



УТВЕРЖДЕНО:

Ученым советом Высшей школы бизнеса,
менеджмента и права
Протокол № 15 от 28.06.2018 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.Б.29 ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
основной профессиональной программы высшего образования –

программы бакалавриата

по направлению подготовки: *40.03.01 «Юриспруденция»*

направленность (профиль): *Гражданско-правовой*

Квалификация: бакалавр

Год начала подготовки - 2019

Разработчик:

должность	ученая степень и звание, ФИО
Доцент Ст.преподаватель	канд.пед.наук, доц. Зорина Н.М Киреевкова З.А.

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
Профессор	д.ю.н., доцент Никонович С.Л.



1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Технология делового общения» относится к обязательным дисциплинам базовой части программы бакалавриата 40.03.01 "Юриспруденция".

Дисциплина участвует в формировании следующих компетенций:

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);

- способностью логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь (ОПК-5);

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: истории, литературе, обществоведению.

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 управленческой деятельности, спецификой ведения деловых переговоров, совещаний, 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.

В результате освоения данного курса, студенты должны получить следующие профессиональные знания, умения и навыки:

- знание основ технологии делового общения, позволяющее к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

- умение формулировать критерии на основе знаний технологии делового общения, позволяющее к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

- владение навыками организации исследований в области технологии делового общения, позволяющее к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

- знание основ технологии делового общения, позволяющее логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь

- умение формулировать критерии на основе знаний технологии делового общения, позволяющее логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь

- владение навыками организации исследований в области технологии делового общения, позволяющее логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь

Дисциплина «Технология делового общения» на очной форме обучения подлежит освоению на 1,2 семестре; заочной форме обучения подлежит освоению на 1, 2 семестре.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачет.ед., 144 час.



Из них на очной форме обучения 112 час.приходится на контактную работу и 32 час. на самостоятельную работу студента. Промежуточная аттестация проводится в форме: зачета в 1 семестре, зачета с оценкой в 2 семестре.

Из них на очно-заочной форме обучения 52 час.приходится на контактную работу и 92 час. на самостоятельную работу студента. Промежуточная аттестация проводится в форме: зачета в 1 семестре, зачета с оценкой в 2 семестре.

Из них на заочной форме обучения 20 часов приходится на контактную работу и 124 часа на самостоятельную работу студента. Промежуточная аттестация проводится в форме: зачета в 1 семестре, зачета с оценкой в 2 семестре.

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

№ пп	Индекс компетенции (части компетенции)	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5)	<p>Знание языковой системы, языковой нормы, функциональных стилей современного русского лит.языка, способов совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегий и тактик речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами</p> <p>Умение 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</p> <p>Владение свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи</p>
2	способностью логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь (ОПК-5)	<p>Знание законов и правил построения профессиональной речи; правил и законов делового общения; стратегий и тактик речевого общения, стратегии управления конфликтами, принципов командной работы; характерных особенностей национального делового общения представителей разных культур;</p> <p>Умение эффективно использовать речевые тактики;</p> <p>убеждать собеседника и достигать намеченной коммуникативной цели;</p> <ul style="list-style-type: none">-системно анализировать конфликтную ситуацию- Снять эмоциональное напряжение с себя и собеседника <p>-принимать и выполнять командные роли</p>



		<p>в полной мере учитывать личность партнера по общению или слушающую аудиторию; сравнивать родную культуру с другими культурами, распознавать и преодолевать стереотипы; Владение профессиональной речью/ навыками квалифицированного устного выступления и диалогической речи делового характера; навыками классификации различных типов культур; навыками управления стрессом, снятия эмоционального напряжения с собеседника, навыком целеполагания.</p>
--	--	--

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП:

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

На очной форме обучения

ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	1 сем	2 сем	3 сем	4 сем	5 сем	6 сем	7 сем	8 сем
Б1.Б.2	Иностранный язык	За	Экз						
Б1.Б.29	Технологии делового общения	За	ЗаО						
Б1.Б.3	Иностранный язык в сфере юриспруденции			За					
Б3.Г.1	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена								ГЭК
ОПК-5	способностью логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь	1 сем	2 сем	3 сем	4 сем	5 сем	6 сем	7 сем	8 сем
Б1.Б.29	Технологии делового	За	ЗаО						



	общения									
БЗ.Г.1	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена									ГЭК

* Обозначения в таблице: Экз - экзамен, За - зачет, ЗаО - зачет с оценкой, ВКР - выпускная квалификационная работа, ГЭК - государственный экзамен.

На очно-заочной форме обучения

ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	1 сем	2 сем	3 сем	4 сем	5 сем	6 сем	7 сем	8 сем	9 сем
Б1.Б.2	Иностранный язык	За	Экз							
Б1.Б.29	Технологии делового общения	За	ЗаО							
Б1.Б.3	Иностранный язык в сфере юриспруденции			За						
БЗ.Г.1	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена									ГЭК
ОПК-5	способностью логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь	1 сем	2 сем	3 сем	4 сем	5 сем	6 сем	7 сем	8 сем	9 сем
Б1.Б.29	Технологии делового общения	За	ЗаО							
БЗ.Г.1	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена									ГЭК

* Обозначения в таблице: Экз - экзамен, За - зачет, ЗаО - зачет с оценкой, ВКР - выпускная квалификационная работа, ГЭК - государственный экзамен.

На заочной форме обучения

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



ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	1 сем	2 сем	3 сем	4 сем	5 сем	6 сем	7 сем	8 сем	9 сем
Б1.Б.2	Иностранный язык	За	Экз							
Б1.Б.29	Технологии делового общения	За	ЗаО							
Б1.Б.3	Иностранный язык в сфере юриспруденции			За						
Б3.Г.1	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена									ГЭК
ОПК-5	способностью логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь	1 сем	2 сем	3 сем	4 сем	5 сем	6 сем	7 сем	8 сем	9 сем
Б1.Б.29	Технологии делового общения	За	ЗаО							
Б3.Г.1	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена									ГЭК

* Обозначения в таблице: Экз - экзамен, За - зачет, ЗаО - зачет с оценкой, ВКР - выпускная квалификационная работа, ГЭК - государственный экзамен.

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 4/144 (зачетных единиц/ акад. часов.)
(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

На очной форме обучения

№ пп	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры	
			1	2
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	112	56	56



	в том числе:			
1.1	Занятия лекционного типа	32	16	16
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	72	36	36
	Семинары			
	Лабораторные работы			
	Практические занятия	72	36	36
1.3	Консультации	4	2	2
1.4	Промежуточная аттестация	4	2	2
2	Самостоятельная работа обучающихся	32	16	16
3	Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	ЗаО	За	ЗаО
4	Общая трудоемкость час	144	72	72
	з.е.	4	2	2

Для очно-заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			1	2	3	4
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	52	26	26		
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	16	8	8		
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	28	14	14		
	Семинары					
	Лабораторные работы					
	Практические занятия	28	14	14		
1.3	Консультации	4	2	2		
2	Самостоятельная работа обучающихся	92	46	46		
3	Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	4	2 За	2 ЗаО		
4	Общая трудоемкость	144	72	72		
	час	4	2	2		
	з.е.					

Для заочной формы обучения

№	Виды учебной деятельности		Семестры
---	---------------------------	--	----------



п/п		Всего	1	2	3	4
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	20	10	10		
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	4	2	2		
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	8	4	4		
	Семинары					
	Лабораторные работы					
	Практические занятия	8	4	4		
1.3	Консультации	4	2	2		
2	Самостоятельная работа обучающихся	124	62	62		
3	Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	4	2 За	2 ЗаО		
4	Общая трудоемкость	144	72	72		
	час	4	2	2		
	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												
			Занятия лекционного типа, Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО		
1.1	Раздел. 1. Основы речевой коммуникации	Тема 1. Основные понятия теории речевой коммуникации	1	Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией	2	<i>Ситуационно-ролевая игра</i> (Решение ситуационных задач-								1	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanium. 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, форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы						
						анализ деловой анализ деловой беседы)									
		Тема 2. Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации	1	Лекция диалог	2	<i>Ситуаци онно- ролевая игра</i> (Реш ение ситуаци онных задач- анализ							1	Используя Интернет- ресурсы, охарактеризовать по предложенному плану туристическую компанию с целью определения участников профессионального общения. Моделирование коммуникативных ситуаций. Анализ деловой	



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	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы						
						деловой (беседы)									беседы с позиций лингвопрагматики. Работа с сайтами компаний среднего и малого бизнеса, специализирующихся в первую очередь по направлениям сферы сервиса и туризма
		Тема 3.Этический аспект речевой коммуникации	1	Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией	2	тестирование Работа в группах							1	Анализ телеинтервью: анализ вербальных и невербальных средств общения	
		Тема 4.Психологический	1	Занятие лекционного типа, с демонстрацией	2	Ситуационно-							1	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, Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы						
		аспект речевой коммуникации		видеоматериалов и презентацией		ролевая игра (Решение ситуационных задач)									
1.1		Тема 5. Совершенствование навыков устной речи	1	Лекция-диалог	4	Круглый стол (Дискурс-анализ профессиональных речей)							1	Составление профессиональной речи и дискурс-анализ	



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	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы				
		Тема 6. . Совершенствование навыков слушания	1	Лекция-диалог	1	Тренинг. (Контроль навыков аудирования)						1	Подготовка к контролю по определению навыков аудирования
		Тема 7. Совершенствование навыков чтения	1	Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией	1	Круглый стол (Выступление с профессиональными речами)						1	Подготовка к выступлению с профессиональной речью
		Тема	1	Лекция-диалог	4	Тренинг(1	Составление деловых



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	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы								
		8.Совершенствование навыков письма				составление деловых писем)											писем с соответствующим дискурс-анализом

Первая «контрольная точка» – 0-10- ситуационная задача- деловая беседа

Вторая «контрольная точка» - 0-10- тестирование

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



Раздел 2 Межкультурные коммуникации													
		Тема 1. Отношение к человеку и миру.	1	Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией	2	Круглый стол (Обсуждение моделей мировых культур)						1	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanium. Com».
		Тема 2. Система ценностей и мораль	1	Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией	2	Работа в малых группах						1	Сбор материала по технологиям делового общения представителей разных мировых культур. Подготовка презентации
		Тема 3. Особенности деловых коммуникаций на Востоке и Западе	1	Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией	2	Ситуационно-ролевая игра (Решение ситуационных задач)						1	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
1.4		Тема 4.	1	Занятие лекционного типа,	2	Круглый						1	Подготовка



		Коммуникации в христианском мире (католичество, православие, протестантизм)		с демонстрацией видеоматериалов и презентацией		стол Защита группового проекта по межкультурным коммуникациям											рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
		Тема 5. Коммуникации в религиозных системах Востока	1	Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией	2	Решение ситуационных задач										1	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
		Тема 6. Коммуникации в мусульманском мире	1	Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией	2	<i>Ситуационно-ролевая игра</i> (Решение ситуационных задач)										1	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
1.4		Тема 7. Проблемы коммуникаций внутри современной России	2	Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией	6	<i>Ситуационно-ролевая игра</i> (Решение ситуационных задач)										2	Подготовка к практическому занятию



			16		36								16	
<i>Четвертая «контрольная точка» – 0-15 – Презентация группового проекта по межкультурным коммуникациям</i>														
Консультация – 2 ч. Форма промежуточной аттестации – зачет- 2ч.														
1.2	Раздел 3. Психология делового общения	Тема 1. Введение в основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса	1	Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией	2	Ситуационно-ролевая игра Решение ситуационных задач							1	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm.Com».
		Тема 2. Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением	1	Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией	2	Ситуационно-ролевая игра Решение ситуационных задач							1	Подготовка к практическому занятию.
		Тема 3. Перцептивная сторона делового общения	1	Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией	2	Ситуационно-ролевая игра Решение ситуационных задач							1	Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать процесс восприятия незнакомого человека



					ных задач								
		Тема 4. Коммуникативная сторона делового общения	1	Лекция- диалог	2	Тренинг- психологи ческая подстройк а к клиенту						1	Моделирование коммуникативных ситуаций.
1.2		Тема5. Интерактивная сторона делового общения	1		2	Решение ситуац. Задач						1	Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника
		Тема 6. Деловая беседа как основная форма делового общения	1	Лекция- диалог	2	Решение ситуацио нных задач (Анализ деловой беседы.П сихолог.с оставляю щая)						1	Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника
		Тема 7. Психологические аспекты переговорного процесса.	1	Лекция- дискуссия	2	Круглый стол (Анализ переговор н.процеса. Психолог.						1	Моделирование переговорного процесса



					составляю щая)												
		Тема 8. Деловые совещания.	0,5	Лекция - диалог	2	Решение ситуационных задач									0,5		Анализ психологических аспектов делового совещания
		Тема 9. Психологические особенности публичного выступления	0,5	Лекция-диалог	2	Решение ситуационных задач									0,5		Подготовка к выступлению с профессиональной речью
<p><i>Первая контрольная точка – 0-10 – тренинг - психологическая подстройка к клиенту</i> <i>Вторая контрольная точка -0-10- решение ситуационных задач - анализ деловой беседы</i></p>																	
1,3	Раздел 3. Основы конфликтологии	Тема 1. Конфликт: понятие, признаки. Становление конфликтологии.	1	Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией	2	Ситуационно-ролевые игры									1		Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».
		Тема 2. Конфликты: виды, причины, динамика.	1	Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией	2	Ситуационно-ролевые игры.									1		
		Тема 3. Психологическая традиция изучения конфликтов.	1	Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией	2	Круглый стол (Диагностика конфликта)									1		Апробация диагностических методик



		Диагностика конфликтов				в.)														
1.3		Тема 4. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.	1	Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией	2	Круглый стол (Анализ деловой беседы. Психолог. с оставляющая)													0,5	Диагностика собственных стратегий поведения в конфликте. Создание карты конфликта.
		Тема 5. Стратегия «Выиграть-Выиграть»: Гарвардский подход.	1	Лекция-диалог	2	Круглый стол (групповой проект)													1	Анализ конфликта по предложенной схеме. Выработка взаимовыгодных предложений и запасных вариантов для 4 конфликтных ситуаций.
		Тема 6. Посредничество в конфликтной ситуации	1	Лекция-диалог	2	Ситуационно-ролевая игра (Решение ситуационных задач)													0,5	Анализ процесса посредничества в конфликте.
		Тема 7. Управление эмоциональным	1	Лекция-диалог	2	Ситуационно-													1	Апробация методик эмоциональной саморе



		состоянием в конфликте				ролевые игры															гуляции. Подготовка программы снятия эмоционального напряжения с себя и партнера.		
		Тема 8. Психотерапевтические технологии в управлении и разрешении конфликтов	1	Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией	2	тестирование Ситуационно-ролевая игра (Решение ситуационных задач)															1	Методы управления конфликтами в гештальт-терапии, транзактном анализе, НЛП	
		Тема 9. Особенности взаимодействия с «трудными» клиентами		Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией	2	Ситуационно-ролевая игра																1	Составить обобщенную схему, включающую особенности каждого типа клиентов и рекомендации по взаимодействию с ними
			16		36																	16	
		Третья «контрольная точка» – 0-10 –																					



<p>тестирование <i>Четвертая</i> <i>«контрольная</i> <i>точка» – 0-15 –</i> круглый стол- Защита группового проекта Консультация -2ч. Форма промежуточной аттестации – зачетс оценкой-2 ч.</p>													
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



Для очно-заочной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем											
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
1.1.	Основы речевой коммуникации	Тема 1. Основные понятия теории речевой коммуникации		Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериала в и презентацией	1	Ситуационно-ролевая игра. Решение ситуационных задач							2	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											
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		Тема 2. Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации		Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией	1	Решение ситуационных задач- деловая беседа							2	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



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											
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
														малого бизнеса, специализирующихся в первую очередь по направлениям сферы сервиса и туризма
		Тема 3. Этический аспект речевой коммуникации	2	Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией	2	Тестирование Работа в малых группах							2	Анализ телеинтервью: анализ вербальных и невербальных средств общения
		Тема 4. Психологический аспект речевой коммуникации				Решение ситуационных задач							2	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													
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО		
1.1.		Тема 5. Совершенствование навыков устной речи	2		4	Круглый стол (Дискурс-анализ профессиональных речей)							4	Составление профессиональной речи и дискурс-анализ		
		Тема 6. . Совершенствование навыков слушания				Тренинг (Контроль навыков аудирования)								2	Подготовка к контролю по определению навыков аудирования	
		Тема 7. Совершенствование навыков чтения				Круглый стол (Выступление с профессиональными речами)									4	Подготовка к выступлению с профессиональной речью
		Тема 8. Совершенствование навыков письма		Лекция-диалог		Тренинг (составление деловых писем)									4	Составление деловых писем с



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										Форма проведения СРО	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем											
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		СРО, акад. часов
														соответствующим дискурс-анализом
<p><i>Первая контрольная точка 0-10- ситуационная задача- деловая беседа</i> <i>Вторая контрольная точка 0-10- тестирование</i> <i>Третья «контрольная точка» – 0-10 – тренинг -составление деловых писем.</i></p>														
	Межкультурные коммуникации	Тема 1. Отношение к человеку и миру.	2	Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией	1,5	Круглый стол (Обсуждение моделей мировых культур)							6	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												
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
		Тема 2. Система ценностей и мораль				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				Решение ситуационных задач									Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
1.4		Тема 4. Коммуникации в христианском мире (католичество,	Занятие лекционного типа, с демонстрацией		1	Круглый стол (Защита группового							4	Подготовка рекомендаций к переговорам 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										СРО, акад. часов	Форма проведения СРО		
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации				
		православие, протестантизм)		видеоматериалов и презентацией		проекта)										иностранцами партнерами
		Тема 5. Коммуникации в религиозных системах Востока		Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией	0,5	Ситуационно-ролевые игры.								4		Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
		Тема 6. Коммуникации в мусульманском мире		Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией	1	Решение ситуационных задач								4		Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
1.4		Тема 7. Проблемы коммуникаций внутри современной России	2	Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов	2	Решение ситуационных задач								6		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													
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО		
				и презентацией												

Четвертая «контрольная точка» – 0-15 –круглый стол -защита проекта «Технологии общения с клиентом с учетом межкультурной, межнациональной специфики».

Консультация -2ч.

Форма промежуточной аттестации – зачет

3. Психология делового общения

1.2	Блок 3. Общение как социально-психологическая проблема	Тема 1. Введение в основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса	1	Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериала в и презентацией	1	Ситуационно-ролевая игра Решение ситуационных задач						4	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».
		Тема 2. Деловое общение: структура,		Занятие лекционного типа, с		Ситуационно-ролевая игра					Подготовка к практическому		



		функции и виды. Управление деловым общением		демонстрацией видеоматериало в и презентацией		Решение ситуационны х задач								занятию.
		Тема 3. Перцептивная сторона делового общения	1	Лекция- презентация	2	Решение ситуационных задач							4	используя Интернет- ресурсы, охарактеризовать процесс восприятия незнакомо го человека
		Тема 4. Коммуникативная сторона делового общения				Тренинг – психологическая подстройка к клиенту								Моделирование коммуникативных ситуаций.
1.2		Тема 5. Деловая беседа как основная форма делового общения	1	Лекция- дискуссия	1	Решение ситуационных задач-анализ деловой беседы							4	Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника
		Тема 6. Психологические аспекты переговорного процесса.	1	Лекция- дискуссия	1	Круглый стол							4	Моделирование переговорного процесса
		Тема 7. Деловые совещания.	0,5	Лекция- дискуссия		Решение ситуационных задач							4	Анализ психологических аспектов делового совещания
		Тема 8. Психологические особенности	0,5	Занятие лекционного типа, с демонстрацией	1	Решение ситуационных задач							4	Подготовка к выступлению с профессиональной



		публично выступления		видеоматериало в и презентацией											речью		
<p><i>Первая контрольная точка -0-10 – тренинг- психологическая подстройка к клиенту</i> <i>Вторая контрольная точка 0-10-ситуационная задача- деловая беседа</i></p>																	
1.3	Основы конфликтологии. Основы конфликтологии	Тема 1.Конфликт: понятие, признаки. Становление конфликтологии.	0,5	Лекция- дискуссия	0,5	Решение ситуационных задач								2	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».		
		Тема 2.Конфликты: виды, причины, динамика.			0,5												Апробация диагностических методик
		Тема 3.Психологическая традиция изучения конфликтов. Диагностика конфликтов			1												Апробация диагностических методик
1.3	Блок 6. Стратегии управления конфликтом	Тема 4. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.	1	Лекция- дискуссия	2	Круглый стол- защита группового проекта							4	Диагностика собственных стратегий поведения в конфликте. Создание карты конфликта. Анализ конфликта по предложенной схеме. Выработка взаимовыгодных предложений и запасных			
		Тема 5. Стратегия «Выиграть-Выиграть»: Гарвардский подход.															



																			вариантов для 4 конфликтных ситуаций.	
		Тема 6. Посредничество в конфликтной ситуации	1	Лекция-дискуссия	2	Ситуационно-ролевая игра													8	Ознакомление и работа с 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 управлении и разрешении конфликтов	0,5	Лекция-дискуссия	2	Решение ситуационных задач тестирование													4	Методы управления конфликтами в гештальт-терапии, транзактном анализе, НЛП
		Тема 9. Особенности взаимодействия с «трудными» клиентами																	4	Составить обобщенную схему, включающую особенности каждого типа клиентов и рекомендации по взаимодействию с



																				ними
<p>Третья «контрольная точка»– 0-10 –тестирование. Четвертая «контрольная точка» – 0-15 – круглый стол-Защита группового проекта Консультация -2ч. Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой -2 ч</p>																				

Для заочной формы обучения:

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения																			
		Контактная работа обучающихся с преподавателем																			
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО								



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
		Контактная работа обучающихся с преподавателем												
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
1.1.	Основы речевой коммуникации	Тема 1. Основные понятия теории речевой коммуникации	1	Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией		Ситуационно-ролевая игра. Решение ситуационных задач							4	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanium. Com». Подготовка словаря терминов по речевой коммуникации
		Тема 2. Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации		Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией		Решение ситуационных задач- деловая беседа							4	Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать по предложенному плану туристическую компанию с целью определения участников профессионального общения.



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем											
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
													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
	Тема 3. Этический аспект речевой коммуникации		Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов		Тестирование Работа в малых группах							4	Анализ телеинтервью: анализ вербальных и невербальных



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем											
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			и презентацией		Решение ситуационных задач							4	Дискурс-анализ деловой беседы.
1.1.	Тема 5. Совершенствование навыков устной речи			2	Круглый стол (Дискурс-анализ профессиональных речей)							6	Составление профессиональной речи и дискурс-анализ
	Тема 6. . Совершенствование навыков слушания				Тренинг (Контроль навыков аудирования)							4	Подготовка к контролю по определению навыков аудирования



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем											
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
	Тема 7. Совершенствование навыков чтения				Круглый стол (Выступление с профессиональными речами)							4	Подготовка к выступлению с профессиональной речью
	Тема 8. Совершенствование навыков письма		Лекция-диалог		Тренинг (составление деловых писем)							4	Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом
<p>Первая контрольная точка 0-10- ситуационная задача- деловая беседа Вторая контрольная точка 0-10- тестирование Третья «контрольная точка» – 0-10 – тренинг -составление деловых писем.</p>													



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем											
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
Межкультурные коммуникации	Тема 1. Отношение к человеку и миру.	1	Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией		Круглый стол (Обсуждение моделей мировых культур)							6	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».
	Тема 2. Система ценностей и мораль				Работа в малых группах								Сбор материала по технологиям делового общения представителей разных мировых культур. Подготовка презентации



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
		Контактная работа обучающихся с преподавателем												
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
	Тема 3. Особенности деловых коммуникаций на Востоке и Западе				Решение ситуационных задач									Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
1.4	Тема 4. Коммуникации в христианском мире (католичество, православие, протестантизм)		Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией	0,5	Круглый стол (Защита группового проекта)								4	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
	Тема 5. Коммуникации в религиозных системах Востока		Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией		Ситуационно-ролевые игры.								4	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
	Тема 6. Коммуникации		Занятие	0,5	Решение								4	Подготовка



	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем											
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		в мусульманском мире		лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией		ситуационных задач								рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
1.4		Тема 7. Проблемы коммуникаций внутри современной России		Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией	1	Решение ситуационных задач							4	Подготовка к практическому занятию

Четвертая «контрольная точка» – 0-15 –круглый стол -защита проекта «Технологии общения с клиентом с учетом межкультурной, межнациональной специфики».

Консультация -2ч.

Форма промежуточной аттестации – зачет

1.2	Блок 3. Общение как	Тема 1. Введение в	1	Занятие лекционного		Ситуационно-							8	Ознакомление и
-----	----------------------------	--------------------	---	---------------------	--	--------------	--	--	--	--	--	--	---	----------------



	<i>социально-психологическая проблема</i>	основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса		типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией		ролевая игра Решение ситуационных задач								работа с ЭБС «Znanivm. Com».
		Тема 2. Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением		Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией		Ситуационно-ролевая игра Решение ситуационных задач						Подготовка к практическому занятию.		
		Тема 3. Перцептивная сторона делового общения	Лекция-презентация	Решение ситуационных задач		4	используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать процесс восприятия незнакомого человека							
Тема 4. Коммуникативная сторона делового общения	Тренинг – психологическая подстройка к клиенту									Моделирование коммуникативных ситуаций.				
1.2		Тема 5. Деловая беседа как основная форма делового общения		Лекция-дискуссия	1	Решение ситуационных задач-анализ деловой беседы							4	Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника
		Тема 6. Психологические аспекты переговорного процесса.		Лекция-дискуссия		Круглый стол							6	Моделирование переговорного процесса



		Тема 7. Деловые совещания.		Лекция-дискуссия		Решение ситуационных задач							4	Анализ психологических аспектов делового совещания
		Тема 8. Психологические особенности публичного выступления		Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериала в и презентацией	1	Решение ситуационных задач							4	Подготовка к выступлению с профессиональной речью
<p><i>Первая контрольная точка -0-10 – тренинг- психологическая подстройка к клиенту</i> <i>Вторая контрольная точка 0-10-ситуационная задача- деловая беседа</i></p>														
1.3	Основы конфликтологии. Основы конфликтологии	Тема 1.Конфликт: понятие, признаки. Становление конфликтологии.	0,5	Лекция-дискуссия	1	Решение ситуационных задач							4	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanium. Com».
		Тема 2.Конфликты: виды, причины, динамика.					Апробация диагностических методик							
		Тема 3.Психологическая традиция изучения конфликтов. Диагностика конфликтов					Апробация диагностических методик							
1.3	Блок 6. Стратегии управления конфликтом	Тема 4. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.	0,5	Лекция-дискуссия	1	Круглый стол-защита группового проекта						10	Диагностика собственных стратегий поведения в конфликте. Создание карты	
		Тема 5. Стратегия												



		«Выиграть-Выиграть»: Гарвардский подход.														конфликта. Анализ конфликта по предложенной схеме. Выработка взаимовыгодных предложений и запасных вариантов для 4 конфликтных ситуаций.	
		Тема 6. Посредничество в конфликтной ситуации		Лекция- дискуссия	1	Ситуационно- ролевая игра										10	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanium. Com». Анализ процесса посредничества в конфликте.
		Тема 7. Управление эмоциональным состоянием в конфликте															
		Тема 8. Психотерапевтические технологии в управлении и разрешении конфликтов		Лекция- дискуссия		Решение ситуационных задач тестирование										4	Методы управления конфликтами в гештальт-терапии, транзактном анализе, НЛП
		Тема 9. Особенности															



		взаимодействия с «трудными» клиентами																				обобщенную схему, включающую особенности каждого типа клиентов и рекомендации по взаимодействию с ними
<p><i>Третья «контрольная точка» – 0-10 – тестирование.</i> <i>Четвертая «контрольная точка» – 0-15 – круглый стол-Защита группового проекта</i> <i>Консультация -2ч.</i> <i>Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой -2 ч</i></p>																						



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

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научной литературой и правовой документацией, необходимыми для углубленного изучения дисциплины, а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы.

В процессе подготовки к занятиям семинарского типа, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной) литературы.

Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, нормативными правовыми актами и статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме семинарского или практического занятия, что позволяет студентам проявить свою индивидуальность в рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

Формой самостоятельной работы может быть самостоятельное выполнение заданий, которые преподаватель выдает студентам.

При выполнении внеаудиторной самостоятельной работы обучающийся имеет право обращаться к преподавателю за консультацией с целью уточнения задания, формы контроля выполненного задания.

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

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1-й семестр		
1	Основные понятия теории речевой коммуникации, 2 ч. (заочная форма обучения 5 ч.)	Основная литература 1. Речевая коммуникация: учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. – 3-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2018. — 286 с - ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=552644 2. Марьева М.В.. Русский язык в деловой документации : учебник— М.: ИНФРА-М, 2018. — 323 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=940490 3. Русский язык и культура речи : учебник / под ред. проф. О.Я. Гойхмана. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.
2	Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации, 4 ч. (заочная форма обучения 5 ч.)	
3	Этический аспект речевой коммуникации, 4 ч. (заочная форма обучения 5 ч.)	



4	Психологический аспект речевой коммуникации, 4 ч. (заочная форма обучения 5 ч.)	: ИНФРА-М, 2017. — 240 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=913242
5	Совершенствование навыков устной речи. Монологическая и диалогическая речь. Речь и дискурс, 10 ч. (заочная форма обучения 9 ч.)	4. Ефимова Н.С. Основы общей психологии : учебник— М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2017. — 288 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=702837 Дополнительная литература 1. Абрамова Г.С.Общая психология : учеб. пособие / 2-е изд., стереотип. — М.: ИНФРА-М, 2018. — 496 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=944631
6	Совершенствование навыков слушания, 4 ч. (заочная форма обучения 9 ч.)	2. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196
7	Совершенствование навыков чтения, 2 ч. (заочная форма обучения 9 ч.)	3.Сорокина Н.В. Национальные стереотипы в межкультурной коммуникации: Монография - М.: ИЦ ПРИОР: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 265 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=445197
8	Совершенствование навыков письма, 4 ч. (заочная форма обучения 11 ч.)	4. Обухова Г.С, Климова Г.Л. Основы мастерства публичных выступлений, или Как научиться владеть любой аудиторией (практические рекомендации) : практич. пособие. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017. — 72 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=608753 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» 1. Электронная библиотечная система Book.ru: http://www.book.ru/ 2.Электронная библиотечная система Znanium.com http://znanium.com/
2-й семестр		
1	Введение в основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса, 4 ч. (заочная форма обучения 5 ч.)	Основная литература 1. Речевая коммуникация: учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. – 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 286 с - ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=552644 2. Марьева М.В.. Русский язык в деловой документации : учебник— М.: ИНФРА-М, 2018. — 323 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=940490 3. Русский язык и культура речи : учебник / под ред. проф. О.Я. Гойхмана. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 240 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа:



		<p>http://znanium.com/bookread2.php?book=913242</p> <p>4. Ефимова Н.С. Основы общей психологии : учебник— М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2017. — 288 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=702837</p> <p>Дополнительная литература</p> <p>1. Абрамова Г.С.Общая психология : учеб. пособие / 2-е изд., стереотип. — М.: ИНФРА-М, 2018. — 496 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=944631</p> <p>2. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196</p> <p>4. Обухова Г.С., Климова Г.Л. Основы мастерства публичных выступлений, или Как научиться владеть любой аудиторией (практические рекомендации) : практич. пособие. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017. — 72 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=608753</p> <p>Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</p> <p>1.Электронная библиотечная система Book.ru: http://www.book.ru/</p> <p>2. Электронная библиотечная система Znanium.com http://znanium.com/</p>
--	--	---



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

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

№ пп	Индекс компетенции	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-5	способность к коммуникациям в устной и письменной формах на русском и иностранном языках 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	ОПК-5	ОПК-5- способность логически верно, аргументированно и ясно строить устную	Основы речевой коммуникации Основы психологии деловых коммуникаций	Законы и правила построения профессиональной речи; правила и законы делового общения; стратегии и	эффективно использовать речевые тактики; убеждать собеседника и достигать намеченной коммуникативной цели;	профессиональной речью/ навыками квалифицированного устного



		и письменную речь.	Основы конфликтологии	тактики речевого общения, стратегии управления конфликтами, принципы 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	выступления и диалогической речи 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)
--	--	--------------------	-----------------------	--	--	---



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

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
<p>Знание языковой системы, языковой нормы, функциональных стилей современного русского лит. языка, способов совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегий и тактик речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами</p> <p>Умение 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</p> <p>Владение свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи</p>	<p>Тестирование, решение ситуационных задач, Круглый стол – защита проектов Тренинги</p>	<p>Студент продемонстрирует знание законов и правил языковой системы, языковых норм, позволяющих применять их в профессиональной деятельности, выстраивая деловые коммуникации с клиентами, коллегами, партнерами с учетом межнациональной, межкультурной специфики</p> <p>Демонстрирует умение создавать и воспринимать деловой дискурс, необходимый для осуществления профессиональной деятельности.</p> <p>Студент демонстрирует владение практическими навыками создания и восприятия делового дискурса, необходимого для осуществления профессиональной деятельности.</p>	<p>закрепление способности к коммуникациям в устной и письменной формах в профессиональной деятельности.</p>
<p>Знание законов и правил построения профессиональной речи; правил и законов делового общения; стратегий и тактик речевого общения, стратегии управления</p>		<p>Студент продемонстрирует знание законов и правил построения профессиональной речи; правил и законов делового общения;</p>	



<p>конфликтами, принципов командной работы; характерных особенностей национального делового общения представителей разных культур;</p> <p>Умение эффективно использовать речевые тактики; убеждать собеседника и достигать намеченной коммуникативной цели; -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</p> <p>Владение профессиональной речью/ навыками квалифицированного устного выступления и диалогической речи делового характера; навыками классификации различных типов культур; навыками управления стрессом, снятия эмоционального напряжения с собеседника, навыком целеполагания. Отличать фак</p>	<p>Тестирование, решение ситуационных задач, Круглый стол – защита проектов Тренинги</p>	<p>стратегий и тактик речевого общения, стратегии управления конфликтами, принципов командной работы; характерных особенностей национального делового общения представителей разных культур;</p> <p>студент демонстрирует умение эффективно использовать речевые тактики; убеждать собеседника и достигать намеченной коммуникативной цели;</p> <p>демонстрирует владение профессиональной речью/ навыками квалифицированного устного выступления и диалогической речи делового характера; навыками классификации различных типов культур; навыками управления стрессом, снятия</p>	<p>закрепление способности логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь</p>
--	--	---	--



		эмоционального напряжения с собеседника, навыком целеполагания.	
--	--	---	--

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Контроль промежуточной успеваемости студентов по дисциплине строится на балльно-рейтинговой системе и заключается в суммировании баллов, полученных студентом по результатам текущего контроля и итоговой работы.

Текущий контроль реализуется в формах тестирования, оценки качества и активности работы на практических занятиях, анализа добросовестности и самостоятельности при написании творческих работ, решения задач, посещаемости занятий и т.д. В семестре по дисциплине устанавливаются мероприятия текущего контроля успеваемости (4 «контрольных точки»). Выполнение всех заданий текущего контроля является обязательным для студента и является основанием для допуска к промежуточной аттестации.

К критериям выставления рейтинговых оценок текущего контроля относятся:

Основные критерии:

- оценка текущей успеваемости по итогам работы на семинарах;
- оценки за письменные работы (решение ситуационных задач и др.);
- оценки текущей успеваемости по итогам интерактивных форм практических занятий (деловые игры, круглые столы и др.);
- посещение учебных занятий.

Дополнительные критерии:

- активность на лекциях и семинарских занятиях, интерес к изучаемому предмету;
- владение компьютерными методами изучения предмета, умение готовить презентации для конференций, использование Интернета, профессиональных баз данных при подготовке к занятиям и написании письменных работ;
- обязательное посещение учебных занятий;
- оценка самостоятельной работы студента;
- участие студента в работе организуемых круглых столов, конференций и пр.;
- общий уровень правовой культуры, эрудиция.

Результаты текущего контроля успеваемости учитываются при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации.

В качестве внутренней шкалы текущих оценок используется 80 балльная оценка обучающихся, как правило, по трем критериям: посещаемость, текущий контроль успеваемости, активность на учебных занятиях.

Рейтинговая оценка обучающихся по каждой дисциплине независимо от ее общей трудоемкости (без учета результатов экзамена/дифференцированного зачета) определяется по 80-балльной шкале в каждом семестре. Распределение баллов между видами контроля рекомендуется устанавливать в следующем соотношении:

- посещение учебных занятий (до 30 баллов за посещение всех занятий);
- текущий контроль успеваемости (до 50 баллов), в том числе:
 - 1 задание текущего контроля (0-10 баллов);
 - 2 задание текущего контроля (0-10 баллов);
 - 3 задание текущего контроля (0-10 баллов);



4 задание текущего контроля (0-15 баллов).

Результаты текущего контроля успеваемости при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации следующим образом.

Оценка «отлично» может быть выставлена только по результатам сдачи экзамена/дифференцированного зачета. Автоматическое проставление оценки «отлично» не допускается.

Если по результатам текущего контроля обучающийся набрал:

71-80 балл — имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «хорошо»;

62-70 баллов — имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «удовлетворительно»;

51-61 балл — обязан сдавать зачет/экзамен;

50 баллов и ниже — не допуск к зачету/экзамену.

Технология выставления итоговой оценки, в том числе перевод в итоговую 5-балльную шкалу оценки определяется следующим образом:

Таблица перевода рейтинговых баллов в итоговую 5 — балльную оценку

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет/экзамен		Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачтено	экзамен	min	max		
71-80	зачтено	4 (хорошо)	18	20	89-90	4 (хорошо)
					91-100	5 (отлично)
62-70	зачтено	3 (удовлетворительно)	15	20	77-90	4 (хорошо)
51-61	Допуск к зачету/экзамену		11	20	62-75	3 (удовлетворительно)
					76-81	4 (хорошо)
50 и менее	Не допуск к зачету, экзамену					

1-й семестр

Первая «контрольная точка» – 0-10 ситуационная задача (деловая беседа)

Вторая «контрольная точка» – 0-10 – тестирование

Третья «контрольная точка» 0-10– тренинг -составление деловых писем

Четвертая «контрольная точка» – 0-15 – круглый стол- групповой проект «Технологии общения с клиентом с учетом межнациональной, межкультурной специфики».

2 семестр

Первая «контрольная точка» – 0-10 тренинг – психологическая подстройка к клиенту.

Вторая «контрольная точка» 0-5- тестирование

Третья «контрольная точка» – 0-10 – решение ситуационных задач -анализ конфликтных ситуаций

Четвертая «контрольная точка» – 0-15 – защита группового проекта «Технологии общения с клиентом в условиях кризисной ситуации»



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

1-й семестр

Средство оценивания-тренинг составление деловых писем

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков в тренинге- составление деловых писем

8-10 баллов – представленный коммуникативно сопровождающий дискурс отличается логичностью, целостностью; использованы этикетные формулы. Отсутствуют отступления от языковой нормы.

5-7 баллов – в представленном коммуникативно сопровождающем дискурсе имеют место логические ошибки, использованы этикетные формулы. Наблюдаются отступления от языковой нормы.

Менее 5 баллов – представленный коммуникативно сопровождающий дискурс содержит отступления от языковой нормы; нарушена логика и целостность изложения.

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

Средство оценивания – ситуационная задача деловая беседа

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

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

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

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

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

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

Средство оценивания – тестирование

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

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



Средство оценивания – групповой проект

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков разработки группового проекта

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

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

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

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

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

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

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

Средство оценивания – тестирование+ ситуационная задача

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий+решения ситуационной задачи

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий+ решена ситуационная задача	«5», если (90 –100)% правильных ответов + представлен полный , аргументированный ответ, содержащий решение ситуационной задачи
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов+ ответ, содержащий решение ситуационной задачи, недостаточно аргументирован
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов+ представлено общее описание ситуационной задачи; анализ отсутствует
	«2», если менее 50% правильных ответов; ситуационная задача не решена

2-й семестр.



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

Средство оценивания – тренинг

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

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

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

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

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

Средство оценивания – ситуационная задача деловая беседа

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

9-10 баллов – представлены модель коммуникативной ситуации; поведенческие портреты участников профессионального общения; предложены наиболее уместные психологические тактики специалиста для достижения коммуникативных целей;

7-8 баллов – представлены отдельные элементы модели коммуникативной ситуации; фрагментарные поведенческие портреты участников профессионального общения; предложены наиболее уместные психологические тактики специалиста для достижения коммуникативных целей;

5-6 баллов - представлены отдельные элементы модели коммуникативной ситуации; поведенческий портрет только одного участника профессионального общения; предложенные психологические тактики специалиста недостаточно способствуют достижению коммуникативных целей ;

0-4балла - представлены отдельные элементы модели коммуникативной ситуации; отсутствуют поведенческие портреты участников профессионального общения; предложенные психологические тактики специалиста не способствуют достижению коммуникативных целей.

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

Средство оценивания – тестирование

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

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



Средство оценивания – групповой проект

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков разработки группового проекта

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

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

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

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

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

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

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

Средство оценивания – тестирование+ ситуационная задача

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий+ решения ситуационной задачи

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий+ решена ситуационная задача	«5», если (90 –100)% правильных ответов + представлен полный , аргументированный ответ, содержащий решение ситуационной задачи
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов+ ответ, содержащий решение ситуационной задачи, недостаточно аргументирован
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов+ представлено общее описание ситуационной задачи; анализ отсутствует
	«2», если менее 50% правильных ответов; ситуационная задача не решена

Примеры оценочных средств текущего контроля

1-й семестр

1. Тестовые задания

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. Максимы, 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:
 1. сотрудничества;
 2. соперничества;
 3. 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. искажение 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. таращить 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. максима качества;
 4. максима 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
--------------	--

Круглый стол- Групповой проект «Технологии общения с клиентом с учетом межнациональной, межкультурной специфики»

Тренинг – составление деловых писем

1. Составить письмо - приглашение на прием, посвященный юбилею компании. Адресант – Президент компании. Адресат- руководитель органа государственного управления.
2. Составить письмо- приглашение на конференцию «Туризм 2018». Адресант – Президент компании. Адресат- руководитель органа государственного управления.
3. Составить письмо- ответ на требование компенсации за не оказанную туркомпанией услугу. Адресант – Президент компании. Адресат- клиент
4. Составить письмо/ информацию на сайт- сообщение о новых проектах. Адресант – менеджер туроператора. Адресат- партнеры, потенциальные клиенты
5. Составить письмо-благодарность за приглашение на выставку/презентацию и т.д. Адресант – Президент компании. Адресат-руководитель органа государственного управления.
6. Составить письмо-рекламацию на несоблюдение компанией-партнером условий договора (поставки некачественного товара; объемов и сроков поставки товара, упаковки, маркировки, платежа; понижение класса обслуживания и т.д.). Адресант – Президент компании. Адресат-партнер по бизнесу
7. Составить рекламацию на некачественное обслуживание, выполнение работ/предоставление услуг не в обусловленные договором сроки
. Смоделировать нестандартную коммуникативную ситуацию, характерную для индустрии туризма и сервиса, и составить фрагмент деловой беседы.

Исходные данные. Клиенты не могут вылететь на weekend по причине нелетной погоды. 1) Представьте фрагмент деловой беседы, целью которой является выяснение создавшейся ситуации и путей ее решения. Адресат – представители аэропорта, авиаперевозчика. Адресант - представитель туроператора. 2). Представьте фрагмент деловой беседы между менеджером/юристом туроператора и клиентами, в которой



обсуждаются путь решения нестандартной ситуации. 3) Представьте дискурс-анализ диалогического дискурса

2. Смоделировать коммуникативную ситуацию, характерную для индустрии туризма и сервиса, и составить фрагмент деловой беседы.

Исходные данные. ООО Туроператор «Бюро путешествий «Горизонт» получает большой поток заявлений от клиентов о возмещении компенсаций со ссылкой на Франкфуртскую таблицу, компания проводит деловое совещание с представителями турагентств. 3. Представьте выступление юриста на тему «Основные положения Франкфуртской таблицы. Рекомендации к применению». Подготовьте вопросы юристу.

2-й семестр Тестовые задания

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. Позцией, противостоящей конформизму, является:

- а) нонконформизм;
- 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 успеваешь, 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 успеваешь, 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

Ключи	1-д; 2-б,в; 3-б; 4-а,б; 5-а; 6-а; 7-а; 8-е; 9-в; 10- в; 11 – б; 12-б; 13-б,в,г; 14-д; 15-е; 16-е; 17-е; 18-е; 19-а; 20-а; 21-г; 22-а; 23-б; 24-а,б,в,г; 25-в,г,е; 26-в; 27-б; 28-б; 29-а; 30-1б,2а,3д,4е,5д; 31-а; 32-в,г; 33-1а,3б,4в; 34-в; 35-1а,2д,3е,4в; 36-а; 37-а,б,в,г; 38-а;39-а, 40-г; 41-а; 42-а; 43-а; 44-д; 45-в; 46-в; 47-в; 48-б; 49-а; 50-г.
--------------	--

**Круглый стол - Групповой проект «Технологии общения с клиентом»
Групповой проект «Технологии общения с клиентом в условиях конфликтной ситуации»**

Ситуационная задача- анализ деловой беседы

1. Составьте фрагмент деловой беседы менеджера по персоналу турагентства и соискателя на должность юриста. Проведите анализ собственных коммуникативных успехов, которые могут быть применены в индустрии туризма и гостеприимства, сформулировать личную цель на саморазвитие навыков делового общения.
2. Смоделируйте фрагмент деловой беседы юриста туроператора с клиентом.. Охарактеризуйте психологические тактики специалиста, способствующие сотрудничеству. Представьте поведенческие портреты коммуникантов.

Тренинг. Психологическая подстройка к клиенту

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

Оценочные средства промежуточного контроля

1-й семестр

Тестирование

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



4. поисковое чтение.
2. Аудирование, при котором собеседник слушает внимательно и не вмешивается в чужую речь своими замечаниями, в основном молчит, – это:
1. нерефлексивное слушание;
 2. рефлексивное слушание;
 3. эмпатическое слушание;
 4. апперцепция.
3. Рецептными видами речевой деятельности являются:
1. письмо;
 2. говорение;
 3. чтение;
 4. аудирование.
4. Продуктивными видами речевой деятельности являются:
1. письмо;
 2. говорение;
 3. чтение;
 4. аудирование.
5. Аудирование, при котором совмещается понимание и сочувствие-переживание, – это:
1. 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:

1. оттягивание возражения;
2. «довод к городовому»;
3. выход из спора;
4. «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
--------------	---

Ситуационная задача – деловая беседа

1. Рекламное агентство ведет переговоры о сотрудничестве с туроператором. Переговоры заходят в тупик в области финансовой составляющей. Какие тактики может использовать рекламное агентство?

2. Рекламное агентство приглашает студентов, обучающихся по направлению «Дизайн», на стажировку/преддипломную практику. Представьте фрагмент диалогического дискурса менеджера агентства и студента. Охарактеризуйте речевое поведение коммуникантов. Представьте юридическую консультацию, раскрывающую права и обязанности студента-практиканта.

2-й семестр

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 факторы, способные 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



2. эмоциональном

- а) интерес к своему здоровью и режиму питания
- б) поиск эмоционально-комфортных для себя ситуации

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

1-а	5-г	9-б	13-б	17-а
2-б	6-а	10-а	14-г	18-а
3-а	7-б	11-г	15-а	19-б
4-д	8-а	12-д	16-б	20-д

Ситуационная задача- решение ситуационной задачи

1. Вы работаете в крупном сервисном центре руководителем юридического отдела. В Вашем отделе работает сын генерального директора центра. Образование этого сотрудника соответствует задачам вашего отдела. Но сам молодой человек не проявляет заинтересованности к работе, нарушает трудовую дисциплину, не выполняет работу вовремя, снижает общую результативность всего отдела. Чтобы не усложнять свою жизнь, Вы молча это терпите. Зато другим сотрудникам отдела приходится выполнять часть его работы. Недовольные дополнительной работой сотрудники начали высказывать Вам свои



обиды, а некоторые – просто саботировать Ваши указания. Если можно одному, значит можно и другим.

Каковы причины конфликта? Сделайте картографию конфликта (определите предмет конфликта, заинтересованные стороны, выясните интересы и опасения сторон), разработайте варианты его решения и критерии оценки результата.



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

Содержание компетенции (или ее части)	Основные признаки уровня сформированности компетенции (части компетенции), приобретаемой в результате изучения дисциплины	Критерии оценивания компетенций
ОК-5	способность к коммуникациям в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	<p>составление профессиональной речи с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил композиции и языковых норм;</p> <p>ведение деловой корреспонденции, составление документов различных жанров, ведение деловой переписки на форумах потребителей услуг от лица компании</p> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ol style="list-style-type: none">1. Характеристика коммуникативной ситуации (0-2 балла).2. Принцип построения дискурса (0-2 балла).3. Целостность дискурса (0-3 балл).4. Использование этикетных формул (0-1 балл).5. Использование аргументов (0-3 балла).6. Использование профессиональной лексики (0- 2 балла).7. Использование фигур речи (0-2 балла). <p><i>Максимальная сумма баллов - 15 баллов.</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ol style="list-style-type: none">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). <p><i>Максимальная сумма баллов - 5 баллов.</i></p>



ОПК-5	способность логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь.	Ведение деловых бесед, переговоров с учетом всех правил и законов делового общения, в т.ч. с представителями разных культур Анализ конфликтных ситуаций	<p><i>Критерии оценки:</i></p> <ol style="list-style-type: none">1. Определение особенностей делового общения партнеров по бизнесу (0-2 балла)2. рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-2 балла);3. определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балла);4. определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-2 балла);5. соблюдение языковой нормы (0-2 балла). <p>Максимальная сумма баллов - 10 баллов.</p> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ol style="list-style-type: none">1. Моделирование конфликтной ситуации (0-1 балл).2. Определение составляющих конфликтной ситуации (0-1 балл).3. Определение стратегии управления конфликтом (0-1 балл).4. определение возможных преимуществ сторон/стороны в случае разрешения конфликта (0-1 балл).5. Определение дальнейших путей сотрудничества с партнером(0-1 балл). <p>Максимальная сумма баллов - 5 баллов.</p>
-------	--	--	--



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	Речевая коммуникация	<p>Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом:</p> <p>1-рекламацию на некачественное обслуживание, выполнение работ/предоставление услуг не в обусловленные договором сроки;</p> <p>2-приглашение на выставку «Сервис 2020»;</p> <p>3-уведомление о задержке заказа;</p> <p>бронирование мест на теплоходе/ самолете/в гостинице</p> <p>Составление профессиональных 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 2020г.</p> <p>Представить профессиональную речь/ монологический деловой дискурс и дискурс-анализ – в течение месяца - ноябрь 2020г.</p>
	Основы межкультурных коммуникаций.	<p>Составление рекомендаций по деловому общению для специалистов-участников форума по туризму с представителями немецкой (французской, испанской, итальянской, английской, японской, китайской, арабской) стороны.</p> <p>Представить групповой проект на тему «Технологии</p>	<p>Представить рекомендации для специалистов-участников форума по туризму с иностранными представителями. В течение месяца - декабрь 2020г.</p>



		делового общения с клиентом с учетом межнациональной, межкультурной специфики»	
2	психология делового общения	<p>Контрольная работа</p> <p>Контрольные вопросы по темам: Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением. Перцептивная сторона делового общения.</p> <p>Решение тестовых заданий</p> <p>1. Опосредованное общение – это:</p> <p>а) прямое естественное общение, когда субъекты 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>Ответить на поставленные вопросы</p> <p>Ответить на поставленные вопросы <i>20 тестовых заданий</i> <i>В каждом задании - 5 вариантов ответа, правильный ответ – 1</i> <i>Выполняется на третьей учебной неделе в аудитории</i></p>



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.	
3	Основы конфликтологии.	<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 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;</p> <p>2. Временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: противоречия и напряженных отношений:</p> <p>А) Разрешение; Б) Затухание; В) Устранение; Г) Перерастание в другой конфликт. Д) Нормализация.</p> <p>3. Этап разрешения конфликта, при котором происходит сбор и оценка информации по проблемам объекта конфликта, оппонентов и т.д</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>



- 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 задач;
- В) Распределения ресурсов;
- Г) Реализация коммуникаций.
- Д) Все ответы верны.

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.

Представить групповой проект на тему «Технологии делового общения с клиентом. Психологическая составляющая»



7.4. Содержание занятий семинарского типа.

Тематика семинарских и практических занятий

Практическое занятие 1 (1-й семестр).

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра

Тема и содержание занятия: Основные понятия теории речевой коммуникации

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

Практические навыки: умение моделировать коммуникативную ситуацию

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

Практическое занятие 2 (1-й семестр).

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра, решение ситуационных задач

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

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

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

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

Практическое занятие 3 (1-й семестр).

Вид практического занятия: тестирование, работа в группах



Тема и содержание занятия: Этический аспект речевой коммуникации. Этиколингвистический анализ телевизионных ток-шоу.

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

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

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

Практическое занятие 4 (1-й семестр).

Тема и содержание занятия: Психологический аспект речевой коммуникации. Анализ приемов эмоционально-психологического речевого воздействия и вероятной психологической реакции (на примере деловой беседы).

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

Практические навыки: умение считывать информацию о собеседнике, исходя из статусно-ролевых признаков, интенций участников профессионального общения; умение нейтрализовать речевую агрессию, используя соответствующие речевые тактики.

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра

Тема и содержание занятия: Этический аспект речевой коммуникации. Этиколингвистический анализ телевизионных ток-шоу.

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

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

Продолжительность занятия – 2 часа..

Практическое занятие 5 (1-й семестр).

Вид практического занятия: круглый стол

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

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



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

Продолжительность занятия – 4 часа..(очно-заочная форма обучения-4 ч), заочная форма обучения – 1 час.

Практическое занятие 6 (1-й семестр).

Вид практического занятия: тренинг

Тема и содержание занятия:Совершенствование навыков слушания.

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

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

Продолжительность занятия –1 час., заочная форма обучения-0,5ч

Практическое занятие 7 (1-й семестр).

Вид практического занятия: круглый стол.

Тема и содержание занятия:Совершенствование навыков чтения.

Цель занятия:обучение студентов различным видам чтения.

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

Продолжительность занятия – 1 час., заочная форма обучения-0,5 ч)

Практическое занятие 8(1-й семестр).

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

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

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

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

Продолжительность занятия – 4 часа.



Раздел 2. Межкультурные коммуникации Практическое занятие 9,10 (1-й семестр) .

Вид практического занятия: круглый стол, ситуационно-ролевая игра, работа в малых группах

Тема и содержание занятия: Отношение к человеку и миру. Система ценностей и мораль

Цель занятия: обучение студентов технологиям делового общения с представителями разных мировых культур

Практические навыки: умение использовать технологии делового общения с представителями разных мировых культур

Продолжительность занятия – 4 часа..(очно-заочная форма обучения-1,5 часа)

Практическое занятие 11 (1-й семестр) .

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра- решение ситуационных задач.

Тема и содержание занятия: Особенности деловых коммуникаций на Востоке и Западе

Цель занятия: обучение студентов технологиям делового общения с представителями разных мировых культур

Практические навыки: умение использовать технологии делового общения с представителями разных мировых культур

Продолжительность занятия – 2 часа..

Практическое занятие 12 (1-й семестр) .

Вид практического занятия: круглый стол

Тема и содержание занятия: Коммуникации в христианском мире (католичество, православие, протестантизм)

Цель занятия: обучение студентов технологиям делового общения с представителями разных мировых культур

Практические навыки: умение использовать технологии делового общения с представителями разных мировых культур

Продолжительность занятия – 2 часа..(очно-заочная форма обучения - 1 час), заочная форма обучения-0,5ч)



Практическое занятие 13 (1-й семестр) .

Вид практического занятия: ситуационные задачи

Тема и содержание занятия: Коммуникации в религиозных системах Востока

Цель занятия: обучение студентов технологиям делового общения с представителями разных мировых культур

Практические навыки: умение использовать технологии делового общения с представителями разных мировых культур; разработка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами

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

Практическое занятие 14 (1-й семестр) .

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра- решение ситуационных задач.

Тема и содержание занятия: Коммуникации в мусульманском мире

Цель занятия: обучение студентов технологиям делового общения с представителями разных мировых культур

Практические навыки: умение использовать технологии делового общения с представителями разных мировых культур; разработка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами

Продолжительность занятия – 2 часа..(очно-заочная форма обучения - 1ч.), заочная форма обучения-0,5ч)

Практическое занятие 15-18 (1-й семестр) .

Вид практического занятия: круглый стол, ситуационно-ролевая игра- решение ситуационных задач.

Тема и содержание занятия: Проблемы коммуникаций внутри современной России

Цель занятия: обучение студентов технологиям делового общения с представителями разных мировых культур

Практические навыки: умение использовать технологии делового общения с представителями разных мировых культур; разработка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами

Продолжительность занятия – 6 часов..(очно-заочная форма обучения-2 часа), заочная форма обучения-1ч)



Раздел 3. Психология делового общения Практическое занятие 1 (2-й семестр).

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра

Тема и содержание занятия: Введение в основы психологии делового общения.
Предмет, основные категории и задачи курса

Цель занятия: обучение студентов правилам делового общения

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

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

Практическое занятие 2 (2-й семестр).

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра

Тема и содержание занятия: Деловое общение: структура, функции и виды.
Управление деловым общением

Цель занятия: обучение студентов правилам делового общения на примере анализа поведения коммуникантов.

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

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

Практическое занятие 3 (2-й семестр).

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра

Тема и содержание занятия: Перцептивная сторона делового общения

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

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

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

Практическое занятие 4 (2-й семестр).



Вид практического занятия: тренинг

Тема и содержание занятия: Коммуникативная сторона делового общения.

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

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

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

Практическое занятие 5 (2-й семестр).

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

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

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

Вид практического занятия: решение ситуационных задач

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

Практическое занятие 6 (2-й семестр).

Вид практического занятия: круглый стол

Тема и содержание занятия: Психологические аспекты переговорного процесса.

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

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

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

Практическое занятие 7 (2-й семестр).

Вид практического занятия: решение ситуационных задач.



Тема и содержание занятия: Деловые совещания.

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

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

Продолжительность занятия – 2 часа

Практическое занятие 8(2-й семестр).

Вид практического занятия: решение ситуационных задач

Тема и содержание занятия: Психологические особенности публичного выступления.

Цель занятия: обучение студентов психологическим особенностям публичного выступления, учету особенностей адресата.

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

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

Раздел 4. Основы конфликтологии

Практическое занятие 9 (2-й семестр).

Вид практического занятия Решение ситуационных задач

Тема и содержание занятия: Конфликт: понятие, признаки. Становление конфликтологии.

Цель занятия: обучение студентов диагностике конфликтов.

Практические навыки: умение диагностировать и нейтрализовать конфликт .

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

Практическое занятие 10 (2-й семестр).

Вид практического занятия: Решение ситуационных задач:

Тема и содержание занятия: Конфликты: виды, причины, динамика.



Цель занятия: обучение студентов диагностике конфликтов, приемам нейтрализации конфликтов..

Практические навыки: умение диагностировать и нейтрализовать конфликт .

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

Практическое занятие 11 (2-й семестр) .

Вид практического занятия:Решение ситуационных задач

Тема и содержание занятия:Психологическая традиция изучения конфликтов.
Диагностика конфликтов

Цель занятия:обучение студентов диагностическим методикам

Практические навыки: умение диагностировать и нейтрализовать конфликт .

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

Практическое занятие 12,13 (2-й семестр) .

Вид практического занятия:круглый стол:

Тема и содержание занятия: Стратегии поведения в конфликтной ситуации.Стратегия «Выиграть-Выиграть»: Гарвардский подход.

Цель занятия:обучение студентов стратегиям и психологическим тактикам поведения в конфликтной ситуации.

Практические навыки: умение использовать стратегии и психологические тактики поведения в конфликтной ситуации.

Продолжительность занятия – 4 часа..(очно-заочная форма обучения-2),
заочная форма обучения-1ч)

Практическое занятие 14 (2-й семестр) .

Вид практического занятия:ситуационно-ролевые игры:

Тема и содержание занятия:Посредничество в конфликтной ситуации

Цель занятия:обучение студентов психологическим тактикам поведения в конфликтной ситуации.

Практические навыки: умение использовать психологические тактики поведения в конфликтной ситуации.

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



Практическое занятие 15 (2-й семестр) .

Вид практического занятия: ситуационно-ролевые игры:

Тема и содержание занятия: Управление эмоциональным состоянием в конфликте

Цель занятия: обучение студентов психологическим технологиям для управления конфликтом

Практические навыки: умение использовать психологические технологии для управления конфликтом

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

Практическое занятие 16 (2-й семестр) .

Вид практического занятия: тестирование

Тема и содержание занятия: Психотерапевтические технологии в управлении и разрешении конфликтов

Цель занятия: обучение студентов психологическим технологиям для управления конфликтом

Практические навыки: умение использовать психологические технологии для управления конфликтом

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

Практическое занятие 78 (2-й семестр) .

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра

Тема и содержание занятия: Особенности взаимодействия с трудными клиентами

Цель занятия: обучение студентов психологическим технологиям для взаимодействия с трудными клиентами

Практические навыки: умение использовать психологические технологии для взаимодействия с трудными клиентами

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

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



8.1. Основная литература

1. Речевая коммуникация: учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. – 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 286 с - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=552644>
2. Марьева М.В.. Русский язык в деловой документации : учебник— М.: ИНФРА-М, 2018. — 323 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=940490>
3. Русский язык и культура речи : учебник / под ред. проф. О.Я. Гойхмана. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 240 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=913242>
4. Ефимова Н.С. Основы общей психологии : учебник— М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2017. — 288 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=702837>

8.2. Дополнительная литература

1. Абрамова Г.С. Общая психология : учеб. пособие / 2-е изд., стереотип. — М.: ИНФРА-М, 2018. — 496 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=944631>
2. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196>
3. Сорокина Н.В. Национальные стереотипы в межкультурной коммуникации: Монография - М.: ИЦ РИОР: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 265 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=445197>
4. Обухова Г.С, Климова Г.Л. Основы мастерства публичных выступлений, или Как научиться владеть любой аудиторией (практические рекомендации) : практич. пособие. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017. — 72 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=608753>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронно-библиотечная система ЭБС «Znanium.
3. Университетская информационная система России (УИС России), <http://uisrussia.msu.ru/>

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

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. База данных учебников, книг, иных материалов для студентов по межкультурной коммуникации «Межкультурная коммуникация» [профессиональная база данных]: www.intercultural.ru
4. База данных ИНИОН: www.inion.ru/resources/bazy-dannykh-inion-ran/
5. Информационно-справочная система Российской национальной библиотеки: www.nlr.ru



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

Освоение содержания дисциплины не зависит от формы обучения и предусматривает сформированность заявленных компетенций, уровень и качество которых определяет ФГОС соответствующего направления подготовки и квалификации выпускников.

В соответствии с учебным планом направления 40.03.01 «Юриспруденция» освоение дисциплины осуществляется в процессе аудиторной (занятия лекционного типа, занятия семинарского типа) и самостоятельной работы студентов, итоговое оценивание которой осуществляется в форме, установленной для промежуточной аттестации по дисциплине.

Изучение дисциплины осуществляется в форме учебных занятий под руководством профессорско-преподавательского состава и самостоятельной подготовки обучающихся. Основными видами учебных занятий по изучению данной дисциплины являются: занятие лекционного типа, занятия семинарского типа и иные формы проведения занятий, в том числе в активной и интерактивной форме. При проведении учебных занятий используются элементы классических и современных педагогических технологий.

Занятия лекционного типа направлены на овладение преимущественно теоретическими аспектами дисциплины, на основе которых формируются заявленные компетенции.

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 занятиям семинарского типа, промежуточной аттестации, а также для самостоятельной научной деятельности. Занятия лекционного типа организуются преимущественно по потокам.

Занятия семинарского типа имеют целью овладение преимущественно практическими аспектами дисциплины (соответствующими навыками и умениями), более глубокому пониманию теоретического материала учебной дисциплины, развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов, а также развитие личностных качеств и способностей, необходимых для формирования заявленных компетенций.

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научной литературой и правовой документацией, необходимыми для углубленного изучения дисциплины, а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы студентов являются:

- овладение закрепление знаний, полученных обучающимися в процессе занятий лекционного типа и семинарского типа;
- формирование навыков работы с периодической, научной литературой и правовой документацией;
- наработка профессиональных навыков;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Результаты выполнения самостоятельной работы обеспечивают формирование и развитие компетенций по приобретению студентами устойчивых знаний и способности грамотно ориентироваться в нормативных правовых актах.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.



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:

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