



УТВЕРЖДЕНО:

**Ученым советом факультета
экономики, управления и права**

**Протокол №1 от «_28_» 08. 2017_
г.**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б6 ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

**основной образовательной программы высшего образования – программы
бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент,
профиль «Менеджмент в туризме и гостеприимстве»**

Квалификация: *бакалавр*

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент Ст.преподаватель</i>	<i>Канд.пед.наук, доц. Зорина Н.М Киреевкова З.А.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ООП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент кафедры экономики и управления</i>	<i>Канд.экон.наук, доц. Дуборкина И.А.</i>



Аннотация рабочей программы дисциплины

Б.1.Б.6 Технологии делового общения

Дисциплина «Технологии делового общения» является частью первого блока программы бакалавриата 38.03.02 Менеджмент и относится к базовой части программы.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: истории, литературе, обществоведению, а также философии, истории, иностранного языка.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с теорией и практикой делового общения: основами речевых коммуникаций, основами психологии деловых коммуникаций; основами межкультурных коммуникаций и основами конфликтологии.

Дисциплина ориентирована на ознакомление студентов с основами технологий профессионального общения, психологии общения, раскрытие их значения и роли в экономической деятельности, спецификой ведения деловых переговоров, совещаний, речевых и психологических особенностей публичного выступления. Студент знакомится с основами конфликтологии, учится адекватно ориентироваться в конфликтной ситуации, межгрупповых и межличностных конфликтах, осознавать свое место и роль в них, свои возможности как должностного лица. При этом студент осваивает технологии делового общения с учетом международной, межкультурной и межрелигиозной специфики.

Дисциплина направлена на овладение выпускником следующих компетенций:

ОК-4 - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

ОК-5 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ОПК-4 – способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;

ПК-2 - владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде;

ПК-12 - умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления).

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 10 зачетных единиц, 360 часов, в том числе: контактная работа преподавателя со студентом - 152 часа (64 часа - занятия лекционного типа, 72 часа – занятия семинарского типа, консультации- 8 часов, промежуточная аттестация- 8 часов), самостоятельная работа студента -208 часов.

Преподавание дисциплины ведется на 1 и 2 курсах на 1, 2, 3 и 4 семестрах продолжительностью 72 недели и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: занятия лекционного типа, в том числе лекции-презентации, лекции-диалоги, занятия семинарского типа в форме ситуационно-ролевых игр, круглого стола,



решения ситуационных задач, тренингов, работы в малых группах, самостоятельную работу обучающихся.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме презентаций, составления профессиональных речей, решения ситуационных задач, моделирования деловых бесед, анализа конфликтных ситуаций по схеме, промежуточные аттестации в форме зачета/защита группового проекта (1-3 семестры), экзамена (4 семестр).

Основные положения дисциплины должны быть использованы при изучении следующих дисциплин: Управление человеческими ресурсами, Кросскультурный (сравнительный) менеджмент, Разработка управленческих решений.

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.	ОК-4	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
2.	ОК-5	способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
3	ОПК-4	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации
4	ПК-2	владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде
5	ПК-12	умение организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП:

Дисциплина «Технологии делового общения» является частью первого блока программы бакалавриата 38.03.02 Менеджмент и относится к базовой части программы. После завершения курса «Технологии делового общения» студент применяет полученные знания и умения в процессе освоения дисциплин: Управление человеческими ресурсами, Кросскультурный (сравнительный) менеджмент, 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 10/360 зачетных единиц/ акад.часов.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
		1	2	3	4
Контактная работа обучающихся	152	38	38	38	38
в том числе:					
Занятия лекционного типа	64	16	16	16	16
Практические занятия	72	18	18	18	18
Групповые консультации	8	2	2	2	2
Аттестационные испытания промежуточной аттестации	8	2	2	2	2
Самостоятельная работа	208	34	34	70	70
Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)		зачет	зачет	зачет	экзамен
Общая трудоемкость час/з.е.	360	72	72	108	108
	10	2	2	3	3

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			1	2	3	4
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	56	14	16	12	14
	в том числе:					
1.1	Занятия лекционного типа	12	4	4	2	2
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:					
	Семинары					
	Лабораторные работы					
	Практические занятия	28	6	8	6	8
1.3	Консультации	8	2	2	2	2



2	Самостоятельная работа обучающихся	304	58	56	96	94
3	Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)		зачет	зачет	зачет	экзамен
3.1	Аттестационные испытания промежуточной аттестации	8	2	2	2	2
4	Общая трудоемкость	360	72	72	108	108
	час	10	2	2	3	3
	з.е.					



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

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения						
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
Модуль Б1.Б.6. М 1 Основы речевой коммуникации									
1.1	Блок 1. Основные аспекты речевой коммуникации	Тема 1. Основные понятия теории речевой коммуникации	2	Лекция-презентация	2	Ситуационно-ролевая игра		2	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Подготовка словаря терминов по речевой коммуникации
1.1		Тема 2. Лингвопрагматический аспект речевой	2	Лекция-презентация	2	Решение ситуационных задач- деловая беседа.		4	Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать по предложенному плану туристическую компанию с целью



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, Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Форма проведения консультации СРО, акад. часов			
		коммуникации						определения участников профессионального общения. Моделирование коммуникативных ситуаций. Анализ деловой беседы с позиций лингвопрагматики. Работа с сайтами компаний среднего и малого бизнеса, специализирующихся в первую очередь по направлениям сферы сервиса и туризма	
1.1		Тема 3. Этический аспект речевой коммуникации	2	Лекция с использованием	2	Работа в группе, дискурс-анализ		4	Анализ телеинтервью: анализ вербальных и невербальных средств общения



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, Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Форма проведения консультации СРО, акад. часов			
			мультимедийных средств						
		Тема 4. Психологический аспект речевой коммуникации	2 Лекция с использованием мультимедийных средств	2 Практические занятия	Ситуационно-ролевая игра. Дискурс-анализ деловой беседы			4	Дискурс-анализ деловой беседы.

Контрольные точки

Первая «контрольная точка» –(0-10 б) – дискурс-анализ деловых бесед

Вторая «контрольная точка» (0-10 б.) – контроль аудирования.



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1.1	Блок 2. Виды речевой деятельности	Тема 5. Совершенствование навыков устной речи	4	Лекция-диалог	4	Круглый стол		10	Составление профессиональной речи и дискурс-анализ	
		Тема 6. Совершенствование навыков слушания	2	Лекция-диалог	2	Тренинг. Контроль навыков аудирования		4	Подготовка к контролю по определению навыков аудирования	
		Тема 7. Совершенствование навыков чтения	1	Лекция-диалог	2	Круглый стол. Выступление с профессиональными речами		2	Подготовка к выступлению с профессиональной речью	
		Тема 8. Совершенствование	1	Лекция-презентац	2	Тренинг - составление документа по образцу		4	Составление деловых писем с соответствующим	



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, Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия						
		навыков письма		ия		(письменная форма)					дискурс-анализом
<p><i>Контрольные точки</i> Третья «контрольная точка» – (0-35 б.) выступление с профессиональной речью (круглый стол). Четвертая «контрольная точка» – (0-10 б.) контрольная работа (составление деловых писем).</p>											
	Форма промежуточной ситуации (зачет)							2			
	Консультация							2			
Модуль Б1.Б.6. М 2. Психология делового общения											
1.2	Блок 3. Общение как социально-психологическая	Тема 1. Введение в основы психологии делового общения.	1	Лекция с использованием	2	Ситуационно-ролевая игра			4		Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».



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,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
	<i>проблема</i>	Предмет, основные категории и задачи курса		мультимедийных средств						
		Тема 2. Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением	1	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Ситуационно-ролевая игра			4	Подготовка к практическому занятию.
1.2		Тема 3. Перцептивная сторона делового общения	2	Лекция-диалог	2	Ситуационно-ролевая игра			4	Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать процесс восприятия незнакомого человека



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,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		Тема 4. Коммуникативная сторона делового общения	2	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Работа в группах			2	Моделирование коммуникативных ситуаций.
<i>Контрольные точки</i> <i>Первая «контрольная точка» – (0-10 б.) моделирование и анализ деловой беседы</i> <i>Вторая «контрольная точка» (0-10 б.) – участие в тренинге</i>										
1.2	Блок 4. Деловое общение, его виды и формы	Тема 5. Интерактивная сторона делового общения	2	Лекция-диалог	2	Круглый стол (анализ деловой беседы)			4	Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		Тема 5. Деловая беседа как основная форма делового общения	2	Лекция-диалог	2	Круглый стол			4	Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника
		Тема 6. Психологические аспекты переговорного процесса.	2	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Круглый стол			4	Моделирование переговорного процесса
		Тема 7. Деловые совещания.	2	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Круглый стол			4	Анализ психологических аспектов делового совещания



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, Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Форма проведения консультации			
			Занятия лекционного типа, Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			едийных средств						
		Тема 8. Психологические особенности публичного выступления	2	Лекция-диалог	2	Круглый стол		4	Подготовка к выступлению с профессиональной речью
<i>Контрольные точки</i> Третья «контрольная точка» – 0-10– участие в деловой игре -моделирование и анализ делового совещания Четвертая «контрольная точка» – 0-35 – участие в деловой игре – проведение переговоров.									
	Форма промежуточной ситуации (зачет) Консультация						2 2		



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения						
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия			
Модуль Б1.Б.6. М 3. Конфликтология									
	Блок 5. Теоретические основы конфликтологии	Тема 1. Конфликт: понятие, признаки. Становление конфликтологии.	2	Лекция-диалог	2	Ситуационно-ролевые игры		8	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».
		Тема 2. Конфликты: виды, причины, динамика.	2	Лекция-диалог	2	Ситуационно-ролевая игра		8	
		Тема 3. Психологическая традиция изучения конфликтов.	2	Лекция с использованием мультимедиа	2	Ситуационно-ролевая игра		8	Апробация диагностических методик



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,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия			
		Диагностика конфликтов		дейных средств					
<i>Контрольные точки</i> <i>Первая «контрольная точка» – (0-10б.) – участие в психологических тренингах.</i> <i>Вторая «контрольная точка» –(0-35 б) – деловая игра -анализ конфликтных ситуаций.</i>									
1.3	Блок 6. Стратегии управления конфликтом	Тема 4. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.	2	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Ситуационно-ролевые игры		8	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Диагностика собственных стратегий поведения в конфликте. Создание карты конфликта.
		Тема 5. Стратегия	2	Лекция с	2	Ситуационно-ролевые		8	Ознакомление и работа с



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,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		«Выиграть-Выиграть»: Гарвардский подход.		использованием мультимедийных средств		игры				ЭБС «Znanivm. Com». Анализ конфликта по предложенной схеме. Выработка взаимовыгодных предложений и запасных вариантов для 4 конфликтных ситуаций.
		Тема 6. Посредничество в конфликтной ситуации	2	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Ситуационно-ролевые игры			8	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Анализ процесса посредничества в конфликте.



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,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия			
		Тема 7. Управление эмоциональным состоянием в конфликте	2	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Ситуационно-ролевые игры		8	Апробация методик эмоциональной саморегуляции. Подготовка программы снятия эмоционального напряжения с себя и партнера.
		Тема 8. Психотерапевтические технологии в управлении и разрешении конфликтов	1	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Ситуационно-ролевая игра		8	Методы управления конфликтами в гештальт-терапии, транзактном анализе, НЛП



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,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		Тема 9. Особенности взаимодействия с «трудными» клиентами	1	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Ситуационно-ролевая игра			6	Составить обобщенную схему, включающую особенности каждого типа клиентов и рекомендации по взаимодействию с ними
Контрольные точки Третья «контрольная точка» – (0-10 б.) – составление и анализ рекомендаций по взаимодействию с клиентами в условиях конфликтной ситуации Четвертая «контрольная точка» (0-10 б.) – участие в тинингах.										
	Промежуточная аттестация – зачет Консультация						2 2			



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения						
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия			
Модуль Б1.Б.6. М4. Межкультурные коммуникации									
	<i>Блок 8. Восточный и западный стили общения</i>								
		Тема 1. Отношение к человеку и миру.	2	Лекция-презентация	2	Круглый стол, ситуационно-ролевая игра		10	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».
		Тема 2. Система ценностей и мораль	2	Лекция с использованием мультимедийных	2	Круглый стол, ситуационно-ролевая игра		10	Сбор материала по технологиям делового общения представителей разных мировых культур. Подготовка презентации



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,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
				средств						
		Тема 3. Особенности деловых коммуникаций на Востоке и Западе	2	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Решение ситуационных задач			10	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
2.1		Тема 4. Коммуникации в христианском мире (католичество, православие, протестантизм)	2	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Круглый стол			10	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами



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, Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия					
<p><i>Первая «контрольная точка» – (0-35 б.) – презентация группового проекта (Национальные особенности делового общения – на примере – указать страну).</i></p> <p><i>Вторая «контрольная точка» – (0-10 б.) – Круглый стол. Обзор научной литературы по вопросам/проблемам развития экономики индустрии туризма и сервиса, включая вопросы налогообложения, кредитования и т.д. (научных статей в проф. журналах)</i></p>										
	Блок 9. Межрелигиозные и межконфессиональные коммуникации	Тема 5. Коммуникации в религиозных системах Востока	2	Лекция-диалог	2	Круглый стол			10	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
		Тема 6. Коммуникации в мусульманском мире	2	Лекция-презентация	2	Решение ситуационных задач			10	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
2.2	Блок 10 Межкультурные	Тема 7. Проблемы коммуникаций внутри	4	Лекция-презентация	6	Решение ситуационных задач			10	Подготовка к практическому занятию



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,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
	<i>коммуникации в России</i>	современной России		ия						
Контрольные точки <i>Третья «контрольная точка»</i> – (0-10 б.) – решение ситуационных задач, связанных с анализом межкультурных коммуникаций. <i>Четвертая «контрольная точка»</i> (0-10 б.) – устный опрос - основные классификации национальных культур – вопросы теории.										
	Форма промежуточной ситуации (экзамен) Консультация						2 2			



Для заочной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
Модуль Б1.Б.6. М.1 Основы речевой коммуникации										
1.1.	Блок 1. Основные аспекты речевой коммуникации	Тема 1. Основные понятия теории речевой коммуникации	2	Лекция-презентации	2	Решение ситуационных задач			10	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Подготовка словаря терминов по речевой коммуникации



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		Тема 2. Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации							Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать по предложенному плану туристическую компанию с целью определения участников профессионального общения. Моделирование коммуникативных ситуаций. Анализ деловой беседы с позиций лингвопрагматики. Работа с сайтами компаний среднего и малого бизнеса, специализирующихся в первую очередь по направлениям сферы сервиса	



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				
									и туризма	
		Тема 3. Этический аспект речевой коммуникации	1		2	Работа в малых группах			10	Анализ телеинтервью: анализ вербальных и невербальных средств общения
		Тема 4. Психологический аспект речевой коммуникации				Решение ситуационных задач				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>Контрольные точки</i> <i>Первая «контрольная точка» –(0-10б) – дискурс-анализ деловых бесед.</i>										
1.1.	Блок 2. Виды речевой деятельности	Тема 5. Совершенствование навыков устной речи	1	Лекция-диалог	2	Дискурс-анализ профессиональных речей		38	Составление профессиональной речи и дискурс-анализ	
		Тема 6. Совершенствование навыков слушания				Контроль навыков аудирования			Подготовка к контролю по определению навыков аудирования	
		Тема 7. Совершенствование навыков чтения				Круглый стол. Выступление с профессиональными речами			Подготовка к выступлению с профессиональной речью	



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		Тема 8. Совершенствование навыков письма				Дискурс-анализ				Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом
<p><i>Контрольные точки</i> <i>Вторая «контрольная точка» – (0-10б.) контрольная работа (составление деловых писем).</i> <i>Третья «контрольная точка» (0-5б.) – контроль аудирования</i> <i>Четвертая «контрольная точка» – (0-35 б.) презентация профессиональной речи.</i></p>										
	Промежуточная аттестация – зачет						2			
	Консультация						2			
Модуль Б1.Б.6. М.1 . Психология делового общения										



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1.2	Блок 3. Общение как социально-психологическая проблема	Тема 1. Введение в основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса	1	Лекция-диалог	2	Тренинг Деловая игра			10	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».
		Тема 2. Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением								Подготовка к практическому занятию.
		Тема 3. Перцептивная сторона делового общения	2	Лекция-диалог	2	Деловые игры. Анализ различных форм делового			20	Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать процесс



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
						общения				восприятия незнакомого человека
		Тема 4. Коммуникативная сторона делового общения			2					Моделирование коммуникативных ситуаций.
Контрольные точки <i>Первая «контрольная точка» – (0-5б.) моделирование и анализ деловой беседы</i> <i>Вторая «контрольная точка» – 0-5 – моделирование и анализ делового совещания</i>										
1.2.	Блок 4. Деловое общение, его виды и формы	Тема 6. Деловая беседа как основная форма делового общения	1		2	Деловые игры Тренинг			8	Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		Тема 7. Психологические аспекты переговорного процесса.						8	Моделирование переговорного процесса	
		Тема 8. Деловые совещания.						10	Анализ психологических аспектов делового совещания	
		Тема 9. Психологические особенности публичного выступления							Подготовка к выступлению с профессиональной речью	



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	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>Контрольные точки</i>										
Третья «контрольная точка» – 0-35 – участие в деловой игре – проведение переговоров.										
Четвертая «контрольная точка» (0-5б.) – участие в тренингах										
	Промежуточная аттестация – зачет					2				
	Консультация					2				
Модуль Б1.Б.6. М 3. Конфликтология										
	Блок 5. Теоретические основы конфликтологии	Тема 1. Конфликт: понятие, признаки. Становление конфликтологии.		Лекция-диалог	2	Тренинг		30	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».	
		Тема 2. Конфликты: виды, причины,								



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						
		динамика.										
		Тема 3. Психологическая традиция изучения конфликтов. Диагностика конфликтов										Апробация диагностических методик
<p><i>Контрольные точки</i> <i>Первая «контрольная точка» – (0-35б.) – участие в психологических тренингах.</i> <i>Вторая «контрольная точка» – (0-10б) – решение ситуационных задач</i></p>												
1.3	Блок 6. Стратегии управления конфликтом	Тема 4. Стратегии поведения в конфликтной	1	Лекция-диалог	2	Тренинг			20	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Диагностика		



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				
		ситуации.								собственных стратегий поведения в конфликте. Создание карты конфликта.
		Тема 5. Стратегия «Выиграть-Выиграть»: Гарвардский подход.								Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Анализ конфликта по предложенной схеме. Выработка взаимовыгодных предложений и запасных вариантов для 4 конфликтных ситуаций.
		Тема 6.			2	Решение			26	Ознакомление и работа с



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				
		Посредничество в конфликтной ситуации				ситуационных задач				ЭБС «Znanium. Com». Анализ процесса посредничества в конфликте.
		Тема 7. Управление эмоциональным состоянием в конфликте								Апробация методик эмоциональной саморегуляции. Подготовка программы снятия эмоционального напряжения с себя и партнера.
		Тема 8. Психотерапевтические технологии в	1	Лекция-дискуссия		Деловая игра			20	Методы управления конфликтами в гештальт-терапии, транзактном



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				
		управлении и разрешении конфликтов							анализе, НЛП	
		Тема 9. Особенности взаимодействия с «трудными» клиентами							Составить обобщенную схему, включающую особенности каждого типа клиентов и рекомендации по взаимодействию с ними	
Контрольные точки										
Третья «контрольная точка» – (0-10б.) – составление и анализ рекомендаций по взаимодействию с клиентами в условиях конфликтной ситуации										
Четвертая «контрольная точка» (0-5б.) – участие в тренингах.										



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
	Промежуточная аттестация – зачет Консультация					2 2				
Модуль Б1.Б.6. М.4. Межкультурные коммуникации										
	Блок 8. Восточный и западный стили общения									
2.1.		Тема 1. Отношение к человеку и миру.	1	Лекция-презентация	1	Традиционное практическое занятие. Обсуждение моделей мировых			20	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».



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				
					культур					
		Тема 2. Система ценностей и мораль			1	Работа в малых группах				Сбор материала по технологиям делового общения представителей разных мировых культур. Подготовка презентации
		Тема 3. Особенности деловых коммуникаций на Востоке и Западе	1	Лекция-презентация	2	Решение ситуационных задач			20	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами

Контрольные точки

Первая «контрольная точка» – (0-35б.) – презентация группового проекта (Национальные особенности делового общения – на примере –



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				
указать страну). <i>Вторая «контрольная точка» – (0-10б.) – круглый стол. Обзор научной литературы по вопросам/проблемам развития экономики индустрии туризма и сервиса, включая вопросы налогообложения, кредитования и т.д. (научных статей в проф.журналах)</i>										
1.4	Блок 9. Межконфессиональные и межрелигиозные коммуникации	Тема 4. Коммуникации в христианском мире (католичество, православие, протестантизм)			2	Решение ситуационных задач			20	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
		Тема 5. Коммуникации в религиозных системах Востока				Деловые игры				Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Контактная работа обучающихся с преподавателем						Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия						
		Тема 6. Коммуникации в мусульманском мире					Решение ситуационных задач					Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
<p><i>Контрольные точки</i> Третья «контрольная точка» – (0-10 б.)– решение ситуационных задач, связанных с анализом межкультурных коммуникаций</p>												
1.4	Блок 10 Межкультурные коммуникации в России	Тема 7. Проблемы коммуникаций внутри современной России		Лекция-презентация	2	Групповой проект Решение ситуационных задач				34		Подготовка к практическому занятию
<p><i>Контрольные точки</i> Четвертая «контрольная точка» (0-5б.) – устный опрос - основные классификации национальных культур – вопросы теории.</p>												
	Промежуточная аттестация – экзамен									2		



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



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

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

1. Психология делового общения/ под ред. Е.Н.Сахарчук. М., 2014.
2. Технологии делового общения: сборник упражнений. М., 2015.
3. Кузнецов, И. Н. Бизнес-риторика [Электронный ресурс] / И. Н. Кузнецов. - 4-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 408 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=430229>
4. Основы общей психологии: Учебник / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 288 с.:<http://znanium.com/bookread.php?book=463271>



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

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

№ пп	Индекс компе- тенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	ОК-4	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;	Основные аспекты речевой коммуникации Виды речевой деятельности Основы межкультурных коммуникаций	языковую систему, языковую норму, функциональные стили современного русского лит. языка, способы совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами	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 компании	свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи
2	ОК-5	способность работать в коллективе, толерантно воспринимать	Основы речевой коммуникации Основы межкультурных коммуникаций	правила и законы делового общения; стратегии и тактики речевого общения, стратегии управления конфликтами, принципы	эффективно использовать речевые тактики; убеждать собеседника и достигать намеченной коммуникативной цели;	профессиональной речью/ навыками квалифицированного устного выступления и диалогической речи



		социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Основы психологии деловых коммуникаций Конфликтология	командной работы; характерные особенности национального делового общения представителей разных культур	системно анализировать конфликтную ситуацию снять эмоциональное напряжение с себя и собеседника принимать и выполнять командные роли в полной мере учитывать личность партнера по общению или слушающую аудиторию; сравнивать родную культуру с другими культурами, распознавать и преодолевать стереотипы	делового характера; навыками классификации различных типов культур; навыками управления стрессом, снятия эмоционального напряжения с собеседника, навыком целеполагания. Отличать факт от своего отношения к нему (критическое мышление)
ОПК-4	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Основы речевой коммуникации Основы межкультурных коммуникаций Основы психологии деловых коммуникаций Конфликтология	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	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,	Технологиями профессионального общения: проведением переговоров совещаний, деловых бесед; навыками публичных выступлений	



					используя различные информационные технологии	
4	ПК-2	владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Основы речевой коммуникации	основы межличностных, групповых и организационных коммуникаций	в полной мере учитывать личность партнера по общению или слушающую аудиторию	свободно владеть русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической культурой профессиональной речи, навыками управления стрессом, снятия эмоционального напряжения с собеседника
5	ПК-12	умение организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для	Основы речевой коммуникации Основы межкультурных коммуникаций Основы психологии	Основные законы и правила, этику делового общения; правила субординации при речевом общении с лицом более высокого положения	осуществлять деловые коммуникации с учетом межнациональной, межрелигиозной специфики;	всеми видами речевой деятельности



		расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)	деловых коммуникаций Конфликтология			
--	--	---	---	--	--	--



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

Для описания показателей и критериев оценивания компетенции на разных этапах ее формирования по дисциплине и описания шкал оценивания выполнен единый подход согласно БРТ, которая предусматривает единые условия контроля (принимаются в течение 4 семестров 7 мероприятий текущего контроля) и оценивания, а именно:

- Посещаемость лекций и практических занятий – 30 баллов, делится на количество лекций и практических занятий по дисциплине. Полученное значение определяет количество баллов, набираемых студентом за посещение одного занятия;
- Успеваемость – 65 баллов (максимум за выполнение всех 7 контрольных заданий);
- Рейтинговый бонус от преподавателя – 1-5 баллов (за активную работу в аудитории);

Успеваемость – баллы:

Б1.Б.6. М.1 Основы речевых коммуникаций

Первая «контрольная точка» – 0-35 составление и презентация профессиональной речи.

Вторая «контрольная точка» – 0-10 – составление деловых писем.

Третья «контрольная точка» – 0-10 – проведение деловых бесед.

Четвертая «контрольная точка» 0-5 – аудирование.

Б1.Б.6. М.2 Психология делового общения

Первая «контрольная точка» – 0-10 моделирование и анализ одного из видов делового общения

Вторая «контрольная точка» – 0-10 – моделирование и анализ делового совещания

Третья «контрольная точка» – 0-35 – деловая игра – проведение переговоров.

Четвертая «контрольная точка» 0-5- 0-5. участие в тренингах.

Б1.Б.6. М.3. Конфликтология

Первая «контрольная точка» – 0-35 – участие в психологических тренингах.

Вторая «контрольная точка» – 0-10 – анализ конфликтных ситуаций.

Третья «контрольная точка» – 0-10 – составление и анализ рекомендаций по взаимодействию с клиентами в условиях конфликтной ситуации

Четвертая «контрольная точка» 0-5 – участие в деловой игре.

Б1.Б.6. М. 4. Межкультурные коммуникации

Первая «контрольная точка» – 0-35 – презентация группового проекта (Национальные особенности делового общения – на примере – указать страну).

Вторая «контрольная точка» – 0-10 – Обзор научной литературы по вопросам/проблемам развития индустрии туризма и сервиса, включая вопросы налогообложения, кредитования и т.д. (научных статей в проф.журналах)

Третья «контрольная точка» – 0-10 – решение ситуационных задач, связанных с анализом межкультурных коммуникаций.

Четвертая «контрольная точка» 0-5 – основные классификации национальных культур – вопросы теории.

В зависимости от набранных в течение семестра баллов за посещаемость и успеваемость студенты получают допуск или недопуск к зачету, экзамену, а также могут претендовать на получение экзамена «автоматом» в соответствии со Шкалой перевода итоговых оценок в зависимости от набранной средневзвешенной оценки. Студент может отказаться от оценки «автоматом», тогда итоговая семестровая оценка будет выставляться с учетом баллов, набранных на экзамене.

Для допуска к промежуточной аттестации обучающийся должен выполнить все



мероприятия текущего контроля по дисциплине и набрать в общей сложности не менее 51 балла.

В качестве шкалы итоговых оценок используется принятая четырехбалльная система, соответствующая 100 процентной средневзвешенной шкале оценки знаний студента:

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет	Баллы за экзамен	Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачет	экзамен				
90-100*	зачет	5 (отлично)	-	-	100	5 (отлично)
71-89*	зачет	4 (хорошо)	-	0-20	71-89 90-100	4 (хорошо) 5 (отлично)
51-70*	зачет	3 (удовлетворительно)	-	0-20	51-70 71-89 90	3 (удовлетворительно) 4 (хорошо) 5 (отлично)
41-50*	допуск к зачету, экзамену		0-10	0-20	51-70	3 (удовлетворительно) зачет
40 и менее	недопуск к зачету, экзамену		-	-	40 и менее	2 (неудовлетворительно), незачет

*при условии выполнения всех заданий текущего контроля



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.

недели	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
1	Основные виды речевой деятельности	<p>Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом: 1-рекламацию на некачественное обслуживание, выполнение работ/предоставление услуг не в обусловленные договором сроки; 2-приглашение на выставку «Сервис 2017»; 3-уведомление о задержке заказа; бронирование мест на теплоходе/ самолете/в гостинице</p> <p>Составление проф.речей (Примерные темы: презентация нового проекта, ротация кадров; вопросы трудовой дисциплины; информирование акционеров о кризисной ситуации, сложившейся в компании и др.</p>	<p>Представить краткую характеристику исследуемой компании, которая является адресантом деловых писем. Составьте деловые письма и соответствующие дискурс-анализы. В течение месяца - декабрь 2017г.</p> <p>Представить профессиональную речь/ монологический деловой дискурс и дискурс-анализ – в течение месяца - ноябрь 2017г.</p>
2	Основы психологии деловых коммуникаций.	<p>Контрольная работа Контрольные вопросы по темам: Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением. Перцептивная сторона делового общения. Решение тестовых заданий 1. Опосредованное общение – это: а) прямое естественное общение, когда субъекты</p>	<p>Ответить на поставленные вопросы</p> <p>Ответить на поставленные вопросы</p>



	<p>взаимодействия общаются посредством речи, паралингвистических и невербальных средств коммуникации;</p> <p>б) общение, опосредованное невербальными средствами коммуникации;</p> <p>в) общение с использованием исключительно вербальных средств;</p> <p>г) общение на очень близкой (до 1,5 метров) дистанции;</p> <p>д) все ответы верны;</p> <p>е) все ответы не верны.</p> <p>2. Коммуникативные барьеры непонимания возникают:</p> <p>а) вследствие принадлежности субъектов общения к разным социальным слоям;</p> <p>б) в связи с различными знаковыми средствами передачи сообщения;</p> <p>в) вследствие разного уровня развития и владения речью;</p> <p>г) при различиях в идеологии и различиях в представлениях о структуре и смысле власти;</p> <p>д) верны только ответы Б и В;</p> <p>е) все ответы верны.</p> <p>3. Психологическое заражение – это:</p> <p>а) особый механизм социального восприятия;</p> <p>б) особый механизм влияния;</p> <p>в) специфическая форма социальной памяти;</p> <p>г) один из феноменов группообразования;</p> <p>д) механизм повышения групповой сплоченности;</p>	<p><i>20 тестовых заданий</i></p> <p><i>В каждом задании - 5 вариантов ответа, правильный ответ – 1</i></p> <p><i>Выполняется на третьей учебной неделе в аудитории</i></p>
--	---	---



		<p>е) процесс повышения эмоциональной напряженности в группе.</p> <p>4. В процессе познания другого человека одновременно осуществляется несколько процессов:</p> <p>а) эмоциональная оценка другого; б) интерпретация его поведения и попытка понять причины его поведения; в) построение стратегии воздействия на собеседника; г) построение собственной стратегии поведения; д) верны ответы А и Б; е) все ответы верны.</p> <p>5. Термин «интерактивная сторона общения» обозначает:</p> <p>а) совокупность феноменов, выражающих суть взаимодействия людей; б) аспект коммуникативного процесса; в) внутреннюю, психологическую структуру деятельности; г) активность членов группы по поддержанию ее целостности; д) верны ответы Б и В; е) все ответы верны.</p>	
3	Конфликтология	<p>Тест на выявление уровня освоения теоретических знаний по темам 1,2,3.</p> <p>1. В каких случаях необходимо выступить в качестве медиатора?</p> <p>А) Происходит опасная эскалация конфликта, возникает</p>	<p>Ответить на поставленные вопросы 20 тестовых заданий В каждом задании - 5 вариантов ответа, правильный ответ – 1 Выполняется на третьей учебной неделе в аудитории</p>



угроза применения насилия;
Б) Вам лично невыгоден этот конфликт;
В) Конфликт отрицательно влияет на подотчетную вам группу (вы - руководитель, а конфликтуют подчиненные);
Г) Вы видите реальный выход из положения;
Д) У вас есть то, что устранил конфликт;

2. Временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: противоречия и напряженных отношений:

А) Разрешение;
Б) Затухание;
В) Устранение;
Г) Перерастание в другой конфликт.
Д) Нормализация.

3. Этап разрешения конфликта, при котором происходит сбор и оценка информации по проблемам объекта конфликта, оппонентов и т.д

А) Аналитический этап;
Б) Этап прогнозирования варианта решения;
В) Действия по реализации намеченного плана;
Г) Оценка результатов конфликта.
Д) Определение критериев.

4. Конфликты возникают в процессе:

А) Установления и достижения целей;
Б) Распределения и выполнения должностных полномочий и



		<p>задач; В) Распределения ресурсов; Г) Реализация коммуникаций. Д) Все ответы верны.</p> <p>5. Горизонтальный межличностный конфликт характеризуется тем, что: А) Участники находятся в подчинении друг с другом; Б) Участники не подчиняются друг другу; В) Есть обе составляющие. Г) Участники имеют равный статус. Д) Участники вместе работают.</p>	
4	Основы межкультурных коммуникаций.	Составление рекомендаций по деловому общению для специалистов-участников форума по туризму с представителями немецкой (французской, испанской, итальянской, английской, японской, китайской, арабской) стороны.	Представить рекомендации для специалистов-участников форума по туризму с иностранными представителями. В течение месяца - апрель 2017г.



1. Тестовые задания

Примеры оценочных средств текущего контроля (Модуль «Основы речевых коммуникаций» - блок «Основные аспекты речевой коммуникации»)

1. Языковой компетенцией выступающего можно считать:
 1. великолепное владение материалом темы выступления, основанное на широкой образованности;
 2. его высокую эрудированность во многих областях знания;
 3. прекрасное знание языка как средства общения;
 4. широкое привлечение фактического материала.
2. Максимумы, которые являются составляющими принципа кооперации П.Грайса:
 1. максима способа выражения;
 2. максима количества;
 3. максима качества;
 4. максима великодушия.
3. Умение учитывать возраст, пол, национальность слушателей, их общественное положение и образ жизни относится:
 1. к лингвопрагматической части компетенции оратора;
 2. к предметной компетенции;
 3. к аргументационному компоненту ораторской компетенции;
 4. к практическому опыту в политической сфере.
4. Для успешного делового общения наиболее эффективной является стратегия: сотрудничества;
 1. соперничества;
 2. конфронтации.
5. Единицей языка является
 1. дискурс;
 2. высказывание;
 3. текст;
 4. предложение.
6. Социальная роль определяется:
 1. позицией участника общения (говорящий/слушающий);
 2. позицией, которую занимает человек в обществе;
 3. речевым поведением;
 4. психологическими качествами.
7. Паралингвистические средства общения – это:
 1. интонация;
 2. жесты;
 3. позы;
 4. шумы.
8. Стилистически возвышенным будет считаться жест:
 - 1 кивок головой в знак согласия;
 - 2 указание рукой на что-либо;
 3. изображение размера предмета;
 4. широкий жест рукой как предложение пройти.
9. Участник переговоров задает вопрос, ответ на который обнажит несостоятельность позиции оппонента. Используется речевая тактика:



1. блеф;
2. искаженные позиции оппонента;
3. открытие позиций;
4. упреждающая аргументация.
10. Жаргонным жестом является:
 1. щелканье себя по горлу пальцем;
 2. хвататься за голову в отчаянии;
 3. тарашить глаза;
 4. крутить усы.
11. Жест пожать плечами означает:
 1. недоумение;
 2. разочарование;
 3. недоверие;
 4. юмористическое настроение.
12. Одним из компонентов закрытой позы партнера по общению может быть
 1. сидение его в позе нога на ногу;
 2. похлопывание собеседника по плечу;
 3. оттопыривание больших пальцев сложенных рук;
 4. вытягивание одной ноги в положении сидя.
13. Нервозность выражается:
 1. быстрым хождением взад-вперед, из угла в угол;
 2. обхватыванием ладонями щек;
 3. неожиданным принятием позы нога на ногу;
 4. делаемым время от времени жестом поднятия вверх указательного пальца при производстве реплик или монологической речи.
14. Поза заложить руки за спину может вызвать представления:
 1. о надменности субъекта;
 2. о растерянности субъекта;
 3. об искренности субъекта;
 4. о хорошем воспитании, полученном субъектом.
15. Жест потирать руки удовлетворенно или предвкушая удовольствие является:
 1. стилистически сниженным;
 2. стилистически возвышенным;
 3. вульгарным;
 4. стилистически нейтральным.
16. Свободное, практическое владение речью на данном языке, умение говорить правильно, бегло и динамично можно считать:
 1. языковой компетенцией;
 2. речевой компетенцией;
 3. коммуникативной компетенцией.
17. Интенция – это:
 1. то же самое, что и тезис;
 2. намерение;
 3. то же самое, что и тема;
 4. обоснованность речи.
18. Максимы, которые являются составляющими принципа вежливости Дж. Лича:
 1. максима такта;
 2. максима скромности;



3. максимума качества;
4. максимума количества.
19. Недопустимыми уловками в споре является:
 1. оттягивание возражения;
 2. «довод к городовому»;
 3. выход из спора;
 4. «палочные доводы».
20. Единицей общения является:
 1. дискурс;
 2. текст;
 3. фраза;
 4. предложение.

Ключи	1-3; 2-1,2,3; 3-1; 4-1; 5-3,4; 6-2; 7-1; 8-4; 9-4; 10-1; 11 -1; 12-1; 13-1; 14-1; 15-1; 16-2; 17-2; 18-1,2; 19-2,3,4; 20-1
-------	--

Примеры оценочных средств текущего контроля (Модуль «Основы речевой коммуникации» -блок 2 «Виды речевой деятельности»)

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



4. антиципация.

7. Ссылки в речи на результаты социологических исследований – это аргумент:

1. к силе
 2. **к массам**
 3. к делу
 4. к авторитету.
8. Батос – это:

1. разновидность бурлескного стиля, состоящая в описании низких тем высоким слогом;
2. вид иронического высказывания;
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.
16. Классификация вводится в исследование для того, чтобы:
 1. установить типы или виды чего-либо;
 2. дать более последовательное и понятное описание какого-либо явления;
 3. перечислить все основные признаки какого-либо явления;
 4. представить все аспекты рассматриваемого явления.
17. Не рекомендуется заканчивать выступление
 1. шуткой, не относящейся к делу;
 2. извинением, что задержал аудиторию;
 3. общей фразой – Вот и все, что я хотел сказать;
 4. благодарностью за внимание.
18. Дискурс –это
 1. система взаимосвязанных, взаимообусловленных элементов, языковых знаков
 2. процесс говорения
 3. речевое произведение, в котором находят разрешение коммуникативные целеустановки, интенциональные замыслы автора.
 4. то же, что и текст
19. Неоправданно торжественный, напыщенный стиль – это:
 1. высокий стиль;
 2. бомбаст;
 3. батос;
 4. средний стиль речи.
20. Недопустимыми уловками в споре является:
оттягивание возражения;
 1. «довод к городовому»;
 2. выход из спора;
 3. «палочные доводы».

Ключи	1-1; 2-1; 3-3,4; 4-1,2; 5-3; 6-4; 7-2; 8-4; 9-1; 10-3; 11 -1; 12-1; 13-2; 14-1; 15-4; 16-1; 17-1,2,3; 18-3; 19-2; 20-2,3,4
-------	--

Примеры оценочных средств текущего контроля (Модуль «Психология делового общения»)

1. Опосредованное общение – это:

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

2. Коммуникативные барьеры непонимания возникают:

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



е) все ответы верны.

3. Психологическое заражение – это:

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

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

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

5. Термин «интерактивная сторона общения» обозначает:

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

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

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

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

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

8. Коммуникативные барьеры отношений возникают, если:



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

9. Под социальной перцепцией понимается:

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

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

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

11. Опосредованное общение:

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

12. Идентификация:

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

13. В социальной психологии под рефлексией понимается:

- а) познание субъектом самого себя;
- б) осознание действующим субъектом того, как он воспринимается партнером по общению;



- в) бессознательное стремление откликнуться на проблемы другого человека;
- г) аффективно окрашенное понимание себя в контексте социальных отношений;
- д) принятие позиции другого человека;
- е) все ответы верны.

14. Общение – это:

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

15. К коммуникативным барьерам непонимания относятся:

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

16. Специфика межличностного информационного обмена определяется

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

17. К невербальным видам коммуникации относятся:

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

18. Приписывание индивиду причин поведения называется:

- а) социальная рефлексия;
- б) когнитивный диссонанс;
- в) социальная категоризация;
- г) идеосинкразический кредит;
- д) социальная стратификация;
- е) все ответы не верны.

19. Позитивной, противостоящей конформизму, является:

- а) неконформизм;
- б) негативизм;



- в) нигилизм;
- г) протест;
- д) самостоятельность;
- е) все ответы верны.

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

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

21. Отличие руководства от лидерства заключается в том, что:

- а) руководитель всякой реальной социальной группы либо назначается, либо избирается;
- б) руководство подчиненными в отличие от лидерства обладает менее определенной системой санкций;
- в) процесс принятия решения руководителем в отличие от лидера более сложен и опосредован большим количеством обстоятельств;
- г) сфера деятельности руководителя – та группа, которой он непосредственно руководит, тогда как сфера деятельности лидера гораздо шире, поскольку он «представляет» малую группу в более широкой социальной системе;
- д) верны ответы А и В;
- е) все ответы верны.

22. Лидер группы:

- а) гораздо сильнее других членов группы ориентирован на группу;
- б) обладает наибольшей компетентностью в групповой задаче;
- в) имеет групповую санкцию на нарушение групповых норм, если это способствует лучшему достижению целей группы;
- г) верны ответы А и Б;
- д) верны ответы А и В;
- е) все ответы верны.

23. Верно ли то, что излишняя доступность руководителя способствует созданию нормальной деловой обстановки:

- а) да б) нет

24. Деловое общение реализуется в различных формах:

- а) деловая беседа, деловые переговоры,
- б) деловые совещания,
- в) публичные выступления
- г) деловые споры, дискуссии, полемика

25. Рабочие группы (коллективы), различающиеся по формам собственности:

- а) государственные



- б) воинские
- в) производственные
- г) торговые
- д) смешанные
- е) частные
- ж) научные, учебные

26. Ироничные (язвительные) замечания – это:

- а) замечания, которые собеседник не успеваает, не хочет или не смеет высказать, поэтому мы сами должны их выявить и нейтрализовать.
- б) относятся к причинам, вызывающим неприятные замечания, особенно в тех случаях, когда точка зрения собеседника полностью ошибочна.
- в) замечания, не имеющие тесной связи с ходом беседы, носящие вызывающий и даже оскорбительный характер.

27. Метод снятия напряженности как способ начать беседу:

- а) означает непосредственный переход к делу без какого бы то ни было вступления.
- б) позволяет установить тесный контакт с собеседником через «теплое» отношение к нему.
- в) позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы.

28. Метод «зацепки» как способ начать беседу:

- а) означает непосредственный переход к делу без какого бы то ни было вступления.
- б) позволяет установить тесный контакт с собеседником через «теплое» отношение к нему.
- в) позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы.

29. Метод прямого подхода как способ начать беседу:

- а) означает непосредственный переход к делу без какого бы то ни было вступления.
- б) позволяет установить тесный контакт с собеседником через «теплое» отношение к нему.
- в) позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы.

30. Существуют пять основных групп вопросов в беседе. Определите соответствие:

- 1. закрытые вопросы.
 - а) вопросы, которые требуют какого-то пояснения; необходимость дополнительных сведений или выяснение мотивов и позиций собеседников.
- 2. риторические вопросы.
 - б) вопросы, на которые ожидается ответ «да» или «нет».
- 3. переломные вопросы.
 - в) удерживают беседу в строго установленном направлении или же поднимают целый комплекс новых проблем.
- 4. вопросы для обдумывания.
 - г) способствуют созданию напряженной атмосферы в беседе.
- 5. открытые вопросы.
 - д) вопросы, не дающие прямого ответа; цель вопроса — вызвать новые вопросы и указать на нерешенные проблемы.
 - е) они вынуждают собеседника размышлять и комментировать то, что было сказано.



31. Рабочие группы (коллективы), различающиеся по формам связи:

- а) контактные
- б) неконтактные
- в) первичные
- г) вторичные

32. Рабочие группы (коллективы), различающиеся по степени формализованности:

- а) постоянные
- б) временные
- в) жесткая
- г) гибкая

33. Определите соответствия:

- 1. технологические факторы зрелости группы
 - а) отношения в системе «руководитель-подчиненный»;
 - б) формы оплаты труда, особенности формы собственности и т.д.;
 - в) особенности совместного использования орудий и предметов труда, например передовых технологий, персональных компьютеров и т.д.;
- 3. экономические факторы зрелости группы
- 4. организационные факторы зрелости группы

34. Делегирование как вид отношений в системе «руководитель — подчиненный» предполагает:

- а) неготовность исполнителя к самостоятельному выполнению задачи
- б) нежелание исполнителя брать на себя ответственность.
- в) высокий уровень профессиональной зрелости предполагает передачу полномочий исполнителю
- г) слабое управление
- д) малую степень эмоциональной поддержки.

35. Рэнсис Лайкерта выделил четыре типа стилей в авторитарно-демократическом континууме. Определите соответствия:

- 1. эксплуататорско-авторитарный
 - а) от наказаний — к поощрениям
 - б) автократия в чистом виде
 - в) большее доверие к подчиненным
- 2. благосклонно-авторитарный
 - г) ограниченное участие подчиненных в принятии решений
- 3. консультативно-демократический
- 4. демократизм в чистом виде
 - д) делегирование им малозначительных полномочий
 - е) основанный на участии подчиненных в принятии решений, в том числе важнейших

36. Замечания-предупреждения:

- а) замечания, которые собеседник не успевает, не хочет или не смеет высказать, поэтому мы сами должны их выявить и нейтрализовать.
- б) относятся к причинам, вызывающим неприятные замечания, особенно в тех случаях, когда точка зрения собеседника полностью ошибочна.
замечания, не имеющие тесной связи с ходом беседы, носящие вызывающий и даже



оскорбительный характер.

37. Основными этапами деловой беседы являются:

- а) начало беседы;
- б) аргументирование выдвигаемых положений;
- в) завершение беседы.
- г) принятие решения;
- д) информирование партнеров;

38. Невысказанные замечания – это:

- а) замечания, которые собеседник не успеваает, не хочет или не смеет высказать, поэтому мы сами должны их выявить и нейтрализовать.
- б) относятся к причинам, вызывающим неприятные замечания, особенно в тех случаях, когда точка зрения собеседника полностью ошибочна.
- в) замечания, не имеющие тесной связи с ходом беседы, носящие вызывающий и даже оскорбительный характер.

39. Психологический тип собеседника «Позитивный человек» характеризуется:

- а) самый приятный тип собеседника, добродушный и трудолюбивый. С таким собеседником можно спокойно провести беседу и подвести ее итоги.
- б) вздорный человек. Этот собеседник часто выходит за профессиональные рамки беседы. Он нетерпелив, несдержан и возбужден.
- в) всезнайка. Этот собеседник думает, что все знает наилучшим образом. Обо всем у него есть свое мнение. Он всегда требует слова.
- г) для этого типа собеседника характерна неуверенность в публичных выступлениях. Он охотно промолчит, боясь сказать что-нибудь такое, что, по его мнению, может выглядеть глупо.
- д) «важная птица». Такой собеседник не выносит критики — ни прямой, ни косвенной. Он ведет себя как человек, обладающий большим самомнением.

40. Психологический тип собеседника «Трусишка» характеризуется:

- а) добродушием и трудолюбием. С таким собеседником можно спокойно провести беседу и подвести ее итоги.
- б) вздорный человек. Этот собеседник часто выходит за профессиональные рамки беседы. Он нетерпелив, несдержан и возбужден.
- в) тем, что все знает наилучшим образом. Обо всем у него есть свое мнение. Он всегда требует слова.
- г) неуверенностью в публичных выступлениях. Он охотно промолчит, боясь сказать что-нибудь такое, что, по его мнению, может выглядеть глупо.
- д) неприятием критики — ни прямой, ни косвенной. Он ведет себя как человек, обладающий большим самомнением.

41. Тип замечаний «Объективные замечания»:

- а) замечания, через которые собеседник вполне искренне, без всяких уловок, хочет получить ответ, чтобы выработать собственное мнение.
- б) замечания, возникающие у собеседника, как правило, в начале беседы, поэтому они не являются и не могут быть конкретными.
- в) высказываются очень редко всерьез. Перед окончанием беседы собеседник начинает размышлять о трудностях и препятствиях, связанных с реализацией принятого решения.

42. Тактика реагирования на объективные замечания:



- а) не противоречить собеседнику в открытую, довести до его сведения, что вы учитываете его взгляды, а потом объяснить, какие преимущества дает ему ваше решение.
- б) четко определить тему беседы и начать аргументацию.
- в) целесообразно привлечь еще один косвенный аргумент в пользу предложенного решения и после этого быстро перейти к принятию решения.

43. К целям совещания относится:

- а) описание требуемого результата
- б) описание нужного типа решения и желательного итога работы
- в) предварительный обмен мнениями
- г) подготовка рекомендаций для принятия решения
- д) принятие решения по вопросу
- е) верны все ответы

44. Психологический тип собеседника «Важная птица» характеризуется:

- а) добродушием и трудолюбием. С таким собеседником можно спокойно провести беседу и подвести ее итоги.
- б) Вздорный человек. Этот собеседник часто выходит за профессиональные рамки беседы. Он нетерпелив, несдержан и возбужден.
- в) тем, что все знает наилучшим образом. Обо всем у него есть свое мнение. Он всегда требует слова.
- г) неуверенностью в публичных выступлениях. Он охотно промолчит, боясь сказать что-нибудь такое, что, по его мнению, может выглядеть глупо.
- д) неприятием критики — ни прямой, ни косвенной. Он ведет себя как человек, обладающий большим самомнением.

45. Психологический тип собеседника «Всезнайка» характеризуется:

- а) добродушием и трудолюбием. С таким собеседником можно спокойно провести беседу и подвести ее итоги.
- б) вздорный человек. Этот собеседник часто выходит за профессиональные рамки беседы. Он нетерпелив, несдержан и возбужден.
- в) тем, что все знает наилучшим образом. Обо всем у него есть свое мнение. Он всегда требует слова.
- г) неуверенностью в публичных выступлениях. Он охотно промолчит, боясь сказать что-нибудь такое, что, по его мнению, может выглядеть глупо.
- д) неприятием критики — ни прямой, ни косвенной. Он ведет себя как человек, обладающий большим самомнением.

46. Тип замечаний «Общее сопротивление»:

- а) замечания, через которые собеседник вполне искренне, без всяких уловок, хочет получить ответ, чтобы выработать собственное мнение.
- б) замечания, возникающие у собеседника, как правило, в начале беседы, поэтому они не являются и не могут быть конкретными.
- в) высказываются очень редко всерьез. Перед окончанием беседы собеседник начинает размышлять о трудностях и препятствиях, связанных с реализацией принятого решения.

47. Тактика реагирования на замечание «последняя попытка»:



- а) не противоречить собеседнику в открытую, довести до его сведения, что вы учитываете его взгляды, а потом объяснить, какие преимущества дает ему ваше решение.
- б) четко определить тему беседы и начать аргументацию.
- в) целесообразно привлечь еще один косвенный аргумент в пользу предложенного решения и после этого быстро перейти к принятию решения.

48. Цели и функции руководителя (председательствующего) на совещании:

- а) найти по всем вопросам повестки дня оптимальное решение за минимальное время.
- б) регулировать направленность, деловитость выступлений
- в) не допускать отклонений в сторону
- г) поощрять затягивание выступлений для рождения дискуссии по вопросу
- д) при выявлении неподготовленности вопроса не снимать его с обсуждения, а решить его на совещании
- е) высказывать замечание по неконструктивным моментам

49. Тема совещания:

- а) должна быть точно сформулирована в нужном направлении для увеличения шансов получить нужный результат.
- б) тема должна быть сформулирована так, чтобы заинтересовать каждого участника совещания
- в) должна быть сформулирована конкретно.
- г) должна выноситься на обсуждение, если ее не удастся решить в рабочем порядке.
- д) все ответы верны

50. К «ошибкам» слушания относится:

- а) удаление от основного предмета разговора, в результате чего можно полностью потерять нить изложения.
- б) заострение внимания на «голых» фактах.
- в) «уязвимые места» — для многих людей это такие критические слова, которые особенно действуют на психику, выводя человека из состояния равновесия.
- г) все ответы верны

Примеры оценочных средств текущего контроля (Модуль «Конфликтология»)

1. Расположите по возрастанию уровни теории потребностей по А. Маслоу:

- а) самовыражение
- б) социальные
- в) самоуважение
- г) физиологические
- д) безопасность и защищенность

2. Полный перечень структурных элементов конфликта составляют:

- а) роли оппонентов, объект конфликта, среда конфликта
- б) позиции субъектов, участники конфликта, зона разногласий
- в) стороны конфликта, субъективные и объективные характеристики конфликта

3. Стратегия сотрудничества:

- а) приводит к разрешению конфликта
- б) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации



в) свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности

4. Предупреждение конфликта представляет собой:

- а) управление конфликтом с целью его легитимации
- б) вид деятельности, направленный на ограничение конфликта
- в) превентивную форму управления конфликтом

5. Конфликт влияет на человека:

- а) позитивно
- б) негативно
- в) позитивно и негативно
- г) не оказывает влияния

6. Конфликты по социальным последствиям бывают:

- а) конструктивными
- б) предметными
- в) деструктивными
- г) затяжными

7. Компромисс как вынужденное взаимное удовлетворение при разрешении конфликта применим тогда, когда:

- а) необходимо сохранить хорошими межличностные отношения
- б) приходится отказаться от конфликта
- в) не нужен выигрыш
- г) заинтересованность сторон равная

8. Сотрудничество как стиль поведения в конфликте выбирается тогда, когда:

- а) проблема важная и есть время и силы для ее решения
- б) партнеры равны по рангу
- в) партнеры ограничены во времени
- г) есть желание найти взаимовыгодное решение.

9. Основными формами разрешения организационно-управленческих конфликтов не является:

- а) переговоры
- б) сотрудничество
- в) посредничество
- г) консенсус
- д) арбитраж

10. К групповым конфликтам относятся:

- а) личность - группа
- б) группа - группа
- в) личность - группа, группа - группа
- г) микрогруппа - руководитель

11. Определите последовательность фаз в динамике стрессового реагирования по Г.Селье:



- а) фаза истощения
- б) фаза сопротивления
- в) фаза тревоги

12. Стрессовое состояние способно провоцировать:

- а) сердечно-сосудистые, аллергические и иммунные заболевания
- б) снижение работоспособности
- в) угнетение жизненной и творческой активности
- г) вялость и пассивность
- д) бессонницу
- е) раздражительность
- ж) все ответы верны

13. Дисстресс характеризуется:

- а) механизмами стресса, призванными обеспечить сопротивляемость организма
- б) недостаточной эффективностью механизмов стресса
- в) «истощением ресурса» механизмов стресса при длительном и интенсивном стрессирующем воздействии на человека.
- г) все ответы верны

14. Какой из трех фаз стрессового реагирования, выделенных Г. Селье, фактически соответствует состояние дистресса:

- а) фазе истощения
- б) фазе сопротивления
- в) фазе тревоги

15. Определите соответствие между основными элементами в структуре стрессовой реакции и их характеристиками:

1. оценка стрессогенного события;
 2. физиологические и биохимические сдвиги в организме;
 3. изменение поведения человека.
- а) субъективность.
 - б) влияние знаний «природы вещей», личный опыт (положительный или отрицательный), общие социокультурные установки, эмоциональное состояние в момент события.
 - в) ложные страхи, ошибочное истолкование каких-либо явлений как угрожающих нашему благополучию
 - г) крайне тесная связь с социальными факторами

16. К организационным факторам, способным вызвать стресс, относят:

- а) перегрузка или слишком малая рабочая нагрузка;
- б) конфликт ролей или их неопределенность
- в) страх не справиться с работой или страх допустить ошибку;
- г) страх быть обойденным другими;
- д) страх потерять работу и страх потерять собственное Я.
- е) неинтересная работа
- ж) плохие физические условия (шум, холод и пр.);
- з) неправильное соотношение между полномочиями и ответственностью;
- и) плохие каналы обмена информацией в организации



17. Стресс — это:

- а) напряжение, мобилизующее, активизирующее организм для борьбы с источником негативных эмоций.
- б) чрезмерное напряжение, понижающее возможности организма адекватно реагировать на требования внешней среды.

18. Выделяют три уровня профилактики стрессов. Определите соответствия:

- 1. телесном
 - а) интерес к своему здоровью и режиму питания
 - б) поиск эмоционально-комфортных для себя ситуаций
- 3. рассудочном
 - в) принятие себя такими, каковы вы есть.
 - г) тщательный уход за внешним видом
 - д) ощущение ценности и неповторимости собственной жизни.

19. Иррациональными считаются убеждения:

- а) не имеющие в реальности достаточных оснований.
- б) чересчур категоричные обобщения неких форм поведения
- в) укорененные в нашем сознании стереотипы
- г) все ответы верны
- д) все ответы неверны

20. Рекомендации по профилактике стрессов, формулируемые управленческой психологией, направлены:

- а) руководителям, в чьи обязанности вменяется снижать уровень стресса у сотрудников
- б) подчиненным, которым предлагается беречься от стрессов самим и не служить стрессодателями для других.
- в) и руководителям, и подчиненным
- г) психологам, консультирующим по вопросам организационно-управленческой деятельности

21. К основным признакам и условиям, достаточным для возникновения конфликта, относятся:

- а) противоположно направленные мотивы или суждения;
- б) нанесение взаимного ущерба (морального, материального, физического; психологического) субъектами социального взаимодействия;
- в) наличие у субъектов социального взаимодействия состояния противоборства между ними;
- г) верны все ответы.

22. К этапам конфликта относятся:

- а) эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие;
- б) инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт;
- в) тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия.

Примеры оценочных средств текущего контроля (Модуль «Межкультурные коммуникации»)

- 1. Межкультурная коммуникация – это



1. это процесс взаимодействия представителей разных культур и субкультур
2. процесс взаимодействия представителей разных социальных групп
3. любое речевое взаимодействие с целью обмена информацией

2. По классификации мировых культур в области делового общения Р.Льюиса моноактивные культуры – это

1. культуры, в которых принято планировать свою жизнь, составлять расписание, организовывать деятельность в определенной последовательности, заниматься только одним делом в данный момент;
2. культуры, в которых принято много дел делать сразу, планировать очередность дел не по расписанию, а по степени привлекательности, значимости на конкретный момент;
3. культуры, придающие наибольшее значение вежливости и уважению.

3. По классификации мировых культур в области делового общения Р.Льюиса полиактивные культуры – это

1. культуры, в которых принято планировать свою жизнь, составлять расписание, организовывать деятельность в определенной последовательности, заниматься только одним делом в данный момент;
2. культуры, в которых принято много дел делать сразу, планировать очередность дел не по расписанию, а по степени привлекательности, значимости на конкретный момент;
3. культуры, придающие наибольшее значение вежливости и уважению.

4. По классификации мировых культур в области делового общения Р.Льюиса реактивные культуры – это

1. культуры, в которых принято планировать свою жизнь, составлять расписание, организовывать деятельность в определенной последовательности, заниматься только одним делом в данный момент;
2. культуры, в которых принято много дел делать сразу, планировать очередность дел не по расписанию, а по степени привлекательности, значимости на конкретный момент;
3. культуры, придающие наибольшее значение вежливости и уважению.

5. Умение учитывать возраст, пол, национальность слушателей, их общественное положение и образ жизни относится:

1. к лингвопрагматической части компетенции оратора;
2. к предметной компетенции;
3. к аргументационному компоненту ораторской компетенции;
4. к практическому опыту в политической сфере.

6. Для успешного делового общения наиболее эффективной является стратегия:

1. сотрудничества;
2. соперничества;
3. конфронтации.

7. К представителям моноактивной культуры (классификация Р.Льюиса) относят:



1. немцев
 2. японцев
 3. итальянцев
8. К представителям полиактивной культуры (классификация Р.Льюиса) относят:
1. американцев
 2. китайцев
 3. русских
9. К представителям реактивной культуры (классификация Р.Льюиса) относят:
1. англичан
 2. японцев
 3. французов
10. Тактика терпения, выжидания, умаление собственных достоинств, спокойного контроля характерна для
1. моноактивной культуры
 2. полиактивной культуры
 3. реактивной культуры
11. Тактика убеждения через красноречие характерна для
1. моноактивной культуры
 2. полиактивной культуры
 3. реактивной культуры
12. Ученый - автор теории культурных измерений
1. Г.Хофстеде
 2. Р.Льюис
 3. Э.Холл
13. Самая древняя мировая религия
1. христианство
 2. буддизм
 3. ислам
14. Особенность вероисповедания в пределах определенного религиозного учения – это
1. Религия
 2. Конфессия
15. Паралингвистические средства общения – это:
1. интонация;
 2. жесты;
 3. позы;
 4. шумы.
16. Кинесические средства общения – это:
1. интонация;



2. жесты;
3. позы;
4. шумы.

17. Экстралингвистические средства общения – это:

1. интонация;
2. жесты;
3. позы;
4. шумы.

18. Продуктивными видами речевой деятельности являются:

1. письмо;
2. говорение;
3. чтение;
4. аудирование.

19. Оптимальное время для проведения презентации для представителей арабских стран

1. 60 мин.
2. 20-25 мин.
3. более 50 мин.

20. По классификации мировых культур Э.Холла к высококонтекстуальной культуре относится

1. Франция
2. Германия
3. скандинавские страны

Ключи	1-1; 2-1; 3-2; 4-3; 5-1; 6-1; 7-1; 8-3; 9-2; 10-3; 11 -2; 12-1; 13-2; 14-2; 15-1; 16-2; 17-4; 18-1,2; 19-2; 20-1
--------------	---

2. Контрольные вопросы

Контрольные вопросы (зачет – Модуль «Основы речевых коммуникаций»)

1. Речевые стратегии и тактики.
2. Речевые тактики, их классификация.
3. Особенности речевого этикета при приветствии, прощании, представлении.
4. Явления интерференции при приветствии, прощании, представлении, при ведении диалога.
5. Соблюдение правил проксемики при общении.
6. Паралингвистический аспект монологической, диалогической речи. Паралингвистические характеристики полилога.
7. Кинетические единицы, сопровождающие речь, их характеристика с точки зрения семантики и стилистики.
8. Речевая агрессия, ее виды, способы нейтрализации.
9. Диалогическая речь, ее особенности.
10. Виды диалога.
11. Реплика, ее виды.



12. Виды речевой деятельности.
13. Говорение как вид речевой деятельности.
14. Слушание как вид речевой деятельности.
15. Письмо как вид речевой деятельности.
16. Чтение как вид речевой деятельности.
17. Виды речей.
18. Взаимодействие оратора и аудитории.

Контрольные вопросы (зачет – Модуль «Психология делового общения»)

1. Деловое общение. Стили, средства общения
2. Учет гендерных особенностей в деловом общении
3. Психологические типы акцентуации личности
4. Невербальные средства общения. Изучение личности делового партнера по невербальным признакам
5. Деловые переговоры как форма делового общения
6. Деловая беседа как форма делового общения
7. Основные формы делового общения
8. Этикет в деловом общении
9. Правила карьерного успеха
10. Виды профессиональных стрессов
11. Психологические аспекты переговорного процесса
12. Перцептивная сторона делового общения
13. Интерактивная сторона делового общения
14. Психологические особенности публичного выступления.

Контрольные вопросы (зачет – Модуль «Конфликтология»)

1. Понятие конфликта. Его структура и типология
2. Причины конфликтов
3. Техника убеждения партнера
4. Типы конфликтных личностей
5. Стратегия управления конфликтом
6. Принципы ведения спора
7. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
8. Психотерапевтические технологии в управлении и разрешении конфликтов
9. Управление эмоциональным состоянием в конфликте
10. Посредничество в конфликтной ситуации
11. Психологическая традиция изучения конфликтов. Диагностика конфликтов

Контрольные вопросы (экзамен)

1. Речевые стратегии и тактики убеждения делового партнера.
2. Психологические тактики убеждения делового партнера
3. Речевые стратегии и тактики убеждения клиента
4. Речевые тактики, их классификация.
5. Особенности речевого этикета
6. Национальные модели общения (на примере любой национальной культуры)
7. Этикет в деловом общении



8. Классификации национальных культур
9. Стратегии управления конфликтом
10. . Говорение как вид речевой деятельности.
11. 13.Слушание как вид речевой деятельности.
12. Письмо как вид речевой деятельности.
- 13.Чтение как вид речевой деятельности
- 14.Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
- 15.Психотерапевтические технологии в управлении и разрешении конфликтов
16. Психологическая традиция изучения конфликтов. Диагностика конфликтов
- 17.Национальные особенности ведения переговорного процесса

Б1.Б.6. М.1 Основы речевых коммуникаций

Блок первый «Основные аспекты речевой коммуникации»

Вид контрольного задания. Представить модель деловой беседы и дискурс-анализ

Пример контрольного задания: Смоделировать деловую беседу, характерную для индустрии туризма и сервиса и соответствующий дискурс-анализ, в котором охарактеризовать речевые тактики, интенции, аргументы коммуникантов, используемые этикетные формулы и языковые средства

Методические материалы: Методические указания по освоению дисциплины «Технологии делового общения»/ Н.М.Зорина, З.А.Кирееенкова; Психология делового общения в туризме и гостеприимстве: учебное пособие/ под ред. Е.С.Сахарчук. М., 2014; Технологии делового общения: сборник упражнений/ В.В.Кортунов, Н.М.Зорина, З.А.Кирееенкова, Н.Ю.Баклагина и др. М., 2015 Кузнецов, И. Н. Бизнес-риторика [Электронный ресурс] / И. Н. Кузнецов. - 4-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 408 с. - ISBN 978-5-394-02146-6. <http://znanium.com/bookread.php?book=430229>

Блок второй «Виды речевой деятельности»

Вид контрольного задания. Составление профессиональной речи/ монологического делового дискурса и дискурс-анализа

Пример контрольного задания: Представить профессиональную речь/ монологический деловой дискурс и дискурс-анализ. Тема: презентация нового проекта/туристического маршрута

Промежуточная аттестация. Письменный опрос в виде контрольной работы. Зачет

Вид контрольного задания. Составление деловых писем

Пример контрольного задания. Составить деловые письма с соответствующим дискурс-анализом:рекламация на некачественное обслуживание, выполнение работ/предоставление услуг не в обусловленные договором сроки; приглашение на выставку «Сервис 2017»;уведомление о задержке заказа; бронирование мест на теплоходе/самолете/в гостинице.

Б1.Б.6. М.2 Психология делового общения

Блок третий «Общение как социально-психологическая проблема»

Вид контрольного задания. Моделирование и анализ коммуникативной ситуации

Пример контрольного задания: Смоделировать и охарактеризовать коммуникативную ситуацию с позиции лингвопрагматики и психологии делового общения (исходная информация: адресант – представитель муниципалитета; адресат – жители города; тема – перспективы развития ЖКХ)



Блок четвертый «Деловое общение, его виды и формы»

Вид контрольного задания Моделирование и анализ одного из видов делового общения

Пример контрольного задания: Провести и охарактеризовать деловое совещание с позиции руководителя

Промежуточная аттестация Письменный опрос в теста. Зачет

Вид контрольного задания Тестовые задания

Пример контрольного задания Психологическое заражение – это:

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

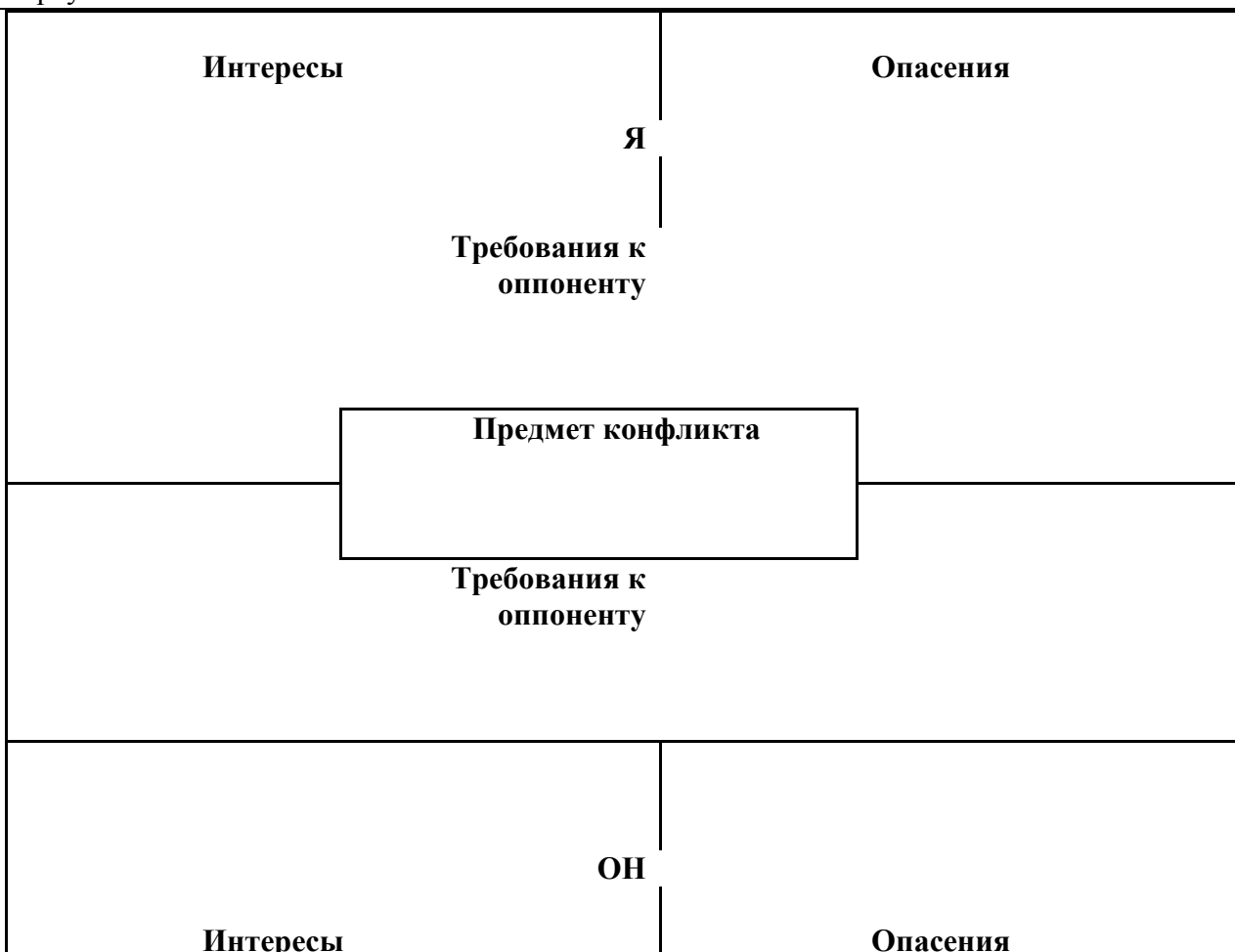
группе

Б1.Б.6. М.3 Конфликтология

Блок пятый «Теоретические основы конфликтологии».

Вид контрольного задания: Картография конфликта. Тематические таблицы.

Пример контрольного задания: Для анализа заданной конфликтной ситуации заполните карту.





1. **Методические материалы:** Психология делового общения в туризме и гостеприимстве: учебное пособие/ под ред. Е.С.Сахарчук. М., 2014; Технологии делового общения: сборник упражнений/ В.В.Кортунов, Н.М.Зорина, З.А.Киреевкова, Н.Ю.Баклагина и др. М., 2015

Блок шестой «Стратегии управления конфликтом»

Вид контрольного задания . Анализ конфликта.

Пример контрольного задания: Схема анализа конфликта (пример).

1. Опишите кратко суть конфликта
2. Разложите конфликт на компоненты:
 - *Поведение.* Что я делаю, что делает другая сторона, что именно мы делаем? Какой процесс я наблюдаю?
 - *Интересы.* Что получается в итоге конфликта. Чьи интересы нарушены? Какие именно интересы нарушены?
 - *Действующие лица и исполнители.* Кто является непосредственным участником конфликта? Кто вовлекается в конфликт? Кого затрагивает данный конфликт?
 - *Чувства и эмоции,* которые вызывает данный конфликт
3. Что для вас значимо. К чему вы стремитесь:
 - *Отстоять собственные интересы и правоту,* обеспечить себе комфорт
 - *Сохранить хорошие отношения со своим оппонентом*
4. Какую стратегию управления конфликтом вы намерены предпочесть для решения данной ситуации:
 - *Уход*
 - *Приспособление*
 - *Принуждение*
 - *Уступки и компромисс*
 - *Консенсус*
5. Какие преимущества и бонусы получит каждая из сторон в случае решения конфликта:
 - *Я получу*
 - *Мой оппонент получит*
6. Как я пойму, что конфликт разрешен
Что именно произойдет, когда конфликт будет разрешен? Какая ситуация явится подтверждением того, что конфликт исчерпан? Что вы сможете тогда? Какие эмоции будете испытывать вы? Какие эмоции будет испытывать другая сторона? Как будут развиваться отношения с вашим оппонентом?
7. Что я готов сделать для того, чтобы разрешить данный конфликт? Какие шаги необходимо предпринять?

Блок седьмой «Психологические технологии для управления конфликтом»

Вид контрольного задания Тестовые задания

Пример контрольного задания: Этап разрешения конфликта, при котором происходит сбор и оценка информации по проблемам объекта конфликта, оппонентов и т.д.

- а) Аналитический этап;
- б) Этап прогнозирования варианта решения;
- в) Действия по реализации намеченного плана;
- г) Оценка результатов конфликта.
- д) Определение критериев.



Промежуточная аттестация Промежуточная аттестация. Зачет

Вид контрольного задания. Анализ конфликта по схеме.

Пример контрольного задания. Анализ заданной конфликтной ситуации:

1. Выяснение конфликтной позиции.
2. Определение заинтересованных сторон конфликта.
3. Выяснение потребностей и опасений сторон.
4. Разработка вариантов решения.
5. Определение объективных критериев.
6. Нахождение решения по принципу сотрудничества.

Б1.Б.6. М.4. Межкультурные коммуникации

Блок восьмой. Восточный и западный стили общения

Вид контрольного задания. Решение ситуационной задачи

Пример контрольного задания. Муниципалитет совместно с российским туроператором ведет переговоры о сотрудничестве с итальянским (французским, немецким и т.д.) туроператором. Речь идет о сотрудничестве – совместный проект. Переговоры заходят в тупик в области финансовой составляющей. Какие тактики может использовать муниципалитет?

Методические материалы: *Психология делового общения в туризме и гостеприимстве: учебное пособие/ под ред. Е.С.Сахарчук. М., 2014; Технологии делового общения: сборник упражнений/ В.В.Кортунов, Н.М.Зорина, З.А.Киреевкова, Н.Ю.Баклагина и др. М., 2015*

Блок девятый «Межрелигиозные и межконфессиональные коммуникации»

Вид контрольного задания Рекомендации к переговорам с иностранными партнерами:

Пример контрольного задания: Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами: использование речевых и психологических тактик, аргументов, правил этикета, невербальных средств общения

Промежуточная аттестация. Экзамен

Вид контрольного задания. Устный опрос.

Пример контрольного задания. Национальные модели общения (на примере любой национальной культуры).



7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

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

№ пп	Индекс компетенци и	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1.	ОК-4	- способность к коммуникациям в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
2.	ОК-5	- способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
3	ОПК-4	– способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации
4	ПК-2	- владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде
5	ПК-12	- умение организовывать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)

Содержание компетенции (или ее части)		Основные признаки уровня сформированности компетенции (части компетенции), приобретаемой в результате изучения дисциплины	Критерии оценивания компетенций
ОК-4	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском языке для решения задач	составление профессиональной речи с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых	<i>Критерии оценки:</i> 1. Характеристика коммуникативной ситуации (0-5)



	межличностного и межкультурного взаимодействия	тактик, правил композиции и языковых норм	<p>балла).</p> <ol style="list-style-type: none">2. Принцип построения дискурса (0-5 балла).3. Целостность дискурса (0-5 балла).4. Использование этикетных формул (0-5 балл).5. Использование аргументов (0-5 балла).6. Использование профессиональной лексики (0-5балл).7. Использование фигур речи (0-5 балл). <p>Максимальная сумма баллов - 35 баллов.</p>
ОК-5	способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>Ведение деловых бесед, переговоров с учетом всех правил и законов делового общения, в т.ч. с представителями разных культур</p> <p>Анализ конфликтных ситуаций</p>	<p><i>Критерии оценки:</i></p> <ol style="list-style-type: none">1. Определение особенностей делового общения партнеров по бизнесу (0-2 балла2. рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-2 балл);3. определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балл);4. определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-2 балла);5. соблюдение языковой нормы (0-2 балла). <p>Максимальная сумма баллов - 10 баллов.</p> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ol style="list-style-type: none">1. Моделирование конфликтной ситуации (0-2 балл).2. Определение составляющих конфликтной ситуации (0-2 балл).3. Определение стратегии управления конфликтом (0-2



			балл). 4. определение возможных преимуществ сторон/стороны в случае разрешения конфликта (0-2 балл). 5. Определение дальнейших путей сотрудничества с партнером(0-2 балл). <i>Максимальная сумма баллов - 10 баллов.</i>
ОПК-4	– способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;	Публичное выступление ведение деловой корреспонденции, составление документов различных жанров, ведение деловой переписки на форумах потребителей услуг от лица компании	<i>Критерии оценки:</i> 1. Информативность, логичность, композиционная стройность дискурса – 10 баллов 2. Аргументированность -10балла 3. Соблюдение языковой нормы – 5баллов 4. Наличие презентации, отвечающей современным нормам – 5баллов 5. Наличие средств художественной выразительности – 5балла <i>Максимальная сумма баллов - 35 баллов.</i> <i>Критерии оценки:</i> 1. Логичность, целостность коммуникативно сопровождающего дискурса (0-1 балл). 1. Наличие и правильное расположение реквизитов (0-1 балл). 2. Соблюдение языковой нормы (0-2 балла). 3. Использование этикетных формул (0-1 балл). <i>Максимальная сумма баллов - 5 баллов.</i>
ПК-2	владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании	Анализ коммуникативных ситуаций	<i>Критерии оценки:</i> 1. Моделирование коммуникативной ситуации (0-2 балл).



	межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде		2. рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-2 балл); 3. определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балл); 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. <i>Максимальная сумма баллов - 10 баллов.</i>
ПК-12	умение организовывать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)	Анализ коммуникативных ситуаций	<i>Критерии оценки:</i> 6. Моделирование коммуникативной ситуации (0-2 балл). 7. рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-2 балл); 8. определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балл); 9. определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-2 балла); 10. соблюдение языковой нормы (0-2 балла). Максимальная сумма баллов - 10 баллов. <i>Максимальная сумма баллов - 10 баллов.</i>



Оценку «отлично» заслуживает обучающийся, обнаруживший глубокие и систематические всесторонние знания учебно-программного материала, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой; грамотно, правильно, логично, ясно и свободно отвечающий на все вопросы билета и дополнительные вопросы; свободно владеющий понятийным аппаратом, научным языком и терминологией дисциплины; умеющий выполнять задания, предусмотренные программой, а также умеющий приложить теоретические знания к практической деятельности; знающий основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой.

Оценка «хорошо» ставится обучающемуся за полное знание учебно-программного материала, умение пользоваться понятийным аппаратом в аспекте основных вопросов дисциплины, умение выполнять, и выполнивший, предусмотренные программой задания, знание основной рекомендованной литературы, способность к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей учебы и профессиональной деятельности, логичные и корректные ответы на основные и дополнительные вопросы, однако не всегда полное, точное и аргументированное изложение ответа.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает обучающийся, обнаруживший фрагментарные, поверхностные знания основного учебного материала, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, затрудняющийся в использовании научно-понятийного аппарата и терминологии дисциплины, допустивший ошибки в ответе и выполнении заданий, однако обладающий знаниями для устранения допущенных ошибок под руководством преподавателя, при ответах на дополнительные вопросы не умеющий увязать материал с практикой и смежными разделами курса.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении заданий и не способному к их исправлению без дополнительного обучения по дисциплине, не способному продолжать обучение и в дальнейшем приступить к профессиональной деятельности без дополнительных компетенций по данной дисциплине.

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. Кузнецов, И. Н. Бизнес-риторика [Электронный ресурс] / И. Н. Кузнецов. - 4-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 408 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=430229>
2. Захаров, К. М. Речевая коммуникация в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / К. М. Захаров. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 211 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=463559>
3. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2014. - 301 с.: <http://znanium.com/bookread.php?book=405091>
4. Основы общей психологии: Учебник / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 288 с.: <http://znanium.com/bookread.php?book=463271>



8.2. Дополнительная литература

1. Водина, Н. С. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник-практикум [Электронный ресурс] / Водина Н.С., Иванова А. Ю., Ключев В. С., Лопаткина О. Р., Панова М. Н., Поспелова Г. М., Рожкова И. М., Толстопятова М. Ф., Топильская Н. Ф. - 18-е изд. - М. : Флинта : Наука, 2012. - 315 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=455007>
2. Фесенко, О. П. Практикум по конфликтологии или Учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки) [Электронный ресурс] : практикум / О. П. Фесенко, С. В. Колесникова. — М. : ФЛИНТА, 2014. – 128 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=458059>
3. Мандель, Б. Р. Психология личности [Электронный ресурс] : Учеб. пособие. - М.: Вузовский учебник; ИНФРА-М, 2014. - 236 с. - ISBN 978-5-9558-0354-8 (Вузовский учебник), ISBN 978-5-16-009442-7 (ИНФРА-М) <http://znanium.com/bookread.php?book=444530>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронно-библиотечная система ЭБС «Znanivm.com
2. "Университетская библиотека", <http://www.biblioclub.ru/>
3. Университетская информационная система России (УИС России), <http://uisrussia.msu.ru/>
4. Электронный ресурс издательства Springer, <http://www.springerlink.com/>
5. Электронная библиотека Iqlib, <http://www.iqlib.ru/>

8.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Не требуется

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 делового общения» 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.

Практические занятия по дисциплине «Технологии делового общения» 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 туризма и сервиса.

На лекционных занятиях по дисциплине «Технологии делового общения» используются формы, в том числе интерактивные: занятие лекционного типа с демонстрацией видеоматериалов и презентацией, лекция-диалог.

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.

На практических занятиях по дисциплине «Технологии делового общения» 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 форма 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 - 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.

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 делового общения» 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.

В ходе самостоятельной работы студенты могут работать в программах:

Обучающий тренажер Project Expert,
Hotelbook.ru – Обучающие семинары.

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

Учебные занятия по дисциплине «Технологии делового общения» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования и программного обеспечения
Лекции	Учебная аудитория: Видеопроекторная аппаратура с возможностью подключения к ПК, персональный компьютер, экран, доска, учебная мебель
Практические занятия	Учебная аудитория: Доска, учебная мебель
Самостоятельная работа студентов	Читальный зал Научно-технической библиотеки университета: Учебная мебель, 20 компьютеров с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»