



УТВЕРЖДЕНО:
Советом Высшей школы
бизнеса, менеджмента и права
Протокол № 1 от « 31 » августа 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.Б.6 Технологии делового общения

основной профессиональной образовательной программы высшего образования –
программы бакалавриата

по направлению подготовки: 38.03.01 «Экономика»

направленность (профиль): Экономика предприятий и организаций

Квалификация: бакалавр

год начала подготовки: 2020

Разработчики:

| | |
|------------------------------------|--|
| должность | ученая степень и звание, ФИО |
| <i>доцент ст.преподаватель</i> | <i>к.п.н., доцент Зорина Н.М. Кирееенкова З.А.</i> |

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

| | |
|---------------|--|
| должность | ученая степень и звание, ФИО |
| <i>доцент</i> | <i>к.э.н., доцент Силаева А.А.</i> |



1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Технологии делового общения» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.01 "Экономика", профиль: Экономика предприятий и организаций и относится к базовой части программы.

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 38.03.01 Экономика.

Совместно с другими элементами общеобразовательной программы высшего образования дисциплина участвует в формировании профессионально ориентированной компетентной модели выпускника направления подготовки 38.03.01 Экономика.

Дисциплина участвует в формировании следующих компетенций:

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

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

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 приемам эффективного общения в профессиональной деятельности.

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 часов), самостоятельная работа студента -114 часов.

Преподавание дисциплины ведется на очной и заочной форме обучения на 1 курсе, на 1, 2 семестрах. Предусматривается проведение учебных занятий следующих видов: лекции, в том числе лекции с использованием мультимедийных средств; лекции-презентации, лекции-диалоги, практические занятия в форме тренингов, ситуационно-ролевых игр, решения ситуационных задач, анализа деловых бесед, дискурс-анализа профессиональных речей, круглых столов, работы в группах, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме тестирования, решения ситуационных задач, тренингов, участия в круглом столе, выполнения и защиты групповых проектов, промежуточные аттестации в форме зачета (1 семестр) и экзамена (2 семестр).

После завершения курса обучающийся совершенствует полученные знания, умения и навыки и использует в ходе государственной итоговой аттестации



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

| № пп | Индекс компетенции | Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части) |
|------|--------------------|--|
| 1. | ОК-4 | Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия |
| 2. | ОК-5 | Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия |

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП:

Дисциплина «Технология делового общения» подлежит освоению в 1-4 семестрах. Дисциплина «Технологии делового общения» является базовой дисциплиной подготовки студентов по направлению подготовки 38.03.01 Экономика (уровень бакалавриата).

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: истории, литературе, обществоведению, а также дисциплине «Иностранный язык». После завершения курса обучающийся совершенствует полученные знания, умения и навыки и использует в ходе государственной итоговой аттестации.

Компетенция ОК-4 осваивается студентами параллельно в дисциплинах: иностранный язык (1,2 семестры), Документационное обеспечение профессиональной деятельности (3 семестр). Компетенция ОК-5 осваивается студентами параллельно в дисциплинах: введение в технологию обслуживания (1 семестр)

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 | | | |
| | Практические занятия | 36 | 18 | 18 |
| 1.3 | Консультации | 4 | 2 | 2 |
| 1.4 | Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен) | | зач | экз. |



| | | | | | |
|----------|--|------------|-----------|-----------|----|
| | 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) | | зач | экз. |
| | Аттестационные испытания промежуточной аттестации | 4 | 2 | 2 |
| 2 | Самостоятельная работа обучающихся | 114 | 58 | 56 |
| 3 | Общая трудоемкость час з.е. | 144 | 72 | 72 |



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, Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | | | | | |
| Модуль Б1.Б.6. М 1 Основы речевой коммуникации | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Блок 1. Основные аспекты речевой коммуникации | Тема 1. Основные понятия теории речевой коммуникации | 2 | Лекция-презентация | 2 | Ситуационно-ролевая игра | | | 2 | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Подготовка словаря терминов по речевой коммуникации |
| 2.1 | | Тема 2. Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации | 2 | Лекция-презентация | 2 | Решение ситуационных задач- деловая беседа. | | | 4 | Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать по предложенному плану туристическую компанию с целью определения участников |



| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | |
|---------------------------|---|---|--|--|---|---------------------------------------|---------------------------|--|---|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |
| Занятия лекционного типа, | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | | | | | | |
| 3.1 | | Тема 3. Этический аспект речевой коммуникации | 2 | Лекция с использованием мультимедийных | 2 | Работа в малой группе, дискурс-анализ | | 4 | Анализ телеинтервью: анализ вербальных и невербальных средств общения |
| | | | | | | | | | профессионального общения. Моделирование коммуникативных ситуаций. Анализ деловой беседы с позиций лингвопрагматики. Работа с сайтами компаний среднего и малого бизнеса, специализирующихся в первую очередь по направлениям сферы сервиса и туризма |



| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | |
|---|-----------------------------|---|---|--|--|---|---------------------------|--|-------------------------------------|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |
| | | | Занятия лекционного типа, Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Консультации, акад. часов | | | |
| 4.1 | | Тема 4. Психологический аспект речевой коммуникации | 2 | Лекция с использованием мультимедийных средств | 2 | Тестирование | | 4 | Дискурс-анализ деловой беседы. |
| <i>Контрольные точки</i> Первая «контрольная точка» –(0-10 б) – ситуационная задача- деловая беседа Вторая «контрольная точка» (0-10 б.) – тестирование | | | | | | | | | |
| 5.1 | Блок 2. Виды речевой | Тема 5. Совершенствование | 4 | Лекция-диалог | 4 | Круглый стол Защита группового проекта | | 10 | Составление профессиональной речи и |



| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | |
|-----------------------|----------------------|---|---|-----------------------------------|--|---|---------------------------|--|--|--|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО | |
| | | | Занятия лекционного типа, Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Форма проведения СРО | | | | |
| | деятельности | навыков устной речи | | | | | | | дискурс-анализ | |
| 6.1 | | Тема 6. Совершенствование навыков слушания | 2 | Лекция-диалог | 2 | Тренинг. Контроль навыков аудирования | | 4 | Подготовка к контролю по определению навыков аудирования | |
| 6.1 | | Тема 7. Совершенствование навыков чтения | 1 | Лекция-диалог | 2 | Круглый стол. Профессиональная/публичная речь | | 2 | Подготовка к выступлению с профессиональной речью | |
| 7.1 8.1 | | Тема 8. Совершенствование навыков письма | 1 | Лекция-презентация | 2 | Тренинг - составление документа по образцу (письменная форма) | | 4 | Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом | |



| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | |
|---|--|---|---|-----------------------------------|--|--------------------------|---------------------------|--|----------------------|---|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО | |
| | | | Занятия лекционного типа, Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | | | | | |
| <p><i>Контрольные точки</i> Третья «контрольная точка» – (0-35 б.) Защита группового проекта «Технология общения с клиентом. Дискурсивная составляющая» (круглый стол). Четвертая «контрольная точка» – (0-10 б.) тренинг(составление деловых писем).</p> | | | | | | | | | | |
| | Консультация | | | | | | | | 2 | |
| Промежуточная аттестация – Зачет - 2 часа | | | | | | | | | | |
| Модуль Б1.Б.6. М 2. Психология делового общения | | | | | | | | | | |
| 1.2 | Блок 3. Общение как социально-психологическая | Тема 1. Введение в основы психологии делового общения. | 1 | Лекция с использованием | 2 | Ситуационно-ролевая игра | | | 4 | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». |



| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | |
|-----------------------|----------------------|---|---|--|--|--------------------------|---------------------------|--|---|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |
| | | | Занятия лекционного типа, Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | | | | |
| | <i>проблема</i> | Предмет, основные категории и задачи курса | | мультимедийных средств | | | | | |
| | | Тема 2. Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением | 1 | Лекция с использованием мультимедийных средств | 2 | Ситуационно-ролевая игра | | 4 | Подготовка к практическому занятию. |
| 2.2 | | Тема 3. Перцептивная сторона делового общения | 2 | Лекция-диалог | 2 | Ситуационно-ролевая игра | | 4 | Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать процесс восприятия незнакомого |



| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | |
|-----------------------|----------------------|---|---|--|--|--|---------------------------|--|----------------------|---|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО | |
| | | | Занятия лекционного типа, Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Форма проведения практического занятия | | | | |
| | | | | | | | | | человека | |
| 3.2 | | Тема 4. Коммуникативная сторона делового общения | 2 | Лекция с использованием мультимедийных средств | 2 | Тренинг – психологическая подстройка к клиенту | | | 2 | Моделирование коммуникативных ситуаций. |
| 3.3 | | Тема 5. Интерактивная сторона делового общения | 2 | Лекция-диалог | 2 | Тестирование | | | 4 | Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника |

Контрольные точки
Первая «контрольная точка» – 0-10 б тренинг- психологическая подстройка к клиенту



| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | |
|--|--|---|--|---|-----------------------------------|---|---------------------------|--|---|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |
| | | | Занятия лекционного типа, | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | | | |
| <i>Вторая «контрольная точка» 0-10 б- тестирование</i> | | | | | | | | | |
| 4.2 | Блок 4. Деловое общение, его виды и формы | | | | | | | | |
| 5.2 | | Тема 6. Деловая беседа как основная форма делового общения | 2 | Лекция-диалог | 2 | Ситуационная задача (анализ деловой беседы) | | 4 | Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника |
| 6.2 | | Тема 7. Психологические аспекты переговорного процесса. | 2 | Лекция с использованием мультим | 2 | Ситуационно-ролевая игра- переговоры | | 4 | Моделирование переговорного процесса |



| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | |
|-----------------------|----------------------|---|---|--|--|--|---------------------------|--|----------------------|--|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО | |
| | | | Занятия лекционного типа, Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Форма проведения практического занятия | | | | |
| | | | | едийных средств | | | | | | |
| 7.2 | | Тема 8. Деловые совещания. | 2 | Лекция с использованием мультимедийных средств | 2 | Круглый стол | | | 4 | Анализ психологических аспектов делового совещания |
| 8.2 | | Тема 9. Психологические особенности публичного | 2 | Лекция-диалог | 2 | Круглый стол. Групповой проект «Технология общения с клиентом. | | | 4 | Подготовка к выступлению с профессиональной речью |



| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | |
|--|---|---|---|-----------------------------------|--|-------------------------------|---------------------------|--|----------------------|--|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО | |
| | | | Занятия лекционного типа, Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | | | | | |
| | | выступления | | | | Психологическая составляющая» | | | | |
| <p><i>Контрольные точки</i> Третья «контрольная точка» – 0-10 Ситуационная задача (анализ деловой беседы) Четвертая «контрольная точка» – 0-35 –круглый стол– групповой проект «Технология общения с клиентом. Психологическая составляющая»</p> | | | | | | | | | | |
| | Консультация | | | | | | 2 | | | |
| | Промежуточная аттестация – экзамен - 2 часа | | | | | | | | | |

Для заочной формы обучения:

| № | Наименование раздела | Наименование тем лекций, | Виды учебных занятий и формы их проведения |
|---|----------------------|--------------------------|--|
|---|----------------------|--------------------------|--|



| | | практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |
|---|--|---|--|--|-----------------------------------|---|---------------------------|-------------------------------|------------------|---|
| | | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | | | | |
| Модуль Б1.Б.6. М.1 Основы речевой коммуникации | | | | | | | | | | |
| 1.1. | Блок 1. Основные аспекты речевой коммуникации | Тема 1. Основные понятия теории речевой коммуникации | 2 | Лекция-презентации | 2 | Ситуационно-ролевая игра | | | 10 | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Подготовка словаря терминов по речевой коммуникации |
| 2.1 | | Тема 2. Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации | | | | Ситуационно-ролевые игры | | | | Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать по предложенному плану туристическую компанию с целью определения участников профессионального общения. Моделирование коммуникативных ситуаций. Анализ деловой беседы с позиций лингвопрагматики. Работа с сайтами компаний среднего и малого бизнеса. |



| 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 | | | | |
| | | | | | | | | | специализирующихся в первую очередь по направлениям сферы сервиса и туризма | |
| | | Тема 3. Этический аспект речевой коммуникации | 1 | Лекция-презентации | 2 | Работа в малых группах, дискурс-анализ | | | 10 | Анализ телеинтервью: анализ вербальных и невербальных средств общения |
| | | Тема 4. Психологический аспект речевой коммуникации | | Лекция-диалог | | Тестирование | | | | Дискурс-анализ деловой беседы. |
| <i>Контрольные точки</i> | | | | | | | | | | |



| 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 | | | | |
| <p><i>Первая «контрольная точка» –(0-10б) – ситуационная задача (деловая беседа)</i> <i>Вторая «контрольная точка» (0-10б.) –тестирование</i></p> | | | | | | | | | | |
| 1.1. | Блок 2. Виды речевой деятельности | Тема 5. Совершенствование навыков устной речи | 1 | Лекция-диалог | 2 | Круглый стол. Защита группового проекта | | | 38 | Составление профессиональной речи и дискурс-анализ |
| | | Тема 6.Совершенствование навыков слушания | | | | Тренинг. Контроль навыков аудирования | | | | Подготовка к контролю по определению навыков аудирования |
| | | Тема 7. Совершенствование навыков чтения | | | | Круглый стол. Профессиональная /публичная речь | | | | Подготовка к выступлению с профессиональной речью |
| | | Тема 8. | | | | Тренинг – | | | | Составление деловых писем с |



| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--------------------------------------|---|---------------------------|-------------------------------|------------------|-------------------------------------|
| | | | 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 | | | | |
| | | Совершенствование навыков письма | | | | составление документа по образцу (письменная форма) | | | | соответствующим дискурс-анализом |
| <i>Контрольные точки</i> Третья «контрольная точка» – (0-10б.) тренинг (составление деловых писем). Четвертая «контрольная точка» – (0-35 б.) круглый стол- групповой проект «Технология общения с клиентом. Дискурсивная составляющая» | | | | | | | | | | |
| | Консультация | | | | | | 2 | | | |
| | Промежуточная аттестация – Зачет - 2 часа | | | | | | | | | |
| Модуль Б1.Б.6. М.1 . Психология делового общения | | | | | | | | | | |



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



| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|-----------------------------------|---|---------------------------|-------------------------------|------------------|---|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |
| | | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | | | | |
| | | Тема 4. Коммуникативная сторона делового общения | | | 2 | Тренинг. Психологическая подстройка к клиенту | | | | Моделирование коммуникативных ситуаций. |
| | | Тема 5. Интерактивная сторона общения | | | 1 | Тестирование | | | | |
| <p>Контрольные точки</p> <p><i>Первая «контрольная точка» – (0-10 б -Тренинг. Психологическая подстройка к клиенту</i></p> <p><i>Вторая «контрольная точка» – 0-10б. тестирование</i></p> | | | | | | | | | | |
| 1.2. | Блок 4. Деловое общение, его виды | Тема 6. Деловая беседа как основная форма делового | 1 | | 2 | Ситуационная задача (анализ деловой | | | 8 | Анализ деловой беседы парирование замечаний |



| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | |
|-----------------------|----------------------|---|--|---|-----------------------------------|---|---------------------------|-------------------------------|------------------|--|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |
| | | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | | | | |
| | <i>и формы</i> | общения | | | | беседы) | | | | собеседника |
| | | Тема 7. Психологические аспекты переговорного процесса. | | | | Ситуационно-ролевая игра – переговоры | | | 8 | Моделирование переговорного процесса |
| | | Тема 8. Деловые совещания. | | | | Круглый стол | | | 10 | Анализ психологических аспектов делового совещания |
| | | Тема 9. Психологические особенности публичного выступления | | | | Круглый стол. Групповой проект «Технология общения с клиентом. Психологическая составляющая» | | | | Подготовка к выступлению с профессиональной речью |



| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|-----------------------------------|---|---------------------------|-------------------------------|------------------|----------------------|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |
| | | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | | | | |
| <i>Контрольные точки</i> Третья «контрольная точка» – 0-35 – Круглый стол-групповой проект «Технологии общения с клиентом. Психологическая составляющая» Четвертая «контрольная точка» (0-10б.) – ситуационная задача (анализ деловой беседы) | | | | | | | | | | |
| | Консультация | | | | | 2 | | | | |
| | Промежуточная аттестация – экзамен - 2 часа | | | | | | | | | |



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

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

| № п/п | Тема, трудоемкость в акад.ч. | Учебно-методическое обеспечение |
|-------------|--|---|
| 1-й семестр | | |
| 1 | Основные понятия теории речевой коммуникации, 2ч. Заочная форма обучения 5ч. | 1. 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 |
| 2 | Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации, 4ч. Заочная форма обучения 5ч. | 2. Речевая коммуникация: учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. – 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 286 с http://znanium.com/bookread2.php?book=552644 |
| 3 | Этический аспект речевой коммуникации, 4ч. Заочная форма обучения 5ч. | 3. Деловые коммуникации: Учебник / Папкова О.В. - М.:Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2017. режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=566178 |
| 4 | Психологический аспект речевой коммуникации, 4ч. Заочная форма обучения 5ч. | |
| 5 | Совершенствование навыков устной речи. Монологическая и диалогическая речь. Речь и дискурс, 10ч. Заочная форма обучения 9ч. | |
| 6 | Совершенствование навыков слушания, 4ч. Заочная форма обучения 9ч. | |
| 7 | Совершенствование навыков чтения, 2ч. Заочная форма обучения 10ч. | |
| 8 | Совершенствование навыков письма, 4ч. Заочная форма обучения 10ч. | |
| 2-й семестр | | |
| 1 | Введение в основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи | 1. 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- |



| | | |
|---|--|--|
| | курса, 4ч. Заочная форма обучения 5ч. | М, 2013. Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196 2Мандель, Б. Р. Психология личности [Электронный ресурс] : Учеб.пособие. - М.: Вузовский учебник; ИНФРА-М, 2014. - (ИНФРА-М) http://znanium.com/bookread.php?book=444530 3Основы общей психологии: Учебник / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 288 с.: http://znanium.com/bookread.php?book=463271 |
| 2 | Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением, 4ч. Заочная форма обучения 5ч. | |
| 3 | Перцептивная сторона делового общения, 4ч. Заочная форма обучения 7ч. | |
| 4 | Коммуникативная сторона делового общения, 2ч. Заочная форма обучения 7ч. | |
| 5 | Интерактивная сторона делового общения, 4ч. Заочная форма обучения 6ч. | |
| 6 | Деловая беседа как основная форма делового общения, 4ч. Заочная форма обучения 8ч. | |
| 7 | Психологические аспекты переговорного процесса, 4ч. Заочная форма обучения 8ч. | |
| 8 | Деловые совещания, 4ч. Заочная форма обучения 5ч. | |
| 9 | Психологические особенности публичного выступления, 4ч. Заочная форма обучения 5ч. | |



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 компе- тенции | Содержание компетенции (или ее части) | Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части) | В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен: | | |
|---------|----------------------------|--|--|--|--|--|
| | | | | знать | уметь | владеть |
| 1 | ОК-4 | Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; | Основные аспекты речевой коммуникации Виды речевой деятельности Общение как социально-психологическая проблема | языковую систему, языковую норму, функциональные стили современного русского лит. языка, способы совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами | составлять профессиональную речь с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил композиции и языковых норм; вести деловую корреспонденцию, составлять документы различных жанров, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица компании | свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи |
| 2 | ОК-5 | способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, | Основные аспекты речевой коммуникации Деловое общение, его виды и формы | правила и законы делового общения; стратегии и тактики речевого общения, стратегии управления конфликтами, принципы командной работы; характерные особенности | эффективно использовать речевые тактики; убеждать собеседника и достигать намеченной коммуникативной цели; -системно анализировать конфликтную ситуацию | профессиональной речью/ навыками квалифицированного устного выступления и |



| | | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|---|
| | | конфессиональные и культурные различия | | национального делового общения представителей разных культур; | - Снять эмоциональное напряжение с себя и собеседника -принимать и выполнять командные роли в полной мере учитывать личность партнера по общению или слушающую аудиторию; сравнивать родную культуру с другими культурами, распознавать и преодолевать стереотипы | диалогической речи делового характера; навыками классификации различных типов культур; навыками управления стрессом, снятия эмоционального напряжения с собеседника, навыком целеполагания. Отличать факт от своего отношения к нему (критическое мышление) |
|--|--|--|--|---|--|---|



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

| Результат обучения по дисциплине | Показатель оценивания | Критерий оценивания | Этап освоения компетенции |
|---|---|---|--|
| <p>Знание языковой системы, языковой нормы, функциональных стилей современного русского лит. языка, способов совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегий и тактик речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами</p> <p>Умение составлять профессиональную речь с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил композиции и языковых норм; вести деловую корреспонденцию, составлять документы различных жанров, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица компании</p> <p>Владение свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи</p> | <p>Тестирование, решение ситуационных задач, Круглый стол-Выступление с профессиональными речами; Круглый стол-групповой проект</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</p> | <p>Закрепление способности к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p> |



| | | | |
|---|--|--|--|
| | | деятельности. | |
| <p>Знание правил и законов делового общения; стратегий и тактик речевого общения, стратегий управления конфликтами, принципов командной работы</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; навыками классификации различных типов культур; навыками управления стрессом, снятия эмоционального напряжения с собеседника, навыком целеполагания.</p> | <p>Тестирование, решение ситуационных задач, Круглый стол- Выступление с профессиональными речами; Круглый стол- групповой проект, тренинг</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; навыками классификации различных типов культур; навыками управления конфликтной ситуацией</p> | <p>Закрепление способности работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> |



Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Контроль промежуточной успеваемости студентов по дисциплине строится на бально-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 качестве внутренней шкалы текущих оценок используется 80 балльная оценка обучающихся, как правило, по трем критериям: посещаемость, текущий контроль успеваемости, активность на учебных занятиях.

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

- посещение учебных занятий (до 30 баллов за посещение всех занятий);
- текущий контроль успеваемости (до 50 баллов), в том числе:
 - 1 задание текущего контроля (0-10 баллов);
 - 2 задание текущего контроля (0-10 баллов);
 - 3 задание текущего контроля (0-10 баллов);
 - 4 задание текущего контроля (0-15 баллов).

Результаты текущего контроля успеваемости при выставлении оценки в ходе

промежуточной аттестации следующим образом.

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

Если по результатам текущего контроля обучающийся набрал:

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

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

51-61 балл — обязан сдавать зачет/экзамен;

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

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

Таблица перевода рейтинговых баллов в итоговую 5 — балльную оценку

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

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» – 0-15 – круглый стол- групповой проект «Технологии общения с клиентом. Дискурсивная 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» 0-15 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

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



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

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

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

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

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

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

Средство оценивания – тестирование+ ситуационная задача

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

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

2-й семестр. 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

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



обсуждении участники проекта дают аргументированные, полные ответы.

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

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

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

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

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

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

Средство оценивания – тестирование+ ситуационная задача

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

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



1-й семестр. Основы речевых коммуникаций Ситуационные задачи – деловая беседа

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

Исходные данные. Клиенты не могут вылететь на weekend по причине нелетной погоды. 1) Представьте фрагмент деловой беседы, целью которой является выяснение создавшейся ситуации и путей ее решения. Адресат – представители аэропорта, авиаперевозчика. Адресант - представитель туроператора. 2) Представьте фрагмент деловой беседы между менеджером туроператора и клиентами, в которой обсуждаются пути решения нестандартной ситуации. 3) Представьте дискурс-анализ диалогического дискурса

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

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

3. Смоделировать деловую беседу, характерную для сферы туризма и соответствующий дискурс-анализ, в котором охарактеризовать речевые тактики, интенции, аргументы коммуникантов, используемые этикетные формулы и языковые средства. (исходная информация: адресант – специалист по продажам; адресат – клиент; тема – выбор экскурсионной программы; организация отдыха (выбор гостиницы); планирование индивидуального тура)

Тренинг – составление деловых писем

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

Групповой проект



Технологии общения с клиентом. Дискурсивная составляющая

2-й семестр Психология делового общения

Тренинг. Психологическая постройка к клиенту

1. Специалист турагентства обсуждает с молодой семейной парой турмаршрут. Беседа затягивается. У клиентов разные представления о будущем путешествии. 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 экстерналом, то причины поведения индивида, которого он наблюдает будут видаться ему:

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

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

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

8. Коммуникативные барьеры отношений возникают, если:

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

9. Под социальной перцепцией понимается:

- а) социальная детерминация перцептивных процессов;
- б) процесс восприятия «социальных объектов» (индивиды, социальные группы, большие социальные общности);
- в) восприятие в процессе межличностного взаимодействия;
- г) культурно-историческая обусловленность восприятия социальных процессов и объектов;



- д) зависимость восприятия от внутригрупповых отношений;
- е) все ответы верны.

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

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

11. Опосредованное общение:

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

12. Идентификация:

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

13. В социальной психологии под рефлексией понимается:

- а) познание субъектом самого себя;
- б) осознание действующим субъектом того, как он воспринимается партнером по общению;
- в) бессознательное стремление откликнуться на проблемы другого человека;
- г) аффективно окрашенное понимание себя в контексте социальных отношений;
- д) принятие позиции другого человека;
- е) все ответы верны.

14. Общение – это:

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

15. К коммуникативным барьерам непонимания относятся:



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

16. Специфика межличностного информационного обмена определяется

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

17. К невербальным видам коммуникации относятся:

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

18. Приписывание индивиду причин поведения называется:

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

19. Позцией, противостоящей конформизму, является:

- а) нонконформизм;
- б) негативизм;
- в) нигилизм;
- г) протест;
- д) самостоятельность;
- е) все ответы верны.

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

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



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

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

22. Лидер группы:

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

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

- а) да б) нет

24. Деловое общение реализуется в различных формах:

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

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

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

26. Ироничные (язвительные) замечания – это:

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



27. Метод снятия напряженности как способ начать беседу:

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

28. Метод «зацепки» как способ начать беседу:

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

29. Метод прямого подхода как способ начать беседу:

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

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

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

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

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

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

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

33. Определите соответствия:

- 1. технологические факторы зрелости группы



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

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

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

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

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

36. Замечания-предупреждения:

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

37. Основными этапами деловой беседы являются:

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

38. Невысказанные замечания – это:

- а) замечания, которые собеседник не успеваешь, не хочет или не смеет высказать, поэтому мы сами должны их выявить и нейтрализовать.
- б) относятся к причинам, вызывающим неприятные замечания, особенно в тех случаях, когда точка зрения собеседника полностью ошибочна.



в) замечания, не имеющие тесной связи с ходом беседы, носящие вызывающий и даже оскорбительный характер.

39. Психологический тип собеседника «Позитивный человек» характеризуется:

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

40. Психологический тип собеседника «Трусишка» характеризуется:

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

41. Тип замечаний «Объективные замечания»:

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

42. Тактика реагирования на объективные замечания:

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

43. К целям совещания относится:

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



44. Психологический тип собеседника «Важная птица» характеризуется:

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

45. Психологический тип собеседника «Всезнайка» характеризуется:

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

46. Тип замечаний «Общее сопротивление»:

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

47. Тактика реагирования на замечание «последняя попытка»:

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

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

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



49. Тема совещания:

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

50. К «ошибкам» слушания относится:

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

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

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 семинарского типа

Модуль Б1.Б.6. М 1 Основы речевой коммуникации

Практическое занятие 1 (1-й семестр).

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра

Тема и содержание занятия: Основные понятия теории речевой коммуникации



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

Практические навыки: умение моделировать коммуникативную ситуацию

Практическое занятие 2

Вид практического занятия: решение ситуационных задач- деловая беседа.

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

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

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

Практическое занятие 3

Вид практического занятия: работа в группе, дискурс-анализ.

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

Цель занятия: Обучение правилам речевого общения на примере анализа реч

Практическое занятие 4

Вид практического занятия: Тестирование.

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.

Практическое занятие 5

Вид практического занятия: Круглый стол Защита группового проекта

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.

Практическое занятие 6

Вид практического занятия: тренинг, контроль навыков аудирования

Тема и содержание занятия: Совершенствование навыков слушания.

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

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

Практическое занятие 7

Вид практического занятия: круглый стол, выступление с профессиональными речами

Тема и содержание занятия: Совершенствование навыков чтения

Цель занятия: обучение студентов различным видам чтения.

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



Практическое занятие 8

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

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

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

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

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

Практическое занятие 1 (2-й семестр).

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра

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

Цель занятия: обучение студентов правилам делового общения

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

Практическое занятие 2

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра

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

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

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

Практическое занятие 3

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра

Тема и содержание занятия: Перцептивная сторона делового общения. Социальная перцепция. Познание себя в процессе общения. Познание и понимание собеседника.



Прогнозирование поведения партнера по общению. Факторы, определяющие первое впечатление. Эффект Ореола. Эффект первичности. Эффект порядка. Механизмы межличностной перцепции: идентификация, эмпатия, аттракция, стереотипизация, рефлексия, каузальная атрибуция. Схемы причинности. Корни искажения восприятия. Когнитивный диссонанс.

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

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

Практическое занятие 4

Вид практического занятия: Тренинг – психологическая подстройка к клиенту

Тема и содержание занятия: Коммуникативная сторона делового общения.

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

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

Практическое занятие 5

Вид практического занятия: Тестирование

Тема и содержание занятия: Интерактивная сторона делового общения

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

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

Практическое занятие 6

Вид практического занятия: Ситуационная задача (анализ деловой беседы)

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

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



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

Практическое занятие 7

Вид практического занятия: Ситуационно-ролевая игра- переговоры.

Тема и содержание занятия: Психологические аспекты переговорного процесса.

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

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

Практическое занятие 8

Вид практического занятия: круглый стол.

Тема и содержание занятия: Деловые совещания.

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

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

Практическое занятие 9

Вид практического занятия: Круглый стол.

Групповой проект «Технология общения с клиентом. Психологическая составляющая».

Тема и содержание занятия: Психологические особенности публичного выступления.

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

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

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. 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>

2. Речевая коммуникация: учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. – 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 286 с
<http://znanium.com/bookread2.php?book=552644>

3. Деловые коммуникации: Учебник / Папкина О.В. - М.:Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2017. режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=566178>

8.2. Дополнительная литература

1. Мандель, Б. Р. Психология личности [Электронный ресурс] : Учеб. пособие. - М.: Вузовский учебник; ИНФРА-М, 2014. - (ИНФРА-М)
<http://znanium.com/bookread.php?book=444530>

2. Основы общей психологии: Учебник / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 288 с.: <http://znanium.com/bookread.php?book=463271>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1.Электронно-библиотечная система ЭБС «Znanivm.com

2 "Университетская библиотека", <http://www.biblioclub.ru/>

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

1. Microsoft Windows

2. Microsoft Office

3. База данных учебников, книг, иных материалов для студентов по межкультурной коммуникации «Межкультурная коммуникация» [профессиональная база данных]: www.intercultural.ru

4. База данных ИНИОН [профессиональная база данных]: www.inion.ru/resources/bazy-dannykh-inion-ran/

5. Российская национальная библиотека [информационно-справочная система]: www.nlr.ru

6. Российская государственная библиотека (РГБ) [информационно-справочная система]: 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/профессиональной речи.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине «Технологии делового общения» в предлагаемой методике обучения выступают занятия



лекционного и семинарского типа (с использованием интерактивных технологий обучения), а также самостоятельная работа обучающихся.

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

Изложение лекционного материала рекомендуется проводить в мультимедийной форме (презентаций). Теоретический материал должен отличаться практической направленностью. Лекции могут быть проведены в форме диалога. Основные темы рассматриваются с позиции лингвопрагматики и психологии, что способствует формированию и развитию у студентов коммуникативных компетенций.

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.

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

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

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

На 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.

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

Тестирование.

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

Основными задачами самостоятельной работы студентов являются:

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

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

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

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

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.

В ходе самостоятельной работы студенты могут работать в программах:

Обучающий тренажер ProjectExpert,

. Hotelbook.ru – Обучающие семинары.

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

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

| Вид учебных занятий по дисциплине | Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования |
|--|---|
| Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные | учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекторное оборудование/переносное видеопроекторное оборудование |

| | | |
|--|---|--------------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | | <i>Лист 54 из 54</i> |

| | |
|--|---|
| консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация | доска |
| Занятия семинарского типа | учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска |
| Самостоятельная работа обучающихся | помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска; Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска |