



УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом Высшей школы
туризма, индустрии гостеприимства
и дизайна
Протокол № 7 от «26» июня 2019г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.2 ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ
В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

основной профессиональной образовательной программы высшего образования – про-
граммы

бакалавриата

по направлению подготовки: 43.03.03 *Гостиничное дело*

Направленность (профиль): Гостиничный бизнес

Квалификация: *бакалавр*

Год начала подготовки: 2019

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент Департамента фундаментальной под- готовки</i>	<i>Канд.пед.наук, доц. Зорина Н.М</i>
<i>Ст. преподаватель Департамента фундамен- тальной подготовки</i>	<i>Киреевкова З.А.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>К.п.н.доцент</i>	<i>Скабеева Л.И.</i>

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
	<i>Лист 2 из 63</i>

1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» относится к части, формируемая участниками образовательных отношений части программы бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело профиль «Гостиничный бизнес».

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: история, литература, обществознание.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

УК-3.1. Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели;

УК-3.2. При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды; соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат;

УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата.

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

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

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

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

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с ознакомлением студентов с основами технологий профессионального общения, психологии общения, раскрытием их значения и роли в туристской и гостиничной деятельности, спецификой ведения деловых переговоров, совещаний, психологических особенностей публичного выступления. Модули программы:

1. Деловой этикет в профессиональной сфере; речевой этикет профессиональной сферы;
2. Виды и формы деловой коммуникации в профессиональной сфере;
3. Предмет «психологии делового общения»; инструменты исследований в психологии делового общения; инструменты самоанализа;
4. Взаимосвязь общения и деятельности;
5. Личность и общество: психологическая природа взаимодействия;
6. Цели, функции, виды и уровни общения;
7. Роли и ролевые ожидания в общении; социальный контекст общения в сфере туризма и гостеприимства;
8. Психология и технологии эффективного общения в профессиональной сфере;
9. Психология эффективной профессиональной коммуникации во внутренней среде; психология здорового трудового коллектива;
10. Психология достижений (как создается команда);
11. Психология эффективной профессиональной коммуникации во внешней среде;

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
	<i>Лист 3 из 63</i>

12. Психология этики профессиональной деятельности в туризме и индустрии гостеприимства;
13. Механизмы взаимопонимания в общении: техники и приемы общения;
14. Саморегуляция в процессе общения;
15. Технологии делового имиджа;
16. Психология и технология кросскультурных коммуникаций в профессиональной сфере туризма и индустрии гостеприимства;
17. Психология карьеры в профессиональной сфере туризма и индустрии гостеприимства.

Преподавание дисциплины ведётся на 1 курсе на 1 и 2 семестрах и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: контактная работа с преподавателем:

- лекции, в том числе: с демонстрацией видеоматериалов и презентацией; лекции-презентации; лекция-диалог;

практические занятия в форме: решения ситуационных задач, работы в малых группах анализа деловых бесед, круглого стола (Дискурс-анализ профессиональных речей); тренинга; тестирования, защиты группового проекта, ситуационно-ролевой игры.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа, в том числе:

- для очной формы обучения - контактная работа преподавателя со студентом - 76 часов (32 часа - занятия лекционного типа, 36 часов – занятия семинарского типа, консультации - 4 часа, промежуточная аттестация- 4 часа), самостоятельная работа студента - 68 часов;

- для заочной формы обучения - контактная работа преподавателя со студентом - 30 часов (8 часов - занятия лекционного типа, 14 часов – занятия семинарского типа, консультации- 4 часа, промежуточная аттестация - 8 часа), самостоятельная работа студента - 114 часов.

Программой предусмотрены следующие виды контроля:

- текущий контроль успеваемости в форме: ситуационных задач, тренинга, тестирования, круглого стола – группового проекта;

- промежуточные аттестации в форме: зачета (1 семестр) и экзамена (2 семестр) для очной и заочной форм обучения.

Самостоятельная работа обучающихся проводится в форме: работы с информационными источниками, разработки терминологического словаря, решения ситуационных задач, моделирования коммуникационных ситуаций, анализа средств общения, дискурс-анализа, составления профессиональной речи, аудирования, составления деловых писем и др.

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

№ пп	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде УК-3.1. Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели;

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
	<i>Лист 4 из 63</i>

		УК-3.2. При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды; соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат; УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата.
2	УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах) УК-4.1. Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия; УК-4.2. Ведет диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах; УК-4.3. Ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции.

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» относится к части, формируемая участниками образовательных отношений части программы бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело профиль «Гостиничный бизнес».

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

- Второй иностранный язык в профессиональной деятельности;
- Менеджмент.

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

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4/144 зачетных единиц/ акад. часов.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Для очной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры	
			1	2
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	76	38	38
	в том числе:	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	32	16	16
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	36	18	18
	Семинары			
	Лабораторные работы			

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		Лист 5 из 63

	Практические занятия	36	18	18
1.3	Консультации	4	2	2
1.4	Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)		зач	экзамен
	Аттестационные испытания промежуточной аттестации	4	2	2
2	Самостоятельная работа обучающихся	68	34	34
3	Общая трудоемкость час з.е.	144	72	72
		4	2	2

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры	
			1	2
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	30	14	16
	в том числе:	-	-	
1.1	Занятия лекционного типа	12	4	4
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	14	6	8
	Семинары			
	Лабораторные работы			
	Практические занятия	4	2	2
1.3	Консультации	4	2	2
1.4	Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)		зачет	экзамен
	Аттестационные испытания промежуточной аттестации	4	2	2
2	Самостоятельная работа обучающихся	114	58	56
3	Общая трудоемкость час з.е.	144	72	72
		4	2	2

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
	Лист 6 из 63

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

Очная форма

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов			
Раздел. 1. Основы речевой коммуникации												
1.1	Блок 1. Основные аспекты речевой коммуникации	Тема 1. Основные понятия теории речевой коммуникации	2	Лекция-презентация							4	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Подготовка словаря терминов по речевой коммуникации

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
	Лист 7 из 63

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
		Тема 2. Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации	2	Лекция-презентация	2	Решение ситуационных задач- деловая беседа.						4	Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать по предложенному плану туристскую компанию с целью определения участников профессионального общения. Моделирование коммуникативных ситуаций. Анализ деловой беседы с позиций лингвопрагматики. Работа с сайтами компаний среднего и малого бизнеса, специализирующихся в первую очередь по направлениям сферы сер-

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
	Лист 8 из 63

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
														виса и туризма
		Тема 3. Этический аспект речевой коммуникации	2	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Работа в группе, дискурс-анализ							4	Анализ телеинтервью: анализ вербальных и невербальных средств общения
		Тема 4. Психологический	2	Лекция с использованием	2	тестирование						4	Дискурс-анализ деловой беседы.	

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
	Лист 9 из 63

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		
		аспект речевой коммуникации		нием мультимедийных средств												
Контрольные точки <i>Первая «контрольная точка» –(0-106) – ситуационная задача (деловая беседа)</i> <i>Вторая «контрольная точка» (0-106.) – тестирование</i>																
1.1	Блок 2. Виды речевой деятельности	Тема 5. Совершенствование навыков устной речи	4	Лекция-диалог	4	Круглый стол	Защита	группового	проекта						5	Составление профессиональной речи и дискурс-анализ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
	Лист 10 из 63

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 6. . Совершенствование навыков слушания	1	Лекция-диалог	3	Тренинг-Контроль навыков аудирования							4	Подготовка к контролю по определению навыков аудирования
		Тема 7. Совершенствование навыков чтения	1	Лекция-диалог	1	Круглый стол. Профессиональная/публичная речь							4	Подготовка к выступлению с профессиональной речью

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
	Лист 11 из 63

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО		
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов				Форма проведения лабораторной работы	
		Тема 8. Совершенствование навыков письма	2	Лекция-презентация	4	Тренинг - составление делового письма по образцу (письменная форма)					2		5	Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом

Третья «контрольная точка» – 0-35 – круглый стол- групповой проект «Технологии общения с клиентом. Дискурсивная составляющая».

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

Форма промежуточной аттестации – зачет

ТРУДОЕМКОСТЬ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ – 2 ЧАСА

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
	Лист 12 из 63

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
Раздел 2. 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	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Ситуационно-ролевая игра						4	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».
		Тема 2. Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением	1	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Ситуационно-ролевая игра							4

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
	Лист 13 из 63

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов				Форма проведения лабораторной работы
		Тема 3. Перцептивная сторона делового общения	2	Лекция-диалог	2	Ситуационно-ролевая игра						4	Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать процесс восприятия незнакомого человека
		Тема 4. Коммуникативная сторона делового общения.	2	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Тренинг-психологическая подстройка к клиенту						4	Моделирование коммуникативных ситуаций.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
	Лист 14 из 63

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы				
					ту									
		Тема 5. Интерактивная сторона общения.	2	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Тестирование							4	Моделирование и анализ ситуаций взаимодействия
Контрольные точки <i>Первая «контрольная точка» – (0-10 б - тренинг - Психологическая подстройка к клиенту</i> <i>Вторая «контрольная точка» – 0-10б. тестирование</i>														
1.2	Блок 4. Деловое обще-	Тема 6. Деловая беседа	2	Лекция-	2	Ситуа-							4	Анализ деловой беседы

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
	Лист 15 из 63

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО		
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы					
	<i>ние, его виды и формы</i>	как основная форма делового общения		диалог		сионная задача (анализ деловой беседы)									парирование замечаний собеседника
		Тема 7. Психологические аспекты переговорного процесса.	2	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Ситуационно-ролевая игра-переговоры							4		Моделирование переговорного процесса
		Тема 8. Деловые совеща-	2	Лекция с	2	Круг-							4		Анализ психологических

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
	Лист 16 из 63

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		
		ния.		использованием мультимедийных средств		льный стол									аспектов делового совещания
		Тема 9. Психологические особенности публичного выступления	2	Лекция-диалог	2	Круглый стол. Групповой проект «Технология общения					2		2		Подготовка к выступлению с профессиональной речью

<p>ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</p>	<p>СМК РГУТИС</p>
	<p>Лист 17 из 63</p>

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									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 СРО, акад. часов	
					ния с клиентом. Психологическая составляющая»									

Третья «контрольная точка» – 0-10– ситуационная задача (деловая беседа)
Четвертая «контрольная точка» 0-35 круглый стол- групповой проект «Технологии общения с клиентом. Психологическая составляющая».
ТРУДОЕМКОСТЬ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ – 2 ЧАСА -экзамен

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
	Лист 18 из 63

Для заочной формы

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
Раздел. 1. Основы речевой коммуникации													
1.1	Блок 1. Основные аспекты речевой коммуникации	Тема 1. Основные понятия теории речевой коммуникации	1	Лекция-презентации	2	Решение ситуационных задач-деловая беседа						10	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Подготовка словаря терминов по речевой коммуникации

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
	Лист 19 из 63

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												Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать по предложенному плану туристскую компанию с целью определения участников профессионального общения. Моделирование коммуникативных ситуаций. Анализ деловой беседы с позиций лингвопрагматики. Работа с сайтами компаний среднего и малого бизнеса, специализирующихся в первую очередь по направлениям сферы сер-

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
	Лист 20 из 63

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	
														виса и туризма
		Тема 3. Этический аспект речевой коммуникации			2	Работа в малых группах							10	Анализ телеинтервью: анализ вербальных и невербальных средств общения
		Тема 4. Психологический аспект речевой ком-	2	Лекция-презентация		тестирование								Дискурс-анализ деловой беседы.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
	Лист 21 из 63

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		
		муникации													
Контрольные точки <i>Первая «контрольная точка» –(0-10б) – ситуационная задача (деловая беседа)</i> <i>Вторая «контрольная точка» (0-10б.) –тестирование</i> .															
1.1	Блок 2. Виды речевой деятельности	Тема 5. Совершенствование навыков устной речи	1	Лекция-диалог	2	Круглый стол- групповой проект «Технология общения с клиентом. Дискуссионная составляющая»								38	Составление профессиональной речи и дискурс-анализ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
	Лист 22 из 63

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 6. Совершенствование навыков слушания				Тренинг-аудирование									Подготовка к контролю по определению навыков аудирования
		Тема 7. Совершенствование навыков чтения				Круглый стол. Выступление с профессиональными речами									Подготовка к выступлению с профессиональной речью
		Тема 8. Совершенствование навыков письма				Тренинг-составление деловых писем									Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
	Лист 23 из 63

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
<p><i>Третья «контрольная точка» – (0-10б.) тренинг (составление деловых писем)..</i> <i>Четвертая «контрольная точка» – (0-35 б.) круглый стол- групповой проект «Технология общения с клиентом. Дискурсивная составляющая»</i> Форма промежуточной аттестации - зачет Трудоемкость промежуточной аттестации – 2 часа</p> <p style="text-align: center;">Раздел 2. Психология делового общения</p>													
1.2	Блок 3. Общение как социально-психологическая проблема	Тема 1. Введение в основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса	1	Лекция-диалог	1	Тренинг						10	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».
		Тема 2. Деловое общение: структура, функции			1								дготовка к практическому занятию.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
	Лист 24 из 63

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 виды. Управление деловым общением														
		Тема 3. Перцептивная сторона делового общения	2	Лекция-диалог	1	Тестирование							20	Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать процесс восприятия незнакомого человека		
		Тема 4. Коммуникативная сторона делового общения			2	Тренинг. Психологическая подстройка к клиенту. Ситуационная								Моделирование коммуникативных ситуаций.		

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
	Лист 25 из 63

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения															
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО					
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы								
									задача									
		Тема 5. Интерактивная сторона общения			1	Ситуационная задача												
<i>Контрольные точки</i> <i>Первая «контрольная точка» – (0-10 б -Тренинг. Психологическая подстройка к клиенту</i> <i>Вторая «контрольная точка» – 0-10б. тестирование</i>																		
1.2	Блок 4. Деловое общение, его виды и формы	Тема 5. Деловая беседа как основная форма делового общения	1	Лекция-диалог	2	Ситуационная задача (ана-										8		Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
	Лист 26 из 63

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО		
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов				Форма проведения лабораторной работы	
		Тема 6. Психологические аспекты переговорного процесса.					лиз деловой беседы)						8	Моделирование переговорного процесса
		Тема 7. Деловые совещания.		Лекция-диалог			Круглый стол-групповой проект						10	Анализ психологических аспектов делового совещания
		Тема 8. Психологические особенности публичного выступления					«Технологии общения с клиентом. Психологическая				2			Подготовка к выступлению с профессиональной речью

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
	Лист 27 из 63

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		
					составляющая»										
Контрольные точки Третья «контрольная точка» – 0-35 – Круглый стол-групповой проект «Технологии общения с клиентом. Психологическая составляющая» Четвертая «контрольная точка» (0-10б.) – ситуационная задача (анализ деловой беседы) Форма промежуточной аттестации - экзамен Трудоемкость промежуточной аттестации – 2 часа															



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

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

№	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1	Основные понятия теории речевой коммуникации, 4ч. Заочная форма обучения – 5ч.	Основная литература 1. Деловые коммуникации: Учебник / Папкина О.В. - М.:Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2017. режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=566178 2. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014 режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417747 3. Речевая коммуникация: Учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015 Режим доступа http://znanium.com/catalog/product/492125 4. Основы коммуникологии (теория коммуникации): Учебное пособие / А.С. Чамкин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=344977 Дополнительная литература 1. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокопа. - М.: ИНФРА-М, 2016. Режим доступа http://znanium.com/catalog/product/518602 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. Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196 3. Основы общей психологии: Учебник / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. http://znanium.com/bookread.php?book=463271
2	Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации, 4ч Заочная форма обучения – 5ч.	
3	Этический аспект речевой коммуникации, 4ч. Заочная форма обучения – 5ч.	
4	Психологический аспект речевой коммуникации, 4ч. Заочная форма обучения – 5ч.	
5	Совершенствование навыков устной речи. Монологическая и диалогическая речь. Речь и дискурс, 5ч. Заочная форма обучения 9ч.	
6	Совершенствование навыков слушания, 4ч. Заочная форма обучения 9ч.	
7	Совершенствование навыков чтения, 4ч. Заочная форма обучения 10ч.	
8	Совершенствование навыков письма, 5ч. Заочная форма обучения 10ч.	
9	Введение в основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса, 4ч. Заочная форма обучения 5ч.	
10	Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением, 4ч. Заочная форма обучения 5ч.	
11	Перцептивная сторона делового общения, 4ч. Заочная форма обучения 7ч.	
12	Коммуникативная сторона делового общения, 4ч. Заочная форма обучения 7ч.	
13	Интерактивная сторона делового общения, 4ч. Заочная форма обучения 6ч.	
14	Деловая беседа как основная форма делового общения, 4ч. Заочная форма обучения 8ч.	
15	Психологические аспекты переговоров-	



	ного процесса, 4ч. Заочная форма обучения 8ч.	
16	Деловые совещания, 4ч. Заочная форма обучения 5ч	
17	Психологические особенности пуб- личного выступления, 2ч. Заочная форма обучения 5ч.	



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

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

№ п/п	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	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Основные аспекты речевой коммуникации Деловое общение, его виды и формы Общение как социально-психологическая проблема	- стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами	- использовать практический контекст делового общения, восприятие и понимание партнерами друг друга, интерпретация невербальной информации в деловом общении, особенности речевого поведения	- навыками применения правил и законов межличностного и делового общения, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций; - навыками планирования и организация проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе
2	УК-3.1	Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Основные аспекты речевой коммуникации Деловое общение, его виды и формы Общение как социально-психологическая проблема	- основы тимбилдинга, формы взаимодействия с членами коллектива, стратегии и тактики речевого общения, в том числе с иностранными партнерами; способы организации, мотивации и руководства работой команды с це-	- взаимодействовать с членами коллектива, применять в процессе коммуникации стратегии и тактики речевого общения, в том числе с иностранными партнерами; уверенно демонстрировать способность к организации, мотивации и руководству работой команды, к выработке командной стратегии для достижения поставленной цели применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания	- навыками взаимодействия с членами коллектива, применения в процессе коммуникации определенных стратегий и тактик речевого общения, в том числе с иностранными партнерами; навыками организации, мотивации и руководства работой команды, выработки командной стратегии для достижения поставленной цели применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания



				лю выработки командной стратегии для достижения поставленной цели применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания		
3	УК-3.2	При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды; соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	Основные аспекты речевой коммуникации Деловое общение, его виды и формы Общение как социально-психологическая проблема	- особенности поведения других членов команды; установленные нормы и правила командной работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания	- учитывать особенности поведения других членов команды; соблюдать установленные нормы и правила командной работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания, нести личную ответственность за общий результат	- навыками поведения с другими членами команды; применения установленных норм и правил командной работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания
4	УК-3.3	Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата	Основные аспекты речевой коммуникации Деловое общение, его виды и формы Общение как социально-психологическая проблема	- возможные угрозы и риски в применении своих действий для достижения заданного результата в процессе работы в коллективе на	- принимать во внимание возможные угрозы и риски в применении своих действий для достижения заданного результата в процессе работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания	- навыками видения / учёта возможных угроз и рисков в применении своих действий для достижения заданного результата в процессе работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания



				предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания		
5	УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Основные аспекты речевой коммуникации Виды речевой деятельности Общение как социально-психологическая проблема	- планирование и организация деловой встречи; - механизмы и закономерности общения людей в условиях профессиональной деятельности, в том числе национальные особенности делового общения	- соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей; - 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	- навыками общения в коллективе и способностью разрешения конфликтных ситуаций, управления стрессом; - навыками обмена деловой информацией
6	УК-4.1	Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия	Основные аспекты речевой коммуникации Виды речевой деятельности Общение как социально-психологическая проблема	- современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного	- применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия и осуществлять устную и письменную деловую коммуникацию с учетом социокультурных различий применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания	- навыками применения современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия и навыками осуществления устной и письменной деловой коммуникации с учетом социокультурных различий применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания



				питания		
7	УК-4.2	Ведет диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	Основные аспекты речевой коммуникации Виды речевой деятельности Общение как социально-психологическая проблема	- принципы ведения диалога / полилога с целью сотрудничества с представителями разных сфер бизнеса, в том числе с представителями сферы индустрии гостеприимства и общественного питания	- использовать принципы ведения диалога / полилога с целью сотрудничества с представителями разных сфер бизнеса, в том числе с представителями сферы индустрии гостеприимства и общественного питания	- навыками ведения диалога / полилога с целью сотрудничества с представителями разных сфер бизнеса, в том числе с представителями сферы индустрии гостеприимства и общественного питания
8	УК-4.3	Ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции	Основные аспекты речевой коммуникации Виды речевой деятельности Общение как социально-психологическая проблема	- нормы и правила деловой переписки на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции применительно к сфере индустрии гос-	- осуществлять деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания	- навыками деловой переписки на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания



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

СМК РГУТиС

Лист 34 из 63

				теприимства и общественного питания		
--	--	--	--	---	--	--



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 стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами</p> <p>Умение использовать практический контекст делового общения, восприятие и понимание партнерами друг друга, интерпретация невербальной информации в деловом общении, особенности речевого поведения</p> <p>Владение навыками применения правил и законов межличностного и делового общения, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций;</p> <p>- навыками планирования и организация проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе</p>	<p>Тестирование, решение ситуационных задач,</p> <p>Круглый стол (защита группового проекта)</p> <p>Круглый стол (профессиональная речь)</p> <p>тренинг</p>	<p>Студент продемонстрирует знание стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами</p> <p>Демонстрирует умение использовать практический контекст делового общения, восприятие и понимание партнерами друг друга, интерпретация невербальной информации в деловом общении, особенности речевого поведения</p> <p>Студент демонстрирует владение навыками применения правил и законов межличностного и делового общения, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций;</p> <p>- навыками планирования и организация проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе</p>	<p>Формирование способности – осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>
<p>Знать:</p> <p>- основы тим-билдинга, формы взаимодействия с членами коллектива, стратегии и тактики речевого общения, в том числе с иностранными партнерами; способы организации, мотивации и руководства работой команды с целью выработки командной стратегии для достижения поставленной цели применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Уметь:</p> <p>- взаимодействовать с членами коллектива, применять в процессе коммуникации стратегии и тактики речевого общения, в том числе с иностранными партнерами; уверенно демонстрировать способность к организации, мотивации и руководству работой команды, к выработке командной стратегии для достижения поставленной цели применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Владеть:</p> <p>- навыками взаимодействия с членами коллектива, применения в процессе коммуникации определенных стратегий и тактик речевого общения, в том числе с иностранными партнерами; навыками организации, мотивации и руководства работой ко-</p>	<p>Тестирование, решение ситуационных задач,</p> <p>Круглый стол (защита группового проекта)</p> <p>Круглый стол (профессиональная речь)</p> <p>тренинг</p>	<p>Студент демонстрирует знание:</p> <p>- основ тим-билдинга, форм взаимодействия с членами коллектива, стратегий и тактик речевого общения, в том числе с иностранными партнерами; способов организации, мотивации и руководства работой команды с целью выработки командной стратегии для достижения поставленной цели применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Демонстрирует умение:</p> <p>- взаимодействовать с членами коллектива, применять в процессе коммуникации стратегии и тактики речевого общения, в том числе с иностранными партнерами; уверенно демонстрировать способность к организации, мотивации и руководству работой команды, к выработке командной стратегии для достижения поставленной цели применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Демонстрирует владение:</p> <p>- навыками взаимодействия с членами коллектива, применения в процессе коммуникации определенных стратегий и тактик речевого общения, в том числе с иностранными партнерами; навыками организации, мотивации и руководства работой команды, выработки командной стратегии для достижения поставленной цели применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>Формирование способности – определять свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели</p>



<p>манды, выработки командной стратегии для достижения поставленной цели применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания.</p>			
<p>Знать: - особенности поведения других членов команды; установленные нормы и правила командной работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания. Уметь: - учитывать особенности поведения других членов команды; соблюдать установленные нормы и правила командной работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания, нести личную ответственность за общий результат. Владеть: - навыками поведения с другими членами команды; применения установленных норм и правила командной работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>Тестирование, решение ситуационных задач, Круглый стол (защита группового проекта) Круглый стол (профессиональная речь) тренинг</p>	<p>Студент демонстрирует знание: - особенностей поведения других членов команды; установленных норм и правил командной работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания. Демонстрирует умение: - учитывать особенности поведения других членов команды; соблюдать установленные нормы и правила командной работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания, нести личную ответственность за общий результат. Демонстрирует владение: - навыками поведения с другими членами команды; применения установленных норм и правила командной работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>Формирование способности – при реализации своей роли в команде учитывать особенности поведения других членов команды; соблюдать установленные нормы и правила командной работы, нести личную ответственность за общий результат</p>
<p>Знать: - возможные угрозы и риски в применении своих действий для достижения заданного результата в процессе работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания. Уметь: - принимать во внимание возможные угрозы и риски в применении своих действий для достижения заданного результата в процессе работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания. Владеть: - навыками видения / учёта возможных угроз и рисков в применении своих действий для достижения заданного результата в процессе работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>Тестирование, решение ситуационных задач, Круглый стол (защита группового проекта) Круглый стол (профессиональная речь) тренинг</p>	<p>Студент демонстрирует знание: - возможных угроз и рисков в применении своих действий для достижения заданного результата в процессе работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания. Демонстрирует умение: - принимать во внимание возможные угрозы и риски в применении своих действий для достижения заданного результата в процессе работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания. Демонстрирует владение: - навыками видения / учёта возможных угроз и рисков в применении своих действий для достижения заданного результата в процессе работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>Формирование способности – анализировать возможные последствия личных действий и планировать свои действия для достижения заданного результата</p>
<p>Знание планирования и организация деловой встречи; механизмы и закономерности общения людей в условиях профессиональной дея-</p>	<p>Тестирование, решение ситуационных задач, Круглый стол</p>	<p>Студент продемонстрирует Знание планирования и организация деловой встречи; механизмы и закономерности общения людей в условиях профессио-</p>	<p>закрепление способности осуществлять</p>



<p>тельности, в том числе национальные особенности делового общения Умение соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей; 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 Владение навыками общения в коллективе и способностью разрешения конфликтных ситуаций, управления стрессом; навыками обмена деловой информацией</p>	<p>(защита группового проекта) Круглый стол (профессиональная речь) тренинг</p>	<p>нальной деятельности, в том числе национальные особенности делового общения Демонстрирует умение делового общения соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей; 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 Студент демонстрирует владение практическими навыками общения в коллективе и способностью разрешения конфликтных ситуаций, управления стрессом; навыками обмена деловой информацией</p>	<p>деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>
<p>Знать: - современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания. Уметь: - применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия и осуществлять устную и письменную деловую коммуникацию с учетом социокультурных различий применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания. Владеть: - навыками применения современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия и навыками осуществления устной и письменной деловой коммуникации с учетом социокультурных различий применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>Тестирование, решение ситуационных задач, Круглый стол (защита группового проекта) Круглый стол (профессиональная речь) тренинг</p>	<p>Студент демонстрирует знание: - современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания Демонстрирует умение: - применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия и осуществлять устную и письменную деловую коммуникацию с учетом социокультурных различий применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания Демонстрирует владение: - навыками применения современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия и навыками осуществления устной и письменной деловой коммуникации с учетом социокультурных различий применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания</p>	<p>Формирование способности – выбирать стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия</p>
<p>Знать: - принципы ведения диалога / полилога с целью сотрудничества с представителями разных сфер бизнеса, в том числе с</p>	<p>Тестирование, решение ситуационных задач, Круглый стол (защита группового проекта)</p>	<p>Студент демонстрирует знание: - принципов ведения диалога / полилога с целью сотрудничества с представителями разных сфер бизнеса, в том числе с представителями сферы индустрии</p>	<p>Формирование способности – вести диалог для сотрудничества в социальной и</p>



<p>представителями сферы индустрии гостеприимства и общественного питания. Уметь: - использовать принципы ведения диалога / полилога с целью сотрудничества с представителями разных сфер бизнеса, в том числе с представителями сферы индустрии гостеприимства и общественного питания. Владеть: - навыками ведения диалога / полилога с целью сотрудничества с представителями разных сфер бизнеса, в том числе с представителями сферы индустрии гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>вого проекта) Круглый стол (профессиональная речь) тренинг</p>	<p>гостеприимства и общественного питания. Демонстрирует умение: - использовать принципы ведения диалога / полилога с целью сотрудничества с представителями разных сфер бизнеса, в том числе с представителями сферы индустрии гостеприимства и общественного питания. Демонстрирует владение: - навыками ведения диалога / полилога с целью сотрудничества с представителями разных сфер бизнеса, в том числе с представителями сферы индустрии гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>профессиональных сферах</p>
<p>Знать: - нормы и правила деловой переписки на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания. Уметь: - осуществлять деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания. Владеть: - навыками деловой переписки на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>Тестирование, устный опрос, деловая игра</p>	<p>Студент демонстрирует знание: - норм и правил деловой переписки на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания. Демонстрирует умение: - осуществлять деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания. Демонстрирует владение: - навыками деловой переписки на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>Формирование способности – вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции</p>

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 кафедрой (филиалом) круглых столов, конференций и пр.;
- общий уровень правовой культуры, эрудиция в области правовых проблем.

Результаты промежуточной аттестации определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно" (форма промежуточной аттестации – экзамен или дифференцированный зачет) и "зачтено", "не зачтено" (форма промежуточной аттестации – зачет).

В соответствии с Положением «о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата и программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам» рейтинговая оценка студентов по каждой учебной дисциплине независимо от ее общей трудоемкости, определяется по 100-балльной шкале в каждом семестре. Распределение баллов рейтинговой оценки между видами контроля рекомендуется устанавливать в следующем соотношении:

Посещаемость – посещение занятий лекционного типа (за исключением поточных) и занятий семинарского типа оценивается накопительно следующим образом: максимальное количество баллов, отводимых на учет посещаемости (30 баллов), делится на количество лекций (за исключением поточных) и практических занятий по дисциплине. Полученное значение определяет количество баллов, набираемых студентом за посещение одного занятия.

Успеваемость – оценка успеваемости выставляется за выполнение заданий текущего контроля по дисциплине. Как правило, в семестре 4 мероприятия текущего контроля (4 «контрольных точки»), причем выполнение всех 4 заданий текущего контроля является обязательным для студента. При обнаружении преподавателем в выполненном студентом задании плагиата данное задание оценивается 0 баллов и считается невыполненным.



Практические занятия (между «контрольными точками») проводятся в активной и интерактивной форме (дискуссии по изученному материалу, разбор ситуаций и т.п.), в аудитории или вне аудитории (на выставке, например). Несмотря на то, что преподаватель не оценивает в баллах студента на каждом занятии, в то же время преподаватель фиксирует активность на занятии и при подведении итогов за семестр начисляет от 0 до 5 рейтинговых бонусных баллов за активность на занятиях.

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

Для допуска к промежуточной аттестации обучающийся должен выполнить все мероприятия текущего контроля по дисциплине (не иметь задолженностей по текущей контроле успеваемости) и набрать в общей сложности не менее 51 балла.

Перевод рейтинговых баллов в итоговую 5 – бальную шкалу оценку осуществляется в соответствии с таблицей.

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

* при условии выполнения всех заданий текущего контроля успеваемости

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

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

Вторая «контрольная точка» – 0-10 – тестирование

Третья «контрольная точка» – 0-35 – круглый стол- групповой проект «Технологии общения с клиентом. Дискуссионная составляющая».

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

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

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

Вторая «контрольная точка» – 0-10 – тестирование

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

Четвертая «контрольная точка» 0-35 круглый стол- групповой проект «Технологии общения с клиентом. Психологическая составляющая».

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. Основы речевых коммуникаций

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

30-35 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.

25-29 баллов – проект соответствует основным требованиям, предъявляемым к работам данного типа: введение (актуальность темы, предмет, объект исследования, цели, задачи), теоре-



тическая и практическая части, заключение. Предложенная тема раскрывается ярко, глубоко, аргументировано. При обсуждении участники проекта дают неполные, поверхностные ответы.

20-24 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.

15-19 баллов – проект соответствует основным требованиям, предъявляемым к работам данного типа. Предложенная тема раскрыта поверхностно. При обсуждении участники проекта дают поверхностные ответы.

10-14 баллов – Предложенная тема раскрыта поверхностно, отсутствуют отдельные элементы введения, заключение; теоретическая и практическая части недостаточно проработаны.

Менее 10 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. Психология делового общения

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

30-35 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.

25-29 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.

20-24 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.



15-19 баллов – проект соответствует основным требованиям, предъявляемым к работам данного типа. Предложенная тема раскрыта поверхностно. При обсуждении участники проекта дают поверхностные ответы.

10-14 баллов – Предложенная тема раскрыта поверхностно, отсутствуют отдельные элементы введения, заключение; теоретическая и практическая части недостаточно проработаны.

Менее 10 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



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.

№п/п	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
1	Основные аспекты речевой коммуникации Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации	Ситуационная задача- деловая беседа	Представить диалогический деловой дискурс и дискурс-анализ – в течение месяца - сентябрь 2019г.
2	Основные аспекты речевой коммуникации Психологический аспект речевой коммуникации	Составление деловых писем	Представить краткую характеристику исследуемой компании, которая является адресантом деловых писем. Составьте деловые письма и соответствующие дискурс-анализы. В течение месяца - октябрь 2019г.
3	Виды речевой деятельности Совершенствование навыков устной речи	Круглый стол- защита проектов	Проект включает введение, теоретическую, практическую части, заключение В течение месяца – ноябрь 2019 г.
4	Виды речевой деятельности Совершенствование навыков слушания	Контрольное аудирование	Представить результаты аудирования на предложенную тему профессионального общения В течение месяца – декабрь 2019г.



5	Общение как социально-психологическая проблема	Моделирование и анализ одного из видов делового общения	Представить профессиональную речь/ монологический деловой дискурс и дискурс-анализ – в течение месяца – февраль 2018г.
6	Деловые совещания.	Моделирование и анализ делового совещания	Представить профессиональную речь/ монологический деловой дискурс и дискурс-анализ – в течение месяца – март 2018г.
7	Психологические особенности публичного выступления	Контрольное аудирование	Представить результаты аудирования на предложенную тему профессионального общения В течение месяца – апрель 2018г.
8	Психологические особенности публичного выступления	Устный доклад Контрольные вопросы по темам: Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением. Перцептивная сторона делового общения.	Представить устный доклад на предложенную тему Регламент доклада – 5 минут Оценивается: глубина раскрытия темы и техника речи В течение месяца – май 2020 г.
9	Основы психологии деловых коммуникаций.	Контроль по результатам психологических тренингов (в форме решения тестовых заданий)	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>
10		Контроль по результатам тренинга	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>



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

СМК РГУТиС

Лист 47 из 63



1-й семестр. Основы речевых коммуникаций

Ситуационная задача – деловая беседа

1. Допишите фрагменты дискурсов, принимая во внимание коммуникативную задачу, стоящую перед специалистом в области сервиса– урегулировать коммуникативную ситуацию, снять речевую агрессию, используя тактики речевого поведения, аргументы, этикетные формулы. Охарактеризуйте тактики речевого поведения, аргументы, особенности речи клиента.

Гостиница – общение администратора с клиентом

Клиент: Для меня забронирован номер на фамилию Смирнов с 3 по 11 мая.

Менеджер:

Клиент: Что значит такой брони нет? Как нет? Чем Вы здесь вообще занимаетесь? Позовите главного администратора или хозяина гостиницы! Срочно!

в Вашей гостинице для меня номер

Менеджер:

Менеджер:

Клиент: Я объясняю: неделю назад наша компания забронировала

Клиент: Да, я приехал на конференцию

Менеджер:

Клиент: Все вопросы нужно решать оперативно.

Менеджер:

Гостиница – общение администратора с клиентом

Клиент: С кем мне поговорить по поводу уборки номеров?

Менеджер:

Клиент: Горничные плохо убирают номер. Постельное белье, полотенца не меняются уже 3 дня.

Менеджер:

Клиент: Что значит отель 3 звезды? Убираться не нужно, если 3 звезды? Я заплатил деньги. Будьте любезны позаботиться о качестве.

Менеджер:

Клиент: Я вам устрою рекламу, мало не покажется!

Менеджер:

Гостиница – общение администратора с клиентом

Клиент: Я хочу забронировать в ресторане вашей гостиницы столик на четырех человек. К кому мне следует обратиться?

Менеджер:

Клиент: Мои гости гурманы, чем Вы их можете порадовать и, возможно, удивить?.

Менеджер:

Клиент: Нет, это не подходит.

Менеджер:



Клиент: Если все пройдет хорошо, я обещаю вас отличную рекламу !

Менеджер:

Ресторан – общение официанта с клиентом

Клиент: Официант! Сколько я еще должен ждать свой заказ!?

Менеджер:

Клиент: Это что такое? Я заказывал пасту с морепродуктами.

Менеджер:

Клиент: Это морепродукты?

Менеджер:

Клиент: Вы испортили нам весь вечер. Я требую компенсации. Я требую хозяина ресторана!

Менеджер:

Клиент: Я вас выведу на чистую воду. Вы меня надолго запомните!

Менеджер:

2. Допишите фрагменты дискурсов. Охарактеризуйте основную интенцию менеджера и ответную реакцию горничной. Определите интенцию менеджера, реализация которой способствовала бы достижению коммуникативной цели – сохранению нормального психологического климата в компании и выполнению условий трудового договора работниками.

Гостиница – общение менеджера по работе с персоналом с горничной

Менеджер: Ко мне обратился клиент с претензией на плохую уборку номера. Этот номер убираете Вы, и я недоволен Вашей работой.

Горничная: Я очень хорошо выполняю свои обязанности, а клиент сам не знает, чего хочет.

Менеджер:

Горничная: У нас отель 3 звезды, а он желает сервис на 5 звезд.

Менеджер:

Горничная: Я работаю уже много лет, и на меня никогда не было нареканий.

Менеджер:

Горничная:

Менеджер:

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 2019». Адресант – Президент компании. Адресат- руководитель органа государственного управления.
3. 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

Групповой проект

Технологии общения с клиентом. Дискурсивная составляющая

Тестовые задания

блок «Основные аспекты речевой коммуникации»)

1. Языковой компетенцией выступающего можно считать:
 1. великолепное владение материалом темы выступления, основанное на широкой образованности;
 2. его высокую эрудированность во многих областях знания;
 3. прекрасное знание языка как средства общения;
 4. широкое привлечение фактического материала.
2. Максимумы, которые являются составляющими принципа кооперации П..Грайса:
 1. максима способа выражения;
 2. максима количества;
 3. максима качества;
 4. максима великодушия.
3. Умение учитывать возраст, пол, национальность слушателей, их общественное положение и образ жизни относится:
 1. к лингвопрагматической части компетенции оратора;
 2. к предметной компетенции;
 3. к аргументационному компоненту ораторской компетенции;
 4. к практическому опыту в политической сфере.
4. Для успешного делового общения наиболее эффективной является стратегия:
 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 городскому»;
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**

блок 2 «Виды речевой деятельности»

1. При чтении документа используется

1. изучающее чтение;
2. сканирование;
3. ознакомительное чтение;
4. поисковое чтение.

2. Аудирование, при котором собеседник слушает внимательно и не вмешивается в чужую речь своими замечаниями, в основном молчит, – это:

1. нерефлексивное слушание;
2. рефлексивное слушание;
3. эмпатическое слушание;
4. апперцепция.

3. Рецептивными видами речевой деятельности являются:

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



4. Продуктивными видами речевой деятельности являются:

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

5. Аудирование, при котором совмещается понимание и сочувствие-переживание, – это:

1. нерефлексивное слушание;
2. рефлексивное слушание;
3. **эмпатическое слушание;**
4. апперцепция.

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

1. нерефлексивное слушание;
2. рефлексивное слушание;
3. эмпатическое слушание;
4. **антиципация.**

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

1. к силе
2. **к массам**
3. к делу
4. к авторитету.

8. Батос – это:

1. разновидность бурлескного стиля, состоящая в описании низких тем высоким слогом;
2. вид иронического высказывания;
3. то же, что и высокий стиль речи;
4. разновидность бурлескного стиля, состоящая в тематическом и стилистическом снижении.

9. Тезис – это:

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

10. К высокому стилю относится высказывание:

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

11. Произнося юбилейную речь, следует придерживаться правила:

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

12. Митинговая речь как разновидность относится:

1. к социально-политической речи;
 2. к социально-бытовой речи;
 3. к парламентской речи;
 4. к приветственному типу речей.
13. Выступление, посвященное вопросам ротации кадров, должно быть:
1. в высоком стиле;
 2. в среднем стиле;
 3. в простом стиле;
 4. в бурлескном стиле.
14. К высокой лексике относятся слова:
1. зодчий, благополучие, блаженство;
 2. живописный, головотяпство, коллега;
 3. стоический, пурпурный, доблестный;
 4. созерцающий, минимальный, пророческий.
15. В высоком стиле следует говорить:
1. о вопросах производственно-хозяйственной деятельности;
 2. об инфляции;
 3. о любимом эстрадном певце;
 4. о юбиляре.
16. Классификация вводится в исследование для того, чтобы:
1. установить типы или виды чего-либо;
 2. дать более последовательное и понятное описание какого-либо явления;
 3. перечислить все основные признаки какого-либо явления;
 4. представить все аспекты рассматриваемого явления.
17. . Не рекомендуется заканчивать выступление
1. шуткой, не относящейся к делу;
 2. извинением, что задержал аудиторию;
 3. общей фразой – Вот и все, что я хотел сказать;
 4. благодарностью за внимание.
18. Дискурс – это
1. система взаимосвязанных, взаимообусловленных элементов, языковых знаков
 2. процесс говорения
 3. речевое произведение, в котором находят разрешение коммуникативные целеустановки, интенциональные замыслы автора.
 4. то же, что и текст
19. Неоправданно торжественный, напыщенный стиль – это:
1. высокий стиль;
 2. бомбаст;
 3. батос;
 4. средний стиль речи.
- 20... Недопустимыми уловками в споре является:
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
--------------	---

2-й семестр 2-й семестр «Психология делового общения»

Групповой проект

Технологии общения с клиентом. Психологическая составляющая

Тренинг. Психологическая постройка к клиенту

1. Менеджер отеля обсуждает с семейной парой организацию банкета. Беседа затягивается. У клиентов разные представления о будущем празднике. Смоделируйте психологический портрет клиентов. Оцените их эмоциональное состояние, вербальные и невербальные сигналы, предложите психологические тактики для достижения коммуникативной цели.

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

Тестирование

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 экстерналлом, 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:

- б) контактные
- в) неконтактные
- г) первичные
- а) 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 успевае, 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 успевае, 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

Ситуационная задача- анализ деловой беседы

1. Составьте фрагмент деловой беседы менеджера по персоналу турагентства и соискателя на должность менеджера по продажам. 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 менеджера по продажам турагентства с клиентом.. Охарактеризуйте психологические тактики специалиста, способствующие сотрудничеству. Представьте поведенческие портреты коммуникантов.

7.4. Содержание занятий

Тема	Содержание практического занятия	Педагогические технологии/методические указания
Тема 2. Лингво-прагматический аспект речевой коммуникации	Решение ситуационных задач Работа в малых группах анализ деловых бесед	Проводится в малых группах в аудитории. Количество человек в группе – 3-4. Требуется предварительная самостоятельная подготовка по теме 2. Анализ проводится по следующим параметрам: - целостность речи, аргументация, использование этикетных формул, использование профессиональной лексики
Тема 3. Этический аспект речевой коммуникации	Работа в малых группах- анализ деловых бесед	Проводится в малых группах в аудитории. Количество человек в группе – 3-4. Требуется предварительная самостоятельная подготовка по теме 2. Анализ проводится с целью выявления применения в речи различных этикетных формул
Тема 4. Психологический аспект речевой коммуникации	Решение ситуационных задач	Проводится в малых группах в аудитории. Количество человек в группе – 3-4. Требуется предварительная самостоятельная подготовка по теме 2. Анализ проводится с целью выявления психологических особенностей речевой коммуникации на примерах диалогического общения в деловой среде
Тема 5. Совершенствование навыков	Круглый стол- (защита групповых	Проводится аудиторно. В ходе обсуждения выявляются наиболее



Тема	Содержание практического занятия	Педагогические технологии/методические указания
устной речи	проектов)	уместные речевые тактики.
Тема 6. . Совершенствование навыков слушания	Тренинг- Контроль навыков аудирования	Задача занятия – восприятие и фиксация применения языковых норм и использования различных тактик ведения деловой беседы в профессиональной среде.
Тема 7. Совершенствование навыков чтения	Круглый стол (Выступление с профессиональными речами)	Проводится аудиторно с целью тренировки речи, соответствующей нормам делового этикета
Тема 8. Совершенствование навыков письма	Тренинг (Дискурс-анализ деловых писем)	Дискурс – анализ проводится аудиторно в мини-группах с целью выявления наиболее уместных тактик деловой переписки в зависимости от решаемой проблемы в деловой среде
Тема 1. Введение в основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса	Тренинг	Тренинг проводится преподавателем с целью обучения основным приёмам получения информации о собеседнике по невербальным признакам
Тема 2. Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением	Тренинг	Проводится преподавателем с целью обучения студентов тактикам преодоления типовых ситуаций в практике делового общения
Тема 3. Перцептивная сторона делового общения	Тренинг	Проводится преподавателем с целью обучения студентов приёмам восприятия эмоционально окрашенной речи собеседников
Тема 4. Коммуникативная сторона делового общения	Ситуационно-ролевая игра	Проводится аудиторно. В мини-группах – по 3-5 человек. Каждая мини-группа получает задание распределения ролей по тактикам делового общения.
Тема 5. Деловая беседа как основная форма делового общения	Круглый стол. (Анализ деловой беседы. Психолог. Составл.)	Группа делится на «участников круглого стола» и «наблюдателей». Задача «наблюдателей» зафиксировать психологические особенности ведения деловых переговоров. После окончания «круглого стола» полученные результаты обсуждаются в группе
Тема 6. Психологические аспекты переговорного процесса.	Круглый стол (Анализ деловой беседы)	Группа делится на «участников круглого стола» и «наблюдателей». Задача «наблюдателей» зафиксировать психологические особенности ведения деловых переговоров. По-



Тема	Содержание практического занятия	Педагогические технологии/методические указания
		сле окончания «круглого стола» полученные результаты обсуждаются в группе
Тема 7. Деловые совещания.	Решение Ситуац. Задач.	Студенты объединяются в мини-группы, распределение ролей предполагает выделение в мини-группе из 5 человек одного «руководителя» и одного «наблюдателя». Результаты проведения «делового совещания» обсуждаются сначала в микро-группе, затем в академической группе
Тема 8. Психологические особенности публичного выступления	Круглый стол (Анализ публичного выст.)	Каждый студент выступает с коротким списчем, который является объектом анализа группы. После окончания выступлений они обсуждаются группой

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

8.1. Основная литература

1. Деловые коммуникации: Учебник / Папкова О.В. - М.:Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2017. режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=566178>
2. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014 режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417747>
3. Речевая коммуникация: Учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015 Режим доступа <http://znanium.com/catalog/product/492125>
4. Основы коммуникологии (теория коммуникации): Учебное пособие / А.С. Чамкин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=344977>

8.2.Дополнительная литература

1. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокоора. - М.: ИНФРА-М, 2016. Режим доступа <http://znanium.com/catalog/product/518602>
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. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196>
3. Основы общей психологии: Учебник / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. <http://znanium.com/bookread.php?book=463271>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

- 1.Электронно-библиотечная система ЭБС «Znanium.com»



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

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. Профессиональная база данных учебников, книг, иных материалов для студентов по межкультурной коммуникации «Межкультурная коммуникация»
www.intercultural.ru
4. База данных ИНИОН www.inion.ru/resources/bazy-dannykh-inion-ran/
5. Информационно-справочная система: Российская национальная библиотека
www.nlr.ru
6. 2. Информационно-справочная система: Российская государственная библиотека (РГБ) www.rsl.ru

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

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

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

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

Теоретические занятия(лекции) организуются по потокам: лекции, в том числе: с демонстрацией видеоматериалов и презентацией; лекции-презентации; лекция-диалог;

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

Изложение лекционного материала рекомендуется проводить в мультимедийной форме (презентаций). Теоретический материал должен отличаться практической направленностью.

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

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



Практические занятия проводятся в форме: решения ситуационных задач, работы в малых группах анализа деловых бесед, круглого стола (Дискурс-анализ профессиональных речей); тренинг- контроля навыков аудирования; ситуационно-ролевой игры.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Основными задачами самостоятельной работы студентов являются:

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

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

- закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;
- формирование и совершенствование навыков коммуникации;
- совершенствование навыков основных видов речевой деятельности;



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

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

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.

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

Учебные занятия по дисциплине «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, 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, доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование, доска
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет". Интерактивная 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