



**УТВЕРЖДЕНО:**

**Ученым советом Высшей школы туризма,  
индустрии гостеприимства и дизайна  
Протокол № 7 от «27» июня 2019 г.**

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

### **ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **Б1.Б.6 ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**основной профессиональной образовательной программы высшего образования –  
программы бакалавриата  
по направлению подготовки 54.03.01 Дизайн  
направленность (профиль): Дизайн интерьера и экспозиционно-выставочной среды  
Квалификация: бакалавр  
год начала подготовки: 2019**

**Разработчик (и):**

| должность  | ученая степень и звание, ФИО            |
|--|---|
| Доцент Департамента фундаментальной подготовки           | <b>Канд. пед. наук, доц. Зорина Н.М</b> |
| Ст.преподаватель Департамента фундаментальной подготовки | <b>Кирееенкова З.А.</b>                 |

**Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:**

| должность  | ученая степень и звание, ФИО |
|--|------------------------------|
| Профессор Высшей школы туризма, индустрии гостеприимства и дизайна | <b>проф. Васильев А.А.</b>   |



### 1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Технологии делового общения» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 54.03.01 «Дизайн» профиль Дизайн интерьера и экспозиционно-выставочной среды и относится к базовой части программы.

Дисциплина реализуется Департаментом фундаментальной подготовки.

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

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

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

ОК-6 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

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

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

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

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов, из них 20 часов контактной работы с преподавателем и 88 часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся. Преподавание дисциплины ведется на 1 курсе в 2 семестре продолжительностью 18 недель и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: занятия лекционного типа в форме лекции с использованием мультимедийных средств; лекции-презентации, лекции-диалога, занятия семинарского типа в виде практических занятий в форме тренингов, ситуационно-ролевых игр, решения ситуационных задач, анализа деловых бесед, дискурс-анализа профессиональных речей, круглых столов, работы в группах, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме тестирования, тренинга, решению ситуационных задач, защиты группового проекта (круглого стола), промежуточная аттестация в форме зачета (2 семестр).

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

- производственная практика, производственной (преддипломной) практики.



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

| №<br>пп | Индекс<br>компетенци<br>и | Планируемые результаты обучения<br>(компетенции или ее части)   |
|---------|---------------------------|---|
| 1.      | ОК-5                      | Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия |
| 2.      | ОК-6                      | Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия                                |

## 3. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП:

Дисциплина «Технологии делового общения» является частью первого блока программы бакалавриата 54.03.01 Дизайн профиль Дизайн интерьера и экспозиционно-выставочной среды и относится к базовой части программы.

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

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

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

ОК-6 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Освоение компетенции ОК-5 начинается при изучении дисциплины Иностранный язык, продолжается при изучении дисциплины Технологии делового общения, заканчивается при подготовке и защите выпускной квалификационной работы.

Освоение компетенции ОК-6 начинается и продолжается в дисциплинах История искусства и дизайна, Введение в технологию обслуживания, Технологии делового общения, заканчивается при подготовке и защите выпускной квалификационной работы.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с ознакомлением студентов с основами технологий профессионального общения, психологии общения, раскрытием их значения и роли в туристской деятельности, спецификой ведения деловых переговоров, совещаний, психологических особенностей публичного выступления. Студент учится адекватно ориентироваться в конфликтной ситуации, межгрупповых и межличностных конфликтах, осознавать свое место и роль в них, свои возможности как должностного лица. При этом, студент осваивает технологии делового общения в туристской деятельности с учетом международной, межкультурной и межрелигиозной специфики.

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

- производственная практика, производственная (преддипломная) практика.



**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 3/108 зачетных единиц/ акад. часов.

*(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)*

| №<br>п/п   | Виды учебной деятельности   | Всего          | Семестры       |
|------------|---|----------------|----------------|
|            |   |                | 2              |
| <b>1</b>   | <b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>                   | <b>20</b>      | <b>20</b>      |
|            | в том числе:  | -              | -              |
| 1.1        | Занятия лекционного типа  | 6              | 6              |
| 1.2        | Занятия семинарского типа, в том числе:                                 | 10             | 10             |
|            | Семинары  |                |                |
|            | Лабораторные работы   |                |                |
|            | Практические занятия  | 10             | 10             |
| <b>1.3</b> | <b>Консультации</b>   | <b>2</b>       | <b>2</b>       |
| <b>1.4</b> | <b>Форма промежуточной аттестации (зачет, зачет с оценкой, экзамен)</b> | <b>Зачет 2</b> | <b>Зачет 2</b> |
| <b>2</b>   | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>                               | <b>88</b>      | <b>88</b>      |
| <b>3</b>   | <b>Общая трудоемкость час</b>   | <b>108</b>     | <b>108</b>     |
|            | <b>з.е.</b>   | <b>3</b>       | <b>3</b>       |




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

| 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 |                           |                               |                  |  |
| 1.2                   | <b>Блок 1. Основные аспекты речевой коммуникации</b> | Тема 1. Основные понятия теории речевой коммуникации                            | 2  | Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией |                                   |  |                       |                           |                                  |                           |                               | 11               | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Подготовка словаря терминов по речевой коммуникации  |
| 3.2                   |  | Тема 2. Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации                        | 2  | Лекция диалог  |                                   |  |                       |                           |                                  |                           |                               | 11               | Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать по предложенному плану туристическую компанию с целью определения участников профессионального общения. |





|   |  |   |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |    |  |   |
|---|--|---|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|----|--|---|
| 2   |  | навыков чтения                              |  |  |   | стол<br>(Выступлен<br>ие с<br>профессио<br>нальными<br>речами) |  |  |  |  |  |  |    |  | с профессиональной речью  |
| 15.<br>2  |  | Тема 8. Совершенствование<br>навыков письма |  |  | 2 | Тренинг(со<br>ставление<br>деловых<br>писем)                   |  |  |  |  |  |  | 11 |  | Составление деловых<br>писем с<br>соответствующим<br>дискурс-анализом |
| Контрольная точка № 3 0-35 баллов – круглый стол – групповой проект «Технология общения с клиентом. Дискурсивная составляющая»<br>Контрольная точка № 4 0-10 баллов– тренинг -составление деловых писем |  |   |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |    |  |   |
| 17.<br>2  |  | Консультации                                |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  | 2  |  |   |
|   |  | Промежуточная аттестация – 2<br>часа        |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |    |  |   |
| <i>Форма промежуточной аттестации – зачет</i>   |  |   |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |    |  |   |

|   |   |  |
|---|---|--|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ<br>ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО<br>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ<br/>         ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | <b>СМК РГУТиС</b><br><hr/> <i>Лист 8 из 37</i> |
|   |   |  |

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

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

| № п/п       | Тема, трудоемкость в акад.ч.  | Учебно-методическое обеспечение  |
|-------------|---|--|
| 2-й семестр |   |  |
| 1           | Основные понятия теории речевой коммуникации, 11 ч.   | . Основы теории коммуникации: Учебное пособие / О.Я. Гойхман, Т.А. Апарина, Л.М. Гончарова, В.И. Дубинский; Отв. ред. О.Я. Гойхмана. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012 Режим доступа <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=253871">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=253871</a>   |
| 2           | Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации, 11 ч.   | 2. Основы коммуникологии (теория коммуникации): Учебное пособие / А.С. Чамкин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Режим доступа <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=344977">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=344977</a>  |
| 3           | Этический аспект речевой коммуникации, 11 ч.  | 3. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014 режим доступа <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417747">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417747</a>  |
| 4           | Психологический аспект речевой коммуникации, 11 ч.  | 4. Психология делового общения : учебник / Н.В. Бордовская, под. под ред., С.Н. Костромина, Н.Л. Москвичева, Е.В. Зиновьева. — Москва : КноРус, 2017. — 296 с. <a href="https://www.book.ru/book/922389/view/1">https://www.book.ru/book/922389/view/1</a>   |
| 5           | Совершенствование навыков устной речи. Монологическая и диалогическая речь. Речь и дискурс, 11 ч. | 5. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокоора. - М.: ИНФРА-М, 2010. Режим доступа <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=201036">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=201036</a>   |
| 6           | Совершенствование навыков слушания, 11 ч.   | 6. 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 <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196</a>   |
| 7           | Совершенствование навыков чтения, 11 ч.   | 7. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2018. — 304 с. — ЭБС Znanium.com Режим доступа: <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=942797">http://znanium.com/bookread2.php?book=942797</a>   |
| 8           | Совершенствование навыков письма, 11 ч.   | 8. Этика деловых отношений: Учебное пособие / М.А. Блюм, Б.И. Герасимов, Н.В. Молоткова. - М.: Форум, 2009. - 224 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-91134-261-6 ЭБС Znanium.com Режим доступа: <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=144586">http://znanium.com/bookread2.php?book=144586</a> |
|             |   | 9. 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. - 384 с. ЭБС «Znanium», режим доступа: <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=405196">http://znanium.com/bookread2.php?book=405196</a>  |



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

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

| № пп | Индекс компетенции | Содержание компетенции (или ее части)  | Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)  | В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:  |  |  |
|------|--------------------|--|--|--|--|--|
|      |                    |  |  | знать  | Уметь  | Владеть  |
| 1    | ОК-5               | способностью к коммуникациям в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основные аспекты речевой коммуникации</li> <li>2. Виды речевой деятельности</li> </ol> | языковую систему, языковую норму, функциональные стили современного русского лит. языка, способы совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами | составлять профессиональную речь с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил композиции и языковых норм; вести деловую корреспонденцию, составлять документы различных жанров, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица компании | свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи |
| 2    | ОК-6               | способностью работать в коллективе, толерантно   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основные аспекты речевой коммуникации</li> </ol>                                       | правила и законы делового общения; стратегии и тактики речевого общения,   | эффективно использовать речевые тактики; убеждать собеседника и достигать намеченной   | профессиональной речью/ навыками квалифицированного  |

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ<br>ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО<br>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ<br/>         ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | <b>СМК РГУТиС</b><br><hr/> <i>Лист 10 из 37</i> |
|   |   |   |

|  |  |  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|--|--|---|
|  |  | воспринимать<br>социальные,<br>этнические,<br>конфессиональные и<br>культурные<br>различия |  | стратегии управления<br>конфликтами, принципы<br>командной работы;<br>характерные особенности<br>национального делового<br>общения представителей<br>разных культур; | коммуникативной цели;<br>-системно анализировать<br>конфликтную ситуацию<br>- Снять эмоциональное<br>напряжение с себя и<br>собеседника<br>-принимать и выполнять<br>командные роли<br>в полной мере учитывать<br>личность партнера по<br>общению или<br>слушающую аудиторию;<br>сравнивать родную<br>культуру с другими<br>культурами, распознавать<br>и преодолевать<br>стереотипы | устного выступления и<br>диалогической речи<br>делового характера;<br>навыками классификации<br>различных типов<br>культур;<br>навыками управления<br>стрессом, снятия<br>эмоционального<br>напряжения с<br>собеседника, навыком<br>целеполагания.<br>Отличать факт от своего<br>отношения к нему<br>(критическое мышление) |
|--|--|--|--|--|--|---|

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

| Результат обучения по дисциплине  | Показатель оценивания  | Критерий оценивания   | Этап освоения компетенции  |
|---|--|---|--|
| <p>Знание языковой системы, языковой нормы, функциональных стилей современного русского лит. языка, способов совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегий и тактик речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами</p> <p>Умение составлять профессиональную речь с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил композиции и языковых норм; вести деловую корреспонденцию, составлять документы различных жанров, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица компании</p> <p>Владение свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи</p> | <p>Тестирование, решение ситуационных задач (деловая беседа),<br/>         Тренинг – составлении е деловых писем;<br/>         Круглый стол – групповой проект «Технологии общения с клиентом.<br/>         Дискурсивная составляющая»</p> | <p>Студент продемонстрирует знание законов и правил языковой системы, языковых норм, позволяющих применять их в профессиональной деятельности, выстраивая деловые коммуникации с клиентами, коллегами и т.д. .</p> <p>Демонстрирует умение создавать и воспринимать деловой дискурс, необходимый для осуществления профессиональной деятельности.</p> <p>Студент демонстрирует владение практическими навыками создания и восприятия делового дискурса, необходимого для осуществления профессиональной деятельности.</p> | <p>закрепление способности к коммуникациям в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p> |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <p>Знание правил и законов делового общения; стратегий и тактик речевого общения, стратегий управления конфликтами, принципов командной работы; характерных особенностей национального делового общения представителей разных культур</p> <p>Умение эффективно использовать речевые тактики; убеждать собеседника и достигать намеченной коммуникативной цели; в полной мере учитывать личность партнера по общению или слушающую аудиторию; сравнивать родную культуру с другими культурами, распознавать и преодолевать стереотипы</p> <p>Владение профессиональной речью/ навыками квалифицированного устного выступления и диалогической речи делового характера</p> | <p>Тестирование, решение ситуационных задач (деловая беседа),<br/>         Тренинг – составлении е деловых писем;<br/>         Круглый стол – групповой проект «Технологии общения с клиентом.<br/>         Дискурсивная составляющая»</p> | <p>Студент продемонстрирует знание законов и правил делового общения, позволяющих применять их в профессиональной деятельности, выстраивая деловые коммуникации с клиентами, партнерами, коллегами с учетом национальной и религиозной специфики</p> <p>Демонстрирует умение создавать и воспринимать деловой дискурс с учетом фактора адресата</p> <p>Студент демонстрирует владение навыками квалифицированного устного выступления и диалогической речи делового характера</p> | <p>закрепление способности работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> |
|--|--|---|--|

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.

|  |   |                                   |
|--|---|-----------------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ<br>ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО<br>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ<br/>         ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТиС<br><hr/> Лист 13 из 37 |
|  |   |                                   |

### **Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на текущей аттестации**

Текущий контроль реализуется в формах тестирования, оценки посещаемости занятий, активности студента на лекционных и практических занятиях и т.д. В семестре по дисциплине устанавливается мероприятия текущего контроля успеваемости (4 «контрольные 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 тестирования;
- оценка текущей успеваемости по итогам докладов-презентаций;
- оценка текущей успеваемости по итогам выполнения практических заданий на практических занятиях;
- посещение учебных занятий.

Дополнительные критерии:

- активность на лекционных и практических занятиях, интерес к изучаемому предмету;
- обязательное посещение учебных занятий;
- оценка самостоятельной работы студента.

Результаты промежуточной аттестации определяются оценками "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно" (форма промежуточной аттестации – экзамен) 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 не выполненным.

Практические занятия (между «контрольными точками») проводятся в активной и интерактивной форме (работа в группах, разработка проекта), в аудитории или вне аудитории (на выставке, например). Несмотря на то, что преподаватель не оценивает в баллах студента на каждом занятии, в тоже время преподаватель фиксирует активность на

занятии и при подведении итогов за семестр начисляет от 0 до 5 рейтинговых бонусных баллов за активность на занятиях.

Четвертая «контрольная точка» – проводится в период последних двух недель семестра в форме выполнения Группового проекта с презентацией результатов на предпоследнем (и последнем – для тех, кто отсутствовал по уважительной причине) практическом занятии. Первая, вторая, третья «контрольная точка» проводится в форме тестирования и оценки выполнения практических заданий на практических занятиях (1 контрольная точка – 10 баллов, 2 – 10 баллов, 3 – 10 баллов). «Контрольные точки» проводятся по итогам изучения раздела дисциплины.

В случае отсутствия студента по уважительной причине на занятии (болезнь, подтвержденная медицинской справкой или участие в общеуниверситетском мероприятии) при расчете баллов за посещаемость отсутствие студента в эти дни не учитывается. При этом все мероприятия текущего контроля студент должен выполнить и быть аттестован по ним в баллах.

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 контролю успеваемости) и набрать в общей сложности не менее 51 балла.

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

| Баллы за семестр | Автоматическая оценка       |                          | Баллы за зачет | Баллы за экзамен | 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<br>90-100      | 4 (хорошо)<br>5 (отлично)                          |
| 51-70*           | зачет                       | 3<br>(удовлетворительно) | -              | 0-20             | 51-70<br>71-89<br>90 | 3 (удовлетворительно)<br>4 (хорошо)<br>5 (отлично) |
| 50 и менее       | недопуск к зачету, экзамену |                          | -              | -                | 50 и менее           | 2<br>(неудовлетворительно),<br>незачет             |

\*при условии выполнения всех заданий текущего контроля

| Посещаемость 30 баллов      |                             |                             |                             |                    |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|--------------------|
| 1 задание текущего контроля | 2 задание текущего контроля | 3 задание текущего контроля | 4 задание текущего контроля | рейтинговые бонусы |
| 0-10 баллов                 | 0-10 баллов                 | 0-10 баллов                 | 0-35 баллов                 | 1-5 баллов         |
| <b>Итого – 100 баллов</b>   |                             |                             |                             |                    |

Первая «контрольная точка» – 0-10 – тестирование.

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

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

|  |   |                     |
|--|---|---------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ<br>ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО<br>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ<br/>         ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТиС<br>_____ |
|  |   | Лист 15 из 37       |

*Четвертая «контрольная точка» – тренинг – составление деловых писем*

**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 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 ;

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

*Максимальная сумма баллов - 10 баллов.*

*Средство оценивания – тестирование*

**Критерии оценки при проведении тестирования (20 вопросов):**

Выбрать один правильный ответ из предложенных четырех или два правильных ответа из предложенных пяти вариантов

Тест считается сданным при 50% и более правильных ответов. 1 балл выставляется за 10 правильных ответов, 2 балла выставляется за 11 правильных ответов, 3 балла

|  |  |                                   |
|--|--|-----------------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ<br>ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО<br>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ<br>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТиС<br><hr/> Лист 16 из 37 |
|  |  |                                   |

выставляется за 12 правильных ответов, 4 балла - за 13 правильных ответов, 5 баллов - за 14 правильных ответов, 6 баллов - за 15 правильных ответов, 7 баллов - за 16 правильных ответов, 8 баллов - за 17 правильных ответов, 9 баллов – за 18 правильных ответов, 10 баллов - за 19-20 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<br>заданий +<br>ситуационная задача<br>верно<br>решена | Зачтено («5»0, если (90 –100)% правильных ответов +<br>представлен полный , аргументированный ответ,<br>содержащий решение ситуационной задачи |
|  | Зачтено («4»0, если (70 – 89)% правильных ответов+<br>ответ, содержащий решение ситуационной задачи,   |



|   |   |   |
|---|---|---|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ<br>ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО<br>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ<br/>         ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | <b>СМК РГУТиС</b><br><hr/> <i>Лист 17 из 37</i> |
|   |   |   |

|  |  |
|--|--|
|  | недостаточно аргументирован  |
|  | Зачтено («3»0, если (50 – 69)% правильных ответов+<br>представлено общее описание ситуационной задачи;<br>анализ отсутствует |
|  | Не зачтено 9«2»0, если менее 50% правильных ответов;<br>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.**

| Номер недели семестра | Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части) | Вид и содержание контрольного задания   | Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи   |
|-----------------------|---|---|---|
| 1/4                   | Блок 1. Основные аспекты речевой коммуникации                             | Решение ситуационной задачи (деловая беседа)<br>Ведение деловых бесед, переговоров с учетом всех правил и законов делового общения, в т.ч. с представителями разных культур | Ответить на поставленные вопросы<br>Критерии оценки:<br>1. Определение особенностей делового общения партнеров по бизнесу (0-2 балла)<br>2. рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-2 балла);<br>3. определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балла);<br>4. определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-2 балла);<br>5. соблюдение языковой нормы (0-2 балла).<br>Максимальная сумма баллов - 10 баллов. |
|                       |   | Тестирование  | Письменный опрос из 20 вопросов, каждый верный ответ дает 0,5 баллов<br>Максимальная сумма баллов - 10 баллов.  |

|     |                                   |  |   |
|-----|-----------------------------------|--|---|
| 5/4 | Блок 2. Виды речевой деятельности | Групповой проект «Технологии общения с клиентом.<br>Дискурсивная составляющая»   | Максимальная сумма баллов - 35 баллов в зависимости от уровня проекта и защиты<br>В проекте отражена специфика специальности-коммуникации в сфере туризма. Дискурсивная составляющая  |
|     |                                   | Тренинг - составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом:<br>1-рекламация на некачественное обслуживание, выполнение работ/предоставление услуг не в обусловленные договором сроки;<br>2-приглашение на выставку «Туризм 2018»;<br>3-уведомление о внесении изменений в договор;<br>4.бронирование мест на теплоходе/ самолете/в гостинице | Представить краткую характеристику исследуемой компании, которая является адресантом деловых писем. Составьте деловые письма и соответствующие дискурс-анализы.<br>Критерии оценки:<br>1. Логичность, целостность коммуникативно сопровождающего дискурса (0-2 балла).<br>2. Наличие и правильное расположение реквизитов (0-2 балла).<br>3. Соблюдение языковой нормы (0-3 балла).<br>4. Использование этикетных формул (0-3 балла).<br>Максимальная сумма баллов - 10 баллов. |

|  |  |                                   |
|--|--|-----------------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ<br>ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО<br>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ<br>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТиС<br><hr/> Лист 20 из 37 |
|  |  |                                   |

### **Оценочные средства текущего контроля Типовые практические задания**

Практические задания направлены на оценивание формирования следующих компетенций в процессе освоения дисциплины:

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

ОК-6 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

#### **Ситуационные задачи – деловая беседа**

1. В рекламное агентство обращается клиент с жалобой на некачественное выполнение заказа. Смоделируйте коммуникативную ситуацию; представьте модель деловой беседы специалиста и клиента. Охарактеризуйте речевое поведение коммуникантов.

2. Рекламное агентство предлагает крупным организациям услуги по рекламе проекта/продукции/услуги. Смоделируйте коммуникативную ситуацию. Предложите речевые тактики руководителя сервисной компании, способствующие сотрудничеству организаций.

#### **Тренинг – составление деловых писем**

1. Составить письмо/ информацию на сайт- сообщение о новых проектах/услугах. Адресант – Руководитель компании. Адресат- партнеры, потенциальные клиенты

2. Составить письмо-благодарность за приглашение на выставку/презентацию и т.д. Адресант – Руководитель компании. Адресат- руководитель органа государственного управления.

3. 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 – Руководитель компании. Адресат- партнер по бизнесу

4. Составить письмо ответ на 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 – Руководитель компании. Адресат- партнер по бизнесу

5. Составить письмо- приглашение на выставку «Дизайн 2018». Адресант – Президент компании. Адресат – Глава органа местного самоуправления.

#### **Групповой проект**

Технологии общения с клиентом. Дискурсивная составляющая

##### **1. Тестовые задания**

Тестовые задания направлены на оценивание формирования следующих компетенций в процессе освоения дисциплины:

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

ОК-6 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ<br>ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО<br>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ<br>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС<br><hr/> <i>Лист 21 из 37</i> |
|  |  |  |

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

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ<br>ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО<br>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ<br>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТиС<br><hr/> <i>Лист 22 из 37</i> |
|   |  |  |

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.

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ<br>ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО<br>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ<br/>         ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | <b>СМК РГУТиС</b><br><hr/> <i>Лист 23 из 37</i> |
|  |   |   |

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».
- 5.

20. Единицей общения является:

1. дискурс;
2. текст;
3. фраза;
4. предложение.

### **Оценочные средства промежуточного контроля Тестирование**

1. При чтении документа используется

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

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

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

3. Рецептивными видами речевой деятельности являются:

1. письмо;
2. говорение;

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ<br>ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО<br>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ<br>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС<br><hr/> <i>Лист 24 из 37</i> |
|  |  |  |

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).



|  |  |  |
|--|--|--|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ<br>ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО<br>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ<br>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТиС<br><hr/> <i>Лист 25 из 37</i> |
|  |  |  |

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. стойческий, 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

|  |   |                                   |
|--|---|-----------------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ<br>ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО<br>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ<br/>         ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТиС<br><hr/> Лист 26 из 37 |
|  |   |                                   |

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»

#### **Ситуационная задача – деловая беседа**

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

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

#### **7.4. Содержание практических занятий.**

**Целью** практических занятий является овладение студентами под руководством преподавателя т 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.

**Задачи** практических занятий:

- дать студентам знания о планировании, прогнозировании и анализе делового общения;
- содействовать развитию у студентов теоретического мышления, творческого подхода к осмыслению конфликтных процессов в рабочей группе, совершенствованию личной культуры поведения в конфликтной ситуации.
- обучить правилам составления публичного монологического выступления на профессиональном уровне;
- обучить правилам составления текстов научного характера, требуемых в ходе профессиональной деятельности, навыкам работы с периодической, научной литературой;
- обучить правилам составления деловых писем, в том числе рекламаций, документов (служебных записок, объяснительных, докладных записок, протоколов и т.д.), обеспечивающих сопровождение деловой профессиональной речи,

|  |  |                     |
|--|--|---------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ<br>ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО<br>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ<br>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС<br>_____ |
|  |  | Лист 27 из 37       |

составления кратких и распространенных письменных ответов от лица компании на вопросы/отзывы клиентов на форумах;

- обучить правилам этики и этикета в профессиональном общении, правилам субординации при речевом общении с лицом более высокого положения;
- обучить техникам и приёмам эффективного общения в профессиональной деятельности (в том числе на международном, межкультурном и межрелигиозном уровнях);
- научить использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- обучить процессу установления деловых контактов с учётом особенностей партнёров по общению и соблюдением деловой этики и делового этикета;
- вооружить студентов знаниями по рациональному и эффективному квалифицированному общению в различных условиях и ситуациях профессиональной деятельности;
- обучить умениям квалифицированно вести деловые переговоры и беседы;
- обучить профессионально-квалифицированному восприятию чужой речи;
- сформировать у студентов знания о конфликтах; прогнозировании и анализе конфликтов в рабочих группах.

### Практическое занятие 1

**Вид практического занятия:** решение ситуационных задач

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

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

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

**Продолжительность занятия** – 2 часа.

### Практическое занятие 2

**Вид практического занятия:** круглый стол (защита групповых проектов)

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

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

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

**Продолжительность занятия** – 2 часа.

### Практическое занятие 3

|  |  |                                   |
|--|--|-----------------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ<br>ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО<br>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ<br>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС<br><hr/> Лист 28 из 37 |
|  |  |                                   |

**Вид практического занятия:** тренинг, контроль навыков аудирования

**Тема и содержание занятия:** Совершенствование навыков слушания.

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

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

**Продолжительность занятия** –2 час.

#### Практическое занятие 4

**Вид практического занятия:** круглый стол, выступление с профессиональными речами

**Тема и содержание занятия:** Совершенствование навыков чтения.

**Цель занятия:** обучение студентов различным видам чтения.

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

**Продолжительность занятия** –2 час.

#### Практическое занятие 5

**Вид практического занятия:** тренинг - составление деловых писем

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

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

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


**Продолжительность занятия** – 2 часа.

#### Практическое занятие

Практическое занятие – это оценочное средство (далее ОС), которое ставит перед собой цель углубленного обсуждения сложной темы учебной программы, а так же выступает способом проверки знаний полученных студентами при самостоятельном изучении темы и путем развития у него ораторских способностей в ходе обсуждения вопросов практического занятия. В процессе подготовки к практическому занятию студент черпает и обобщает знания из материала учебников, монографий, нормативных актов, научных статей и т.д., рекомендуемых для подготовки к практическому занятию. В процессе организации и проведения данной формы занятия формируются знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующий следующие этапы компетенции:

Практические занятия проводятся с использованием активных и интерактивных форм обучения:

**2. Дискуссия. Круглый стол.** Практическое занятие в форме дискуссии представляет собой коллективное обсуждение какого-либо вопроса, проблемы или сопоставление информации, идей, мнений, предложений. Преподаватель заранее озвучивает тему дискуссии и вопросы, на которые будет необходимо ответить. В ходе

|  |   |                                   |
|--|---|-----------------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ<br>ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО<br>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ<br/>         ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС<br><hr/> Лист 29 из 37 |
|  |   |                                   |

дискуссии студенты вырабатывают принципы и подходы к решению поставленной проблемы (вопроса), доказательства, обоснования своей позиции, максимально используя свой личный опыт.

**Характеристика ОС. Круглый стол, дискуссия** являются оценочными средствами, позволяющими включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Дискуссионные процедуры могут быть использованы для того, чтобы студенты:

- лучше поняли усвояемый материал на фоне разнообразных позиций и мнений, не обязательно достигая общего мнения;
- смогли постичь смысл изучаемого материала, который иногда чувствуют интуитивно, но не могут высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию;
- смогли согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой проблемы.

Эта форма отражает особенности современного профессионального общения в профессиональной сфере. Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса.

#### **Методика применения ОС и взаимосвязь с формируемыми компетенциями.**

На таком практическом занятии осуществляются сотрудничество и взаимопомощь, каждый студент имеет право на интеллектуальную активность, заинтересован в достижении общей цели практических занятий, принимает участие в коллективной выработке выводов и решений. В условиях совместной работы студент занимает активную позицию.

На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы изучаемой дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен научиться точно выражать свои мысли в выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию, что формирует способность логически верно и юридически грамотно строить устную и письменную речь, пользоваться иностранными языками в целях изучения зарубежного опыта управления кадровым потенциалом органов власти.

Кроме того, дискуссия применяется и как метод обучения, и как форма обучения и заключается в коллективном обсуждении какого-либо вопроса, проблемы или сопоставлении информации, идей, мнений, предложений.

**3. Метод кейсов/решения ситуационных задач (кейс-стади).** Преподаватель готовит кейс (на бумаге или электронном носителе). В кейсе содержится описание жизненной ситуации, а также набор фактических материалов, документов, связанных с ней. Студенты работают в малых группах (по 3-5 человек). На основании представленных документов и описания они должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути вопроса, выявить ключевые проблемы, предложить возможные основные и альтернативные решения, выбрать оптимальный вариант из имеющихся и аргументировать его. На следующей стадии каждая группа представляет свои результаты анализа и вариант решения, затем проходит общая дискуссия, подведение итогов дискуссии и выбор лучшего решения. В ходе занятия с использованием данного метода происходит установление межпредметных связей, у студентов формируется аналитическое и системное мышление, навыки оценки альтернатив; навыки презентации результатов проведенного анализа; навыки оценки последствий, связанных с принятием

|  |  |                                   |
|--|--|-----------------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ<br>ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО<br>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ<br>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС<br><hr/> Лист 30 из 37 |
|  |  |                                   |

решений. В ходе занятия с использованием данного метода у студентов вырабатывается способность к обобщению, анализу и восприятию информации. Способность к постановке цели и выбору путей ее достижения. Способность логически верно, аргументированно и юридически грамотно строить устную речь.

**Характеристика ОС.** Метод case-study или метод конкретных ситуаций – метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов).

Метод кейсов использует проблемные задания, в которых обучающимся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, содержащую в себе необходимую, но неполную информацию для решения заданной проблемы. Потребность в применении кейс-измерителей обусловлена тем, что оценка функциональных компетенций не может сводиться к ответам на вопросы тестового характера, поскольку функциональные компетенции – это то, что человек должен уметь делать в трудовой сфере или решении логических задач. Описание функциональных компетенций, как правило, предполагает формулировки деятельностного типа: «способность формулировать цели, задачи и стратегии ..., выявлять тенденции..., строить прогнозы...». Наиболее эффективным способом их оценивания является решение кейсов (реальных проблемных ситуаций), основанных на совокупности ситуационных моделей, включающих формулирование проектов частных соглашений, договоров и сделок.

Кейсы, включающие в себе различные проблемные ситуации, которые происходили в практике или принципиально могут произойти в будущей профессиональной деятельности, погружают студентов в те вызовы, с которыми они могут встретиться в работе. Вызовы требуют вдумчивого анализа при ограниченной или недостаточной полезной информации, но избыточной ненужной информации, эффективного реагирования на двусмысленные обстоятельства или сложные экономические, политические, психологические контексты. Они, прежде всего, требуют решительных действий, которые нужно четко произвести и отстоять. Кейс-измерители, как правило, включают специальные проблемные задачи, для решения которых студенту необходимо проанализировать ситуацию, требующую актуализировать комплекс профессиональных знаний. Кейсы не могут иметь однозначно правильного ответа, но имеют наиболее правдоподобные. Очень важным при использовании кейсов при оценивании является не только само решение, сколько процесс его принятия и доказательства и доводы в его пользу, самостоятельность и ответственность студентов при решении. Решение кейсов (как процедура оценивания) может быть выполнено группой или индивидуально, в зависимости от целей оценки, быть самостоятельной процедурой или входить как часть в экзамен. По времени процедура может занимать от 2-3 часов до 20-30 минут.

Достоинством кейс-измерителей является то, что их использование дает возможность получить достаточно полное представление о профессиональных и личностных качествах человека. Недостатком является необходимость постоянного обновления кейсов, поскольку информация устаревает (кейсы должны быть актуальны), и со временем наиболее правильные варианты ответов будут известны всем студентам.

При создании таких измерителей важно предусмотреть отсутствие однозначных решений проблемы, побуждающее студентов к поиску оптимальных решений, их аргументации и обоснования. Эти измерители особенно эффективны для решения задач, имеющих решения, соперничающие по степени истинности. Данный метод обучения предназначен для совершенствования навыков и получения опыта в следующих областях:

|  |  |                     |
|--|--|---------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ<br>ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО<br>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ<br>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТиС<br><hr/> |
|  |  | Лист 31 из 37       |

- выявление, отбор и решение проблем;
- работа с информацией;
- осмысление значения деталей, описанных в ситуации;
- анализ и синтез информации и аргументов;
- работа с предположениями и заключениями;
- оценка альтернатив;
- принятие решений;
- слушание и понимание других людей, т.е. навыки групповой работы.

Метод case-study относится к неигровым имитационным активным методам обучения. Непосредственная цель метода case-study – это совместными усилиями группы студентов проанализировать ситуацию, возникающую при конкретном положении дел, и выработать практическое решение, а также оценить предложенные алгоритмы и выбрать лучшее в контексте поставленной проблемы.

#### **Методика применения ОС и взаимосвязь с формируемыми компетенциями.**

Метод представляет собой специфическую разновидность исследовательской аналитической технологии, т.е. включает в себя операции исследовательского процесса, аналитические процедуры.

Решение кейса позволяет:


- организовать работу в группе (или подгруппах) и обеспечить взаимный обмен информацией;
- погрузить группу в профессиональную ситуацию, формировать эффект умножения знания;
- формировать многообразные личностные качества обучаемых;
- формировать проблему и пути ее решения на основании кейса;
- активизировать студентов, развивать аналитические и коммуникативные способности, оставляя обучаемых один на один с реальными ситуациями.

**Критерии оценки.** Студент должен проявлять активность в группе при анализе поставленной задачи, обеспечивать выработку принимаемого группой решения, поиск нормативного и судебного обоснования решаемой проблемы. Работа в группе на практическом занятии оценивается максимум 10 баллов. В зависимости от критериев оценки активности студента в группе ему выставляется соответствующий балл. За полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников группа (студент) получает 10 баллов, дополнение – от 1 до 3 баллов.

Применение кейс-технологии рекомендуется в целях:

- развития навыков анализа и критического мышления;
- изучения теории принятия управленческих решений на конкретных примерах;
- отработки типовых схем выработки управленческих решений в проблемных ситуациях;
- развития творческого мышления;
- развития навыков работы в команде.

**4. Деловая игра с элементами ролевой игры.** В ходе занятия происходит имитация принятия решений в различных ситуациях, осуществляемая по заданным правилам группой людей в диалоговом режиме по заранее обозначенной проблеме и на основании представленных документов. Затем происходит имитация (воспроизведение) реальной ситуации (судебного процесса), в которой студенты действуют в соответствии с обозначенной ролью. В ходе занятия с использованием данного метода у студентов вырабатывается способность к обобщению, анализу и восприятию информации.

|  |  |                                   |
|--|--|-----------------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ<br>ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО<br>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ<br>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТиС<br><hr/> Лист 32 из 37 |
|  |  |                                   |

Способность к постановке цели и выбору путей ее достижения. Способность логически верно, аргументированно и юридически грамотно строить устную речь.

**Характеристика ОС.** Деловая игра с элементами ролевой игры позволяет определить: наиболее сложные для понимания вопросы, способность студентов применять теоретические положения к конкретным жизненным ситуациям, их навыки работы с лекционным и нормативным материалом.

Деловая/ ролевая игра, игровое проектирование – совместная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Игра как средство оценивания позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи. Кроме того, игра как метод обучения и контроля используется для решения и оценки комплексных задач: усвоение нового и закрепления старого материала, формирования общекультурных компетенций, развития творческих способностей, эффективность командной работы, способность к совместному решению задач, а также выявить индивидуальный вклад каждого участника. Решение при оценивании, как правило, принимает экспертная наблюдательная комиссия (специально создаваемая, в которую может входить преподаватель).

Таким образом, цели использования деловых игр определяют и критерии оценки ее результатов, проявляемых в виде демонстрации:

- владение междисциплинарным, комплексным знанием;
- навыков анализа и критического мышления;
- умений коммуникаций;
- ответственности за последствия принимаемых решений;
- умений в применении типовых схем выработки управленческих решений в проблемных ситуациях;
- творческого мышления;
- умений работы в команде.

**Методика применения ОС и взаимосвязь с формируемыми компетенциями.** Деловая игра с элементами ролевой игры имеет своей целью научить студентов грамотно осуществлять построение ответа на заданный вопрос, обязательно ссылаясь на соответствующие статьи (пункты, подпункты) законодательных актов, что формирует соответствующие этапы компетенции:


Кроме того, деловая игра с элементами ролевой игры позволяет ознакомиться в определенной степени со своей профессией.

**Критерии оценки.** Подведение итогов деловой игры. Преподаватель и эксперты в течение всего игрового урока внимательно выслушивают вопросы и ответы команд, оценивая их следующим образом:

- 1 балл – правильный ответ (как отвечающему лицу, так и команде);
- 1 балл – заданный вопрос (как отвечающему лицу, так и команде);
- неправильный ответ – на 1 балл уменьшается общее количество очков команды.

Также учитывается активность всех участников команды в целом; умение команды слушать своих оппонентов; тактичность в отношении к соперникам. За нарушение указанных требований возможно применение «штрафа» в виде уменьшения общего количества набранных баллов команды на 1 очко. Победившей считается та команда, которая имеет большее число баллов. Оценка выставляется каждому игроку с учетом набранных баллов и места команды.



|   |   |                     |
|---|---|---------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ<br>ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО<br>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ<br/>         ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТиС<br><hr/> |
|   |   | Лист 33 из 37       |

Студент должен проявлять активность в группе при анализе поставленной задачи, обеспечивать выработку принимаемого группой решения, поиск нормативного и судебного обоснования решаемой проблемы. Работа в группе на практическом занятии оценивается максимум 10 баллов. В зависимости от критериев оценки активности студента в группе ему выставляется соответствующий балл. За полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников группа (студент) получает 10 баллов, дополнение – от 1 до 3 баллов.

Критерии оценки эффективности участников в игре:

- предъявление каждым студентом своего понимания проблемы;
- появление у студентов нового смысла обсуждаемой проблемы;
- степень согласованности, возникшая при обсуждении проблемы.

Критерии эффективности сформулированного участниками решения:

- использование при выработке решений рекомендуемых (обязательных, если игра на освоение определенного учебного материал) приемов, методов;
- не превышение лимита времени;
- наличие в решении новизны, оригинальности, нестандартности; учет ограничений;


- рациональность принятого решения;
- наличие ошибок или противоречий в решении;
- техническая грамотность оформления решений (если требуется).

Критерии межгруппового взаимодействия:

- быстрота принятия решений;
- экспертиза решений других групп;
- аргументированность при защите своих решений;
- согласованность решения внутри группы;
- итоги соревновательности при проведении действий, входящих в канву игры.

Критерии оценки индивидуальных личностных качеств участников (по усмотрению преподавателя):

- эрудированность;
- принципиальность, честность, добросовестность;
- умение аргументировать и отстаивать свое решение;
- склонность к риску;
- умение использовать различные информационные источники (научную литературу, справочные материал, нормативные документы);
- инициативность, исполнительность;
- самоорганизацию;
- культуру речи, коммуникабельность.

|  |  |                                   |
|--|--|-----------------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ<br>ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО<br>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ<br>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС<br><hr/> Лист 34 из 37 |
|  |  |                                   |

**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. Основы теории коммуникации: Учебное пособие / О.Я. Гойхман, Т.А. Апарина, Л.М. Гончарова, В.И. Дубинский; Отв. ред. О.Я. Гойхмана. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012 Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=253871>
2. Основы коммуникологии (теория коммуникации): Учебное пособие / А.С. Чамкин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=344977>
3. 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>
4. Психология делового общения : учебник / Н.В. Бордовская, под. под ред., С.Н. Костромина, Н.Л. Москвичева, Е.В. Зиновьева. — Москва : КноРус, 2017. — 296 с. <https://www.book.ru/book/922389/view/1>

### **8.2. Дополнительная литература**

1. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокопа. - М.: ИНФРА-М, 2010. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=201036>
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. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2018. — 304 с. — ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=942797>
4. Этика деловых отношений: Учебное пособие / М.А. Блюм, Б.И. Герасимов, Н.В. Молоткова. - М.: Форум, 2009. - 224 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-91134-261-6 ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=144586>
5. 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. - 384 с. ЭБС «Znanium», режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=405196>

### **8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

Не требуется

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

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

|  |   |                                   |
|--|---|-----------------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ<br>ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО<br>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ<br/>         ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТиС<br><hr/> Лист 35 из 37 |
|  |   |                                   |

5. Информационно-справочная система Российской государственной библиотеки (РГБ): [www.rsl.ru](http://www.rsl.ru)

6. База данных ИНИОН: [www.inion.ru/resources/bazy-dannykh-inion-ran/](http://www.inion.ru/resources/bazy-dannykh-inion-ran/)

## 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 делового общения» в предлагаемой методике обучения выступают занятия лекционного типа в форме лекции с использованием мультимедийных средств; лекции-презентации, лекции-диалога, занятия семинарского типа в виде практических занятий в форме тренингов, ситуационно-ролевых игр, решения ситуационных задач, анализа деловых бесед, дискурс-анализа профессиональных речей, круглых столов, работы в группах, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации.

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. 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 делового общения» 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 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.

|  |   |                     |
|--|---|---------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ<br>ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО<br>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ<br/>         ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТиС<br><hr/> |
|  |   | Лист 36 из 37       |

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

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

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

На практических занятиях по дисциплине «Технологии делового общения» используются следующие интерактивные формы:

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

*Работа в группах (ГП)* – интерактивная форма обучения, способствующая формированию умений и навыков работать в 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 работы обучающихся 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 обучающихся являются:

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

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине «Технологии делового общения» обеспечивает:

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

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

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.

|   |  |                                   |
|---|--|-----------------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ<br>ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО<br>ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ<br>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТиС<br><hr/> Лист 37 из 37 |
|   |  |                                   |

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

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

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