевые тактики для нормализации обстановки и нахождения компромисса.

Задание 7. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки. Ваш отдел получил крупную партию поврежденных товаров от поставщика. Клиент направил претензионное письмо с угрозой судебных разбирательств. Какой подход и речевые тактики целесообразно применить для мирного разрешения ситуации и сохранения партнерских отношений?

Задание 8. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки. Встреча с группой сотрудников завода, недовольных постоянным изменением планов доставки готовой продукции. Специалисты чувствуют напряжение и раздражение из-за непредсказуемости графиков. Опишите речевые тактики, которые помогут снять накал эмоций и наладить эффективный рабочий ритм.

Задание 9. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки. Ваша логистическая компания организовала рекламную акцию, предлагая скидки клиентам при быстром заказе и оплате. Однако клиенты массово обращаются с жалобами на непоследовательность скидок и запутанность акций. Модель поведения клиентов: растерянные, недоумевающие, обвиняющие. Опишите речевые тактики, позволяющие разрешить ситуацию и сохранить лояльность клиентов.

Задание 10. Прочитайте текст задания. Ответ запишите развернуто и обосновано, используя четкие компактные формулировки. Ваш клиент сообщил, что потерял большую партию товара при получении. По мнению клиента, виновником произошедшего является ваша компания. Он настроен решительно и намерен подать иск. Проанализируйте ситуацию и предложите подходы и речевые тактики для миролюбивого урегулирования конфликта.

7.4. Содержание занятий семинарского типа

Занятия семинарского типа – одна из форм учебных занятий, направленная на



развитие самостоятельности учащихся и приобретение различных умений и навыков.

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

Количество часов занятий семинарского типа по дисциплине определено рабочим учебным планом направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление».

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

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

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

Практическое занятие 1.

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра

Тема и содержание занятия: Основные понятия теории речевой коммуникации

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

Практические навыки: умение моделировать коммуникативную ситуацию

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

Практическое занятие 2

Вид практического занятия: решение ситуационных задач- деловая беседа.

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

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



индустрии гостеприимства.

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

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

Практическое занятие 3

Тема и содержание занятия: Этический аспект речевой коммуникации.

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

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

Продолжительность занятия – 0,5 час

Практическое занятие 4

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

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

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

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

Продолжительность занятия – 0,5 час

Практическое занятие 5

Вид практического занятия: круглый стол - защита группового проекта



Выступление с профессиональными речами

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

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

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

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

Практическое занятие 6

Вид практического занятия: тренинг, контроль навыков аудирования

Тема и содержание занятия: Совершенствование навыков слушания.

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

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

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

Практическое занятие 7

Вид практического занятия: круглый стол, выступление с профессиональными речами

Тема и содержание занятия: Совершенствование навыков чтения.

Цель занятия: обучение студентов различным видам чтения.

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

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

Практическое занятие 8

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

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

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

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

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

Практическое занятие 9.

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра

Тема и содержание занятия: Основы психологии делового общения.

Цель занятия: обучение студентов правилам делового общения

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



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

Практическое занятие 10

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра

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

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

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

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

Практическое занятие 11.

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

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

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

Цель занятия: получения опыта представления надпрофессиональной компетенции.

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

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

Практическое занятие 12

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

Тема и содержание занятия: Отработка надпрофессиональных компетенций.

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



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

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

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

Цель занятия: развитие надпрофессиональных компетенций.

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

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

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 (очно-заочная форма обучения – 1 час)

Практическое занятие 14

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

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

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

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

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

Практическое занятие 15

Вид практического занятия: круглый стол.

Тема и содержание занятия: Деловые совещания. Переговоры



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

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

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

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

8.1. Основная литература

1. 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>

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>

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>

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>

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. Кошечая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечая, 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>

3. 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>

4. Трофимова, Н. Говори: 56 техник, с помощью которых вы преодолете 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/2236897X>

5. 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. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» Режим доступа: <http://window.edu.ru/>
7. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов Режим доступа: <http://fcior.edu.ru/>
8. Официальный сайт ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса» Режим доступа: <https://rguts.ru/>
9. Научная электронная библиотека E-library (информационно-справочная система) Режим доступа: <http://www.e-library.ru/>
10. Российская книжная палата и Российская государственная библиотека (РГБ) (информационно-справочная система) Режим доступа: <https://www.rsl.ru/ru/rkr/>
11. Российская национальная библиотека (информационно-справочная система) Режим доступа: <https://nlr.ru/>
12. Профессиональная база данных «Федеральная служба государственной статистики» Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/>
13. Профессиональная база социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ) Режим доступа: <https://bd.wciom.ru/>
14. База данных открытых проектов «ВЦИОМ» (профессиональная база данных) Режим доступа: https://profi.wciom.ru/open_projects/
15. Информационная справочная система «Интернет-версия справочно-правовой системы «Гарант»» (информационно-правовой портал «Гарант.ру») Режим доступа: <http://www.garant.ru>
16. Портал открытых данных Российской Федерации (профессиональная база данных) Режим доступа: <http://data.gov.ru/>
17. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов Режим доступа: <http://school-collection.edu.ru/>
18. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Режим доступа: <https://minobrnauki.gov.ru/>
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
20. 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. Подача материала происходит по принципу: «то, что студенту необходимо усвоить, ему необходимо увидеть».

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

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

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

Практическая работа заключается в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебного предмета, приобретение практических навыков овладения



методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Выполнения практической работы студенты производят в письменном виде. Отчет предоставляется преподавателю, ведущему данный предмет, в электронном и печатном виде.

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

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

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

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

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

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

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

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

Анализ деловых бесед.

Тестирование

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

Основными задачами самостоятельной работы студентов являются:

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

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

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

В процессе выполнения самостоятельной работы студент овладевает умениями и навыками составления профессиональной речи, составления текстов научного характера,



требуемых в ходе профессиональной деятельности, умениями квалифицированно вести деловые переговоры и беседы

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.

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

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

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель 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