



УТВЕРЖДЕНО:
Советом Высшей школы бизнеса,
менеджмента и права
Протокол № 3 от «26» 09 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.6 ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

основной профессиональной образовательной программы высшего образования –

программы бакалавриата

по направлению подготовки: 38.03.02 *Менеджмент*
направленность (профиль): Менеджмент организации

Квалификация: *бакалавр*

Год начала подготовки: 2020

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент</i> <i>ст. преподаватель</i>	<i>канд.пед.наук, доц. Зорина Н.М</i> <i>Киреевкова З.А.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент</i>	<i>к.э.н., доцент Дмитриева Н.В.</i>



Аннотация рабочей программы дисциплины

Дисциплина «Технологии делового общения» входит в базовую часть первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль Менеджмент организации.

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

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

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

Дисциплина направлена на овладение выпускником следующих компетенций :

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

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

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

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

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

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 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 очно-заочной формы обучения - контактная работа преподавателя со студентом - 52 часа (16 часов - занятия лекционного типа, 26 часов – занятия семинарского типа, консультации- 4 часа, промежуточная аттестация - 4 часа), самостоятельная работа студента -92 часа.



- 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 - 4 часа), самостоятельная работа студента -114 часов.

Преподавание дисциплины ведется на очной, очно-заочной и заочной форме обучения на 1 курсе, в 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 (1-2 семестры).

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

№ пп	Индекс компетенци и	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	ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации
4	ПК-2	владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде
5	ПК-12	умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Технологии делового общения» входит в базовую часть первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль Менеджмент организации.



После завершения курса «Технологии делового общения» студент применяет полученные знания и умения в процессе освоения дисциплин: Организационное поведение, Управление человеческими ресурсами, Кросскультурный (сравнительный) менеджмент, Национальные особенности ведения бизнеса.

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	зач
	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 очно-заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры	
			1	2
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	52	26	26
	в том числе:	-	-	
1.1	Занятия лекционного типа	16	8	8
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	28	14	14
	Семинары			
	Лабораторные работы			
	Практические занятия	4	2	2
1.3	Консультации	4	2	2
1.4	Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)		зач	зач.



	Аттестационные испытания промежуточной аттестации	4	2	2
2	Самостоятельная работа обучающихся	92	46	46
3	Общая трудоемкость час з.е.	144	72	72

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	зач.
	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
Для очной формы обучения:**

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
Модуль Б1.Б.6. М 1 Основы речевой коммуникации										
1.1.	Блок 1. Основные аспекты речевой коммуникации	Тема 1. Основные понятия теории речевой коммуникации	2	Лекция-презентация	2	Ситуационно-ролевая игра		2	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanium.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 профессионального общения. Моделирование коммуникативных ситуаций. Анализ деловой беседы с	



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

Контрольные точки

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

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



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				
5.1.	Блок 2. Виды речевой деятельности	Тема 5. Совершенствование навыков устной речи	4	Лекция-диалог	4	Круглый стол Защита группового проекта			100	Составление профессиональной речи и 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
<p>Контрольные точки 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	



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				
Промежуточная аттестация – Зачет - 2 часа										
Модуль Б1.Б.6. М 2. Психология делового общения										
1.2	Блок 3. Общение как социально-психологическая проблема	Тема 1. Введение в основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса	1	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Ситуационно-ролевая игра			4	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm.Com».
		Тема 2. Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением	1	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Ситуационно-ролевая игра			4	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 человека



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
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
<p><i>Контрольные точки</i> <i>Первая «контрольная точка» – 0-10 б тренинг- психологическая подстройка к клиенту</i> <i>Вторая «контрольная точка» 0-10 б- тестирование</i></p>										
4.2	Блок 4. Деловое общение, его виды и формы									
5.2		Тема 6. Деловая беседа как	2	Лекция-	2	Ситуационная задача (анализ			4	Анализ деловой беседы парирование



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				
		основная форма делового общения		диалог		деловой беседы)				замечаний собеседника
6.2		Тема 7. Психологические аспекты переговорного процесса.	2	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Ситуационно-ролевая игра-переговоры			4	Моделирование переговорного процесса
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 выступления	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					
						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 – Зачет - 2 часа									

Для очно-заочной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				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, 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, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		Тема 3. Этический аспект речевой коммуникации	2	Лекция-презентации	4	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.
<p><i>Контрольные точки</i> <i>Первая «контрольная точка»</i> –(0-10б) – ситуационная задача (деловая беседа) <i>Вторая «контрольная точка»</i> (0-10б.) –тестирование</p>										
1.1.	Блок 2. Виды речевой деятельности	Тема 5. Совершенствование навыков устной речи	2	Лекция-диалог	4	Круглый стол. Защита группового проекта			26	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



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		Тема 8. Совершенствование навыков письма	2		4	Тренинг – составление документа по образцу (письменная форма)				Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом
<p><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»</p>										
	Консультация						2			
	Промежуточная аттестация – Зачет - 2 часа									
Модуль Б1.Б.6. М.1 . Психология делового общения										
1.2	Блок 3. Общение как социально-психологическая проблема	Тема 1. Введение в основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса	2	Лекция-диалог	2	Ситуационно-ролевая игра			10	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm.Com».



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		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	2	Ситуационно-ролевая игра			10	Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать процесс восприятия незнакомого человека
		Тема 4. Коммуникативная сторона делового общения			4	Тренинг. Психологическая подстройка к клиенту				Моделирование коммуникативных ситуаций.
		Тема 5. Интерактивная сторона общения			2	Тестирование				
Контрольные точки										



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>Первая «контрольная точка» – (0-10 б -Тренинг. Психологическая подстройка к клиенту Вторая «контрольная точка» – 0-10б. тестирование</p>											
1.2.	Блок 4. Деловое общение, его виды и формы	Тема 6. Деловая беседа как основная форма делового общения	2		4	Ситуационная задача (анализ деловой беседы)			8	Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника	
		Тема 7. Психологические аспекты переговорного процесса.								8	Моделирование переговорного процесса
		Тема 8. Деловые совещания.								10	Анализ психологических аспектов делового совещания
		Тема 9. Психологические особенности публичного выступления	2		Круглый стол. Групповой проект «Технология общения с клиентом. Психологическая составляющая»			Подготовка к выступлению с профессиональной речью			
<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				
<i>Третья «контрольная точка» – 0-35 – Круглый стол-групповой проект «Технологии общения с клиентом. Психологическая составляющая» Четвертая «контрольная точка» (0-106.) – ситуационная задача (анализ деловой беседы)</i>										
	Консультация					2				
	Промежуточная аттестация – Зачет - 2 часа									

Для заочной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
Модуль Б1.Б.6. М.1 Основы речевой коммуникации										
1.1.	Блок 1. Основные аспекты речевой коммуникации	Тема 1. Основные понятия теории речевой коммуникации	2	Лекция-презентации	2	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								Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать по предложенному плану туристическую компанию с целью определения участников профессионального общения. Моделирование коммуникативных ситуаций. Анализ деловой беседы с позиций лингвопрагматики. Работа с сайтами компаний среднего и малого бизнеса, специализирующихся в первую очередь по направлениям сферы сервиса 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, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		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.
<p><i>Контрольные точки</i> <i>Первая «контрольная точка»</i> –(0-106) – ситуационная задача (деловая беседа) <i>Вторая «контрольная точка»</i> (0-10б.) –тестирование</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



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		Тема 8. Совершенствование навыков письма				Тренинг – составление документа по образцу (письменная форма)				Составление деловых писем с соответствующим дискурсивным анализом
<p><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»</p>										
	Консультация						2			
	Промежуточная аттестация – Зачет - 2 часа									
Модуль Б1.Б.6. М.1 . Психология делового общения										
1.2	Блок 3. Общение как социально-психологическая проблема	Тема 1. Введение в основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса	1	Лекция-диалог	2	Ситуационно-ролевая игра			10	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm.Com».



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		Тема 2. Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением				Ситуационно-ролевая игра			20	Подготовка к практическому занятию.
		Тема 3. Перцептивная сторона делового общения	2	Лекция- диалог	1	Ситуационно-ролевая игра				Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать процесс восприятия незнакомого человека
		Тема 4. Коммуникативная сторона делового общения			2	Тренинг. Психологическая подстройка к клиенту				Моделирование коммуникативных ситуаций.
		Тема 5. Интерактивная сторона общения			1	Тестирование				
Контрольные точки										



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>Первая «контрольная точка» – (0-10 б -Тренинг. Психологическая подстройка к клиенту Вторая «контрольная точка» – 0-10б. тестирование</i>										
1.2.	Блок 4. Деловое общение, его виды и формы	Тема 6. Деловая беседа как основная форма делового общения	1		2	Ситуационная задача (анализ деловой беседы)			8	Анализ деловой беседы парирование замечаний 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
<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				
<i>Третья «контрольная точка» – 0-35 – Круглый стол-групповой проект «Технологии общения с клиентом. Психологическая составляющая» Четвертая «контрольная точка» (0-106.) – ситуационная задача (анализ деловой беседы)</i>										
	Консультация					2				
	Промежуточная аттестация – Зачет - 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. Очно-заочная форма обучения 5ч. Заочная форма обучения 5ч.	1. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. 2-е изд. — М. : ИНФРА-М, 2017 Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=762215
2	Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации, 4ч Очно-заочная форма обучения 5ч. Заочная форма обучения 5ч..	2. Деловые коммуникации: Учебник / Папкина О.В. - М.:Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2017. режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=566178
3	Этический аспект речевой коммуникации, 4ч. Очно-заочная форма обучения 5ч. Заочная форма обучения 5ч.	3. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014 режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417747
4	Психологический аспект речевой коммуникации, 4ч. Очно-заочная форма обучения 5ч. Заочная форма обучения 5ч.	4. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2014. - http://znanium.com/bookread.php?book=405091
5	Совершенствование навыков устной речи. Монологическая и диалогическая речь. Речь и дискурс, 10ч. Очно-заочная форма обучения 6ч. Заочная форма обучения 9ч.	5. Мандель, Б. Р. Психология личности [Электронный ресурс] : Учеб. пособие. - М.: Вузовский учебник; ИНФРА-М, 2014. - (ИНФРА-М) http://znanium.com/bookread.php?book=444530
6	Совершенствование навыков слушания, 4ч. Очно-заочная форма обучения 5ч. Заочная форма обучения 9ч.	6. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров. М.Е. Путин и др.: Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М. 2013. Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196
7	Совершенствование навыков чтения, 2ч. Очно-заочная форма обучения 5ч. Заочная форма обучения 10ч.	
8	Совершенствование навыков письма, 4ч. Очно-заочная форма обучения 10ч. Заочная форма обучения 10ч.	
2-й семестр		
1	Введение в основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса, 4ч. Очно-заочная форма обучения 5ч. Заочная форма обучения 5ч.	1. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. 2-е изд. — М. : ИНФРА-М, 2017 Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=762215
2	Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением, 4ч. Очно-заочная форма обучения 5ч.	2. Деловые коммуникации: Учебник / Папкина О.В. - М.:Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2017. режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=566178 3. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. 3-е изд., испр. и доп. -



	Заочная форма обучения 5ч.	М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014 режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417747
3	Перцептивная сторона делового общения, 4ч. Очно-заочная форма обучения 4ч. Заочная форма обучения 7ч.	4. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2014. - http://znanium.com/bookread.php?book=405091
4	Коммуникативная сторона делового общения, 2ч. Очно-заочная форма обучения 3ч. Заочная форма обучения 7ч.	5. Мандель, Б. Р. Психология личности [Электронный ресурс] : Учеб. пособие. - М.: Вузовский учебник; ИНФРА-М, 2014. - (ИНФРА-М) http://znanium.com/bookread.php?book=444530
5	Интерактивная сторона делового общения, 4ч. Очно-заочная форма обучения 3ч. Заочная форма обучения 6ч.	6. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Силоров. М.Е. Пвтин и др.: Под ред. проф. П.И. Силорова - 2-е изд.. перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М. 2013. Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196
6	Деловая беседа как основная форма делового общения , 4ч. Очно-заочная форма обучения 8ч. Заочная форма обучения 8ч.	
7	Психологические аспекты переговорного процесса, 4ч. Очно-заочная форма обучения 8ч. Заочная форма обучения 8ч.	
8	Деловые совещания, 4ч. Очно-заочная форма обучения 5ч. Заочная форма обучения 5ч.	
9	Психологические особенности публичного выступления, 4ч. Очно-заочная форма обучения 5ч. 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 языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;	Основные аспекты речевой коммуникации Виды речевой деятельности Деловое общение, его виды и формы Межкультурные коммуникации в России	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,	Основные аспекты речевой коммуникации Межкультурные	правила и законы делового общения; стратегии и тактики речевого общения, стратегии управления конфликтами, принципы	эффективно использовать речевые тактики; убеждать собеседника и достигать намеченной коммуникативной цели;	профессиональной речью/ навыками квалифицированного устного выступления и диалогической речи



	этнические, конфессиональные и культурные различия	коммуникации в России Теоретические основы конфликтологии Стратегии управления конфликтами	командной работы; характерные особенности национального делового общения представителей разных культур	системно анализировать конфликтную ситуацию снять эмоциональное напряжение с себя и собеседника принимать и выполнять командные роли в полной мере учитывать личность партнера по общению или слушающую аудиторию; сравнивать родную культуру с другими культурами, распознавать и преодолевать стереотипы	делового характера; навыками классификации различных типов культур; навыками управления стрессом, снятия эмоционального напряжения с собеседника, навыком целеполагания. Отличать факт от своего отношения к нему (критическое мышление)
ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Основные аспекты речевой коммуникации Межкультурные коммуникации в России	Основные законы и правила делового общения; специфику ведения деловых переговоров, совещаний; каноны, речевые и психологические особенности публичного выступления; особенности ведения делопроизводства; социально-культурные нормы бизнес-	Планировать и проводить переговоры, совещания, беседы с учетом межрелигиозной и межкультурной специфики; выступать с профессиональными речами перед потребителями, партнерами; осуществлять электронные коммуникации, в том числе	Технологиями профессионального общения: проведением переговоров совещаний, деловых бесед; навыками публичных выступлений



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



	расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)	Теоретические основы конфликтологии Стратегии управления конфликтами Восточные и западные стили общения			
--	--	---	--	--	--



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,</p> <p>Выступление с профессиональными речами (круглый стол)</p> <p>Круглый стол (защита группового проекта)</p> <p>тренинг</p>	<p>Студент продемонстрирует знание законов и правил языковой системы, языковых норм, позволяющих применять их в профессиональной деятельности, выстраивая деловые коммуникации с клиентами, коллегами и т.д. .</p> <p>Демонстрирует умение создавать и воспринимать деловой дискурс, необходимый для осуществления профессиональной деятельности.</p> <p>Студент демонстрирует владение практическими навыками создания и восприятия делового дискурса, необходимого для осуществления профессиональной деятельности.</p>	<p>закрепление способности к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>



<p>Знание правил и законов делового общения; стратегий и тактик речевого общения, стратегий управления конфликтами, принципов командной работы; характерных особенностей национального делового общения представителей разных культур</p> <p>Умение эффективно использовать речевые тактики; убеждать собеседника и достигать намеченной коммуникативной цели; в полной мере учитывать личность партнера по общению или слушающую аудиторию; сравнивать родную культуру с другими культурами, распознавать и преодолевать стереотипы</p> <p>Владение профессиональной речью/ навыками квалифицированного устного выступления и диалогической речи делового характера; навыками классификации различных типов культур; навыками управления стрессом, снятия эмоционального напряжения с собеседника, навыком целеполагания.</p>	<p>Тестирование, решение ситуационных задач, Выступление с профессиональными речами</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 осуществлять электронные коммуникации, в том числе на форумах потребителей, используя различные информационные технологии</p>	<p>закрепление способности работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.</p>
--	---	--	---



<p>Знание основных законов и правил делового общения; специфику ведения деловых переговоров, совещаний; каноны, речевые и психологические особенности публичного выступления; особенности ведения делопроизводства; социально-культурные нормы бизнес-коммуникаций</p> <p>Умение планировать и проводить переговоры, совещания, беседы с учетом межрелигиозной и межкультурной специфики; выступать с профессиональными речами перед потребителями, партнерами; осуществлять электронные коммуникации, в том числе на форумах потребителей, используя различные информационные технологии</p> <p>Владение технологиями профессионального общения: проведением переговоров совещаний, деловых бесед; навыками публичных выступлений</p>	<p>Тестирование, решение ситуационных задач, Выступление с профессиональными речами (круглый стол) Круглый стол (защита группового проекта) тренинг</p>	<p>Студент демонстрирует знание основных законов и правил делового общения; специфику ведения деловых переговоров, совещаний; каноны, речевые и психологические особенности публичного выступления; особенности ведения делопроизводства; социально-культурные нормы бизнес-коммуникаций</p> <p>Студент демонстрирует умение планировать и проводить переговоры, совещания, беседы с учетом межрелигиозной и межкультурной специфики; выступать с профессиональными речами перед потребителями, партнерами; осуществлять электронные коммуникации, в том числе на форумах потребителей, используя различные информационные технологии</p> <p>Студент демонстрирует владение технологиями профессионального общения: проведением переговоров совещаний, деловых бесед; навыками публичных выступлений</p>	<p>закрепление способности осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации</p>
--	---	--	--



<p>Знание основ межличностных, групповых и организационных коммуникаций</p> <p>Умение в полной мере учитывать личность партнера по общению или слушающую аудиторию</p> <p>Владение свободно владеть русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической культурой профессиональной речи, навыками управления стрессом, снятия эмоционального напряжения с собеседника</p>	<p>Тестирование, решение ситуационных задач, Выступление с профессиональными речами (круглый стол) Круглый стол (защита группового проекта) тренинг</p>	<p>Студент демонстрирует знание основ межличностных, групповых и организационных коммуникаций</p> <p>Студент демонстрирует умение в полной мере учитывать личность партнера по общению или слушающую аудиторию</p> <p>Студент демонстрирует владение свободно владеть русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической культурой профессиональной речи, навыками управления стрессом, снятия эмоционального напряжения с собеседника</p>	<p>закрепление владения различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде</p>
<p>Знание основных законов и правил, этики делового общения; правил субординации при речевом общении с лицом более высокого положения</p> <p>Умение осуществлять деловые коммуникации с учетом межнациональной, межрелигиозной специфики</p> <p>Владение всеми видами речевой деятельности</p>	<p>Тестирование, решение ситуационных задач, Выступление с профессиональными речами (круглый стол) Круглый стол (защита группового проекта) тренинг</p>	<p>Студент демонстрирует знание основных законов и правил, этики делового общения; правил субординации при речевом общении с лицом более высокого положения</p> <p>Студент демонстрирует умение осуществлять деловые коммуникации с учетом межнациональной, межрелигиозной специфики</p> <p>Студент демонстрирует владение всеми видами речевой деятельности</p>	<p>закрепление умения организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)</p>



Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

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

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

- посещение учебных занятий (до 30 баллов за посещение всех занятий);
- текущий контроль успеваемости (до 50 баллов), в том числе:

- 1 задание текущего контроля (0-10 баллов)
- 2 задание текущего контроля (0-10 баллов)
- 3 задание текущего контроля (0-10 баллов)
- 4 задание текущего контроля (0-15 баллов);

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

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

Если по результатам текущего контроля обучающийся набрал:

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

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

51-61 балл — обязан сдавать зачет/экзамен;

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

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

Таблица перевода рейтинговых баллов в итоговую 5 — балльную оценку

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет/экзамен		Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачтено	экзамен	min	max		
71-80	зачтено	4 (хорошо)	18	20	89-90	4 (хорошо)
					91-100	5 (отлично)
62-70	зачтено	3 (удовлетворительно)	15	20	77-99	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» – 0-35 – 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

30-35 баллов – проект соответствует основным требованиям, предъявляемым к работам данного типа: самостоятельность, композиционная стройность: введение (актуальность темы, предмет, объект исследования, цели, задачи), теоретическая и практическая части, заключение; предложенная тема раскрывается ярко, глубоко, аргументировано. При обсуждении участники проекта дают аргументированные, полные ответы.

25-29 баллов – проект соответствует основным требованиям, предъявляемым к работам данного типа: введение (актуальность темы, предмет, объект исследования, цели, задачи), теоретическая и практическая части, заключение. Предложенная тема раскрывается ярко, глубоко, аргументировано. При обсуждении участники проекта дают неполные, поверхностные ответы.

20-24 баллов – проект соответствует основным требованиям, предъявляемым к работам данного типа: введение(актуальность темы, предмет, объект исследования, цели, задачи), теоретическая и практическая части, заключение. Основные части проекта недостаточно проработаны.

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

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

Менее 10 баллов – проект не соответствует основным требованиям, предъявляемым к работам данного типа. Работа носит описательный характер.

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

Средство оценивания – тестирование+ ситуационная задача

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

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий+ решена ситуационная	«5», если (90 –100)% правильных ответов + представлен полный , аргументированный ответ, содержащий решение ситуационной задачи
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов+ ответ, содержащий



задача	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

Предел длительности контроля	30 мин.
Критерии оценки	– было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в проекте; – были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; – были использованы дополнительные источники информации для реализации группового проекта; – были выполнены все необходимые расчеты; – подготовленные в ходе выполнения проекта документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; – выводы обоснованы, аргументы весомы; – сделаны собственные выводы, выявлены недостатки и предложены практические рекомендации
Показатели оценки	макс 15 баллов
0 баллов	проект не подготовлен;
1–2 балла	подготовлен, но тема раскрыта не полностью
3-4 балла	проект подготовлен, но содержит ошибки и неточности формулировок
5-7 баллов	проект подготовлен, но не достаточен по объему
8-10 баллов	проект подготовлен, но отсутствует презентация
11-12 баллов	проект подготовлен, текстовая часть соответствует всем требованиям, но презентация условна
13-15 баллов	все требования соблюдены, презентация полностью раскрывает тему проекта

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 week end 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

Тестовые задания

блок «Основные аспекты речевой коммуникации»)

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



- 4.шумы.
8. Стилистически возвышенным будет считаться жест:
- 1 кивок головой в знак согласия;
 - 2 указание рукой на что-либо;
 3. изображение размера предмета;
 4. широкий жест рукой как предложение пройти.
9. Участник переговоров задает вопрос, ответ на который обнажит несостоятельность позиции оппонента. Используется речевая тактика:
- 1.блеф;
 - 2.искажение позиции оппонента;
 - 3.открытие позиций;
 - 4.упреждающая аргументация.
10. Жаргонным жестом является:
1. щелканье себя по горлу пальцем;
 - 2.хвататься за голову в отчаянии;
 - 3.тарашить глаза;
 - 4.крутить усы.
11. Жест пожать плечами означает:
1. недоумение;
 2. разочарование;
 3. недоверие;
 4. юмористическое настроение.
12. Одним из компонентов закрытой позы партнера по общению может быть
1. сидение его в позе нога на ногу;
 2. похлопывание собеседника по плечу;
 3. оттопыривание больших пальцев сложенных рук;
 4. вытягивание одной ноги в положении сидя.
13. Нервозность выражается:
1. быстрым хождением взад-вперед, из угла в угол;
 2. обхватыванием ладонями щек;
 3. неожиданным принятием позы нога на ногу;
 4. делаемым время от времени жестом поднятия вверх указательного пальца при производстве реплик или монологической речи.
14. Поза заложить руки за спину может вызвать представления:
1. о надменности субъекта;
 2. о растерянности субъекта;
 3. об искренности субъекта;
 4. о хорошем воспитании, полученном субъектом.
15. Жест потирать руки удовлетворенно или предвкушая удовольствие является:
1. стилистически сниженным;
 2. стилистически возвышенным;
 3. вульгарным;
 4. стилистически нейтральным.
16. Свободное, практическое владение речью на данном языке, умение говорить правильно, бегло и динамично можно считать:
1. языковой компетенцией;
 2. речевой компетенцией;
 3. коммуникативной компетенцией.



17. Интенция – это:

1. то же самое, что и тезис;
2. намерение;
3. то же самое, что и тема;
4. обоснованность речи.

18. Максимы, которые являются составляющими принципа вежливости Дж. Лича:

1. максима такта;
2. максима скромности;
3. максима качества;
4. максима количества.

19. Недопустимыми уловками в споре является:

1. оттягивание возражения;
2. «довод к городскому»;
3. выход из спора;
4. «палочные доводы».

20. Единицей общения является:

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

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

блок 2 «Виды речевой деятельности»

1. При чтении документа используется

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

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

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

3. Рецептивными видами речевой деятельности являются:

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

4. Продуктивными видами речевой деятельности являются:

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

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

1. нерефлексивное слушание;



2. рефлексивное слушание;
3. **эмпатическое слушание;**
4. апперцепция.
6. Аудирование, при котором совершается вероятностное прогнозирование, – это:
 1. нерефлексивное слушание;
 2. рефлексивное слушание;
 3. эмпатическое слушание;
 4. **антиципация.**
7. Ссылки в речи на результаты социологических исследований – это аргумент:
 1. к силе
 2. **к массам**
 3. к делу
 4. к авторитету.
8. Батос – это:
 1. разновидность бурлескного стиля, состоящая в описании низких тем высоким слогом;
 2. вид иронического высказывания;
 3. то же, что и высокий стиль речи;
 4. разновидность бурлескного стиля, состоящая в тематическом и стилистическом снижении.
9. Тезис – это:
 1. основная мысль;
 2. доказательство;
 3. украшение речи;
 4. композиционно- риторический прием.
10. К высокому стилю относится высказывание:
 1. Мы не дрогнем в бою За столицу свою (песня).
 2. Скучно на этом свете, господа! (Н.Гоголь).
 3. Не искушай меня без нужды Возвратом нежности своей (Е.Баратынский).
 4. Я правду о тебе порасскажу такую, Что хуже всякой лжи! (**А.Грибоедов**).
11. Произнося юбилейную речь, следует придерживаться правила:
 1. такая речь должна быть выдержана в самых торжественных тонах;
 2. говорить насколько возможно безыскусно, чтобы речь как можно меньше напоминала типичное ораторское выступление;
 3. речь должна произноситься не более трех минут;
 4. не следует употреблять церковнославянские слова и выражения.
12. Митинговая речь как разновидность относится:
 1. к социально-политической речи;
 2. к социально-бытовой речи;
 3. к парламентской речи;
 4. к приветственному типу речей.
13. Выступление, посвященное вопросам ротации кадров, должно быть:
 1. в высоком стиле;
 2. в среднем стиле;
 3. в простом стиле;
 4. в бурлескном стиле.
14. К высокой лексике относятся слова:



1. зодчий, благополучие, блаженство;
2. живописный, головотяпство, коллега;
3. стоический, пурпурный, доблестный;
4. созерцающий, минимальный, пророческий.
15. В высоком стиле следует говорить:
 1. о вопросах производственно-хозяйственной деятельности;
 2. об инфляции;
 3. о любимом эстрадном певце;
 4. о юбиляре.
16. Классификация вводится в исследование для того, чтобы:
 1. установить типы или виды чего-либо;
 2. дать более последовательное и понятное описание какого-либо явления;
 3. перечислить все основные признаки какого-либо явления;
 4. представить все аспекты рассматриваемого явления.
17. . Не рекомендуется заканчивать выступление
 1. шуткой, не относящейся к делу;
 2. извинением, что задержал аудиторию;
 3. общей фразой – Вот и все, что я хотел сказать;
 4. благодарностью за внимание.
18. Дискурс –это
 1. система взаимосвязанных, взаимообусловленных элементов, языковых знаков
 2. процесс говорения
 3. речевое произведение, в котором находят разрешение коммуникативные целеустановки, интенциональные замыслы автора.
 4. то же, что и текст
19. Неоправданно торжественный, напыщенный стиль – это:
 1. высокий стиль;
 2. бомбаст;
 3. батос;
 4. средний стиль речи.
20. Недопустимыми уловками в споре является:
оттягивание возражения;
 1. «довод к городовому»;
 2. выход из спора;
 3. «палочные доводы».

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

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

37. Основными этапами деловой беседы являются:

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

38. Невысказанные замечания – это:



- а) замечания, которые собеседник не 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 «Трусика» 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 относятся:

- 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 выходом 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 выходом 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.



7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

недели	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
1	Основные виды речевой деятельности	Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом: 1-рекламацию на некачественное обслуживание, выполнение работ/предоставление услуг не в обусловленные договором сроки; 2-приглашение на выставку «Туризм 2018»; 3-уведомление о задержке заказа; бронирование мест на теплоходе/ самолете/в гостинице Составление проф.речей (Примерные темы: презентация нового проекта, ротация кадров; вопросы трудовой дисциплины; информирование акционеров о кризисной ситуации, сложившейся в компании и др.	Представить краткую характеристику исследуемой компании, которая является адресантом деловых писем. Составьте деловые письма и соответствующие дискурс-анализы. В течение месяца - декабрь 2017г. Представить профессиональную речь/ монологический деловой дискурс и дискурс-анализ – в течение месяца - ноябрь 2017г.
2	Основы психологии деловых коммуникаций.	Контрольная работа Контрольные вопросы по темам: Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением. Перцептивная сторона делового общения. Решение тестовых заданий 1. Опосредованное общение – это: а) прямое естественное общение, когда субъекты	Ответить на поставленные вопросы Ответить на поставленные вопросы



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



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.



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

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

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

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

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

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



	ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде		2. рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-2 балл); 3. определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балл); 4. определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-2 балла); 5. соблюдение языковой нормы (0-2 балла). Максимальная сумма баллов - 10 баллов. <i>Максимальная сумма баллов - 10 баллов.</i>
ПК-12	умением организовывать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)	Анализ коммуникативных ситуаций	<i>Критерии оценки:</i> 6. Моделирование коммуникативной ситуации (0-2 балл). 7. рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-2 балл); 8. определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балл); 9. определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-2 балла); 10. соблюдение языковой нормы (0-2 балла). Максимальная сумма баллов - 10 баллов. <i>Максимальная сумма баллов - 10 баллов.</i>



7.4. Содержание занятий

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

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

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.

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



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

Продолжительность занятия – 2 часа.

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 речевого поведения коммуникантов.

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

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

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.

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



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.

Продолжительность занятия – 4 часа. . (заочная форма – 1ч.)

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.

Продолжительность занятия – 2 часа. . (заочная форма – 0,25ч.)

Практическое занятие 7

Вид практического занятия: круглый стол, выступление с профессиональными речами

Тема и содержание занятия: Круглый стол. Профессиональная/публичная речь

Цель занятия: обучение студентов различным видам чтения.

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

Продолжительность занятия – 2 часа. . (заочная форма – 0,25ч.)



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.

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

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.

1 курс 1 семестр

Раздел 1. Основы речевых коммуникаций

За составление и презентацию профессиональной речи студент получает от 0 до 35 баллов: характеристика коммуникативной ситуации (0-5 балла), построение дискурса (0-2 балла), целостность дискурса (0-10 балла), использование этикетных формул (0-2 балла), использование аргументов (0-10 балла), использование профессиональной лексики (0-1 балла) использование фигур речи (0-5 балла). За составление деловых писем – 0-5 баллов: логичность, целостность коммуникативно сопровождающего дискурса (0-1 балл), наличие и правильное расположение реквизитов (0-1 балл), соблюдение языковой нормы (0-2 балла), использование этикетных формул (0-1 балл). За решение ситуационных задач (деловая беседа)– 0-10баллов: определение особенностей делового общения партнеров по бизнесу (0-2 балл), рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-2 балла); определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балла);определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-2 балла);соблюдение языковой нормы (0-2 балла).

1 курс 2 семестр

Раздел 2. Психология делового общения

За решение ситуационных задач (моделирование и анализ одного из видов делового общения) студент получает от 0 до 10 баллов: определение особенностей делового общения партнеров по бизнесу (0-2 балл), рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-2 балла); определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балла);определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-2 балла);соблюдение языковой нормы (0-2 балла). За моделирование и анализ делового совещания– 0-10 баллов: модель делового совещания (0-2 балла), определение речевых и психологических тактик (0-4 балла), определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балла); анализ итогов совещания (0-2 балла). За участие в ситуационно-ролевой игре – проведение переговоров – 0-35 баллов: анализ коммуникативной ситуации (0-5 баллов); определение и проигрывание социальной роли (0-10 баллов); определение речевых и психологических тактик (0-10 баллов) анализ итогов переговоров (0-5 баллов), использование этикетных формул (0-5 баллов).

Методические материалы: Методические указания по освоению дисциплины «Технологии делового общения»/ Н.М.Зорина, З.А.Кирееенкова; Психология делового общения в туризме и гостеприимстве: учебное пособие/ под ред. Е.С.Сахарчук. М., 2014; Технологии делового общения: сборник упражнений/ В.В.Кортунов, Н.М.Зорина, З.А.Кирееенкова, Н.Ю.Баклагина и др. М., 2015 Кузнецов, И. Н. Бизнес-риторика



[Электронный ресурс] / И. Н. Кузнецов. - 4-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 408 с. - ISBN 978-5-394-02146-6. <http://znanium.com/bookread.php?book=430229>

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. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. 2-е изд. — М. : ИНФРА-М, 2017. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=762215>
2. Деловые коммуникации: Учебник / Папкова О.В. - М.:Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2017. режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=566178>
3. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014 режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417747>

8.2. Дополнительная литература

1. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2014. - <http://znanium.com/bookread.php?book=405091>
2. Мандель, Б. Р. Психология личности [Электронный ресурс] : Учеб. пособие. - М.: Вузовский учебник; ИНФРА-М, 2014. - (ИНФРА-М) <http://znanium.com/bookread.php?book=444530>
3. 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>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

- Научная электронная библиотека <https://cyberleninka.ru/>
Научная электронная библиотека <http://www.e-library.ru/>
Электронная библиотечная система <http://znanium.com/>
Электронная библиотечная система <http://book.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 форме и команде.

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

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

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

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

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 Project Expert,
- Hotelbook.ru – Обучающие семинары.



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

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

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Занятия семинарского типа	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