



**УТВЕРЖДЕНО:**  
Ученым советом Высшей школы  
сервиса  
Протокол № 1 от «16» сентября  
2020 г

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**ДИСЦИПЛИНЫ**  
***Б1.В.2 ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ***  
***В СФЕРЕ РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА***

основной профессиональной образовательной программы высшего образования –  
*бакалавриата*

по направлению подготовки: *43.03.03 Гостиничное дело*

Направленность (профиль): *Ресторанный бизнес*

Квалификация: *бакалавр*

*Год начала подготовки: 2020*

**Разработчики:**

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

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

| должность                          | ученая степень и звание, ФИО        |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| <i>Доцент высшей школы сервиса</i> | <i>к.т.н., доцент Султаева Н.Л.</i> |

|  |  |                     |
|--|--|---------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС<br>_____ |
|  |  | Лист 2 из 64        |

## 1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Технологии деловых коммуникаций в сфере ресторанного бизнеса» относится к дисциплинам направленности (профиля) части, формируемой участниками образовательных отношений программы бакалавриата по направлению подготовки «Гостиничное дело» профиля «Ресторанный бизнес».

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

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

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

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

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

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

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

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

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

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

ПК УВ-2 - Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в части:

ПК УВ-2.2 - Использует технологии деловых коммуникаций в сфере ресторанного бизнеса.

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

1. Деловой этикет в профессиональной сфере; речевой этикет профессиональной сферы;
2. Виды и формы деловой коммуникации в профессиональной сфере;
3. Предмет «психологии делового общения»; инструменты исследований в психологии делового общения; инструменты самоанализа;
4. Взаимосвязь общения и деятельности;
5. Личность и общество: психологическая природа взаимодействия;
6. Цели, функции, виды и уровни общения;
7. Роли и ролевые ожидания в общении; социальный контекст общения в сфере ресторанного бизнеса;
8. Психология и технологии эффективного общения в профессиональной сфере;

|   |              |
|---|--------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС   |
|   | Лист 3 из 64 |

9. Психология эффективной профессиональной коммуникации во внутренней среде; психология здорового трудового коллектива;
10. Психология достижений (как создается команда);
11. Психология эффективной профессиональной коммуникации во внешней среде;
12. Психология этики профессиональной деятельности в индустрии гостеприимства и питания;
13. Механизмы взаимопонимания в общении: техники и приемы общения;
14. Саморегуляция в процессе общения;
15. Технологии делового имиджа;
16. Психология и технология кросскультурных коммуникаций в профессиональной сфере гостеприимства и ресторанного бизнеса;
17. Психология карьеры в профессиональной сфере.

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

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

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

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

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

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

Программой предусмотрены следующие виды контроля:

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

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

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

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

| № пп | Индекс компетенции | Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)                          |
|------|--------------------|---|
| 1.   | УК-3               | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде |

|   |                     |
|---|---------------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС          |
|   | <i>Лист 4 из 64</i> |

|    |           |   |
|----|-----------|---|
|    | УК-3.1    | Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели   |
|    | УК-3.2    | При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды; соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат              |
|    | УК-3.3    | Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата   |
| 2. | УК-4      | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах)  |
|    | УК-4.1    | Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия     |
|    | УК-4.2    | Ведет диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах  |
|    | УК-4.3    | Ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции |
| 3. | ПК УВ-2   | Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в части:   |
|    | ПК УВ-2.2 | Использует технологии деловых коммуникаций в сфере ресторанного бизнеса.  |

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

Дисциплина «Технологии деловых коммуникаций в сфере ресторанного бизнеса» относится к дисциплинам направленности (профиля) части, формируемой участниками образовательных отношений программы бакалавриата по направлению подготовки «Гостиничное дело» профиля «Ресторанный бизнес».

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

- Технология работы службы питания и напитков (F&B);
- Технологии обслуживания в сфере ресторанной деятельности.

### 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  |
| <b>1</b> | <b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b> | 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 |

|  |  |                     |
|--|--|---------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС<br>_____ |
|  |  | <i>Лист 5 из 64</i> |

|            |  |            |            |             |
|------------|--|------------|------------|-------------|
|            | Семинары   |            |            |             |
|            | Лабораторные работы                                    |            |            |             |
|            | Практические занятия                                   | 36         | 18         | 18          |
| <b>1.3</b> | <b>Консультации</b>                                    | <b>4</b>   | <b>2</b>   | <b>2</b>    |
| <b>1.4</b> | <b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b> |            | <b>зач</b> | <b>экза</b> |
|            | Аттестационные испытания промежуточной аттестации      | 4          | 2          | 2           |
| <b>2</b>   | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>              | 68         | 34         | 34          |
| <b>3</b>   | <b>Общая трудоемкость</b>                              | <b>144</b> | <b>72</b>  | <b>72</b>   |
|            | час  |            |            |             |
|            | з.е.   | 4          | 2          | 2           |

**Для заочной формы обучения:**

| №<br>п/п   | Виды учебной деятельности                              | Всего      | Семестры   |             |
|------------|--|------------|------------|-------------|
|            |  |            | 1          | 2           |
| <b>1</b>   | <b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>  | 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                                   | 14         | 6          | 8           |
| <b>1.3</b> | <b>Консультации</b>                                    | <b>4</b>   | <b>2</b>   | <b>2</b>    |
| <b>1.4</b> | <b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b> |            | <b>зач</b> | <b>экза</b> |
|            | Аттестационные испытания промежуточной аттестации      | 4          | 2          | 2           |
| <b>2</b>   | <b>Самостоятельная работа обучающихся</b>              | 114        | 58         | 56          |
| <b>3</b>   | <b>Общая трудоемкость</b>                              | <b>144</b> | <b>72</b>  | <b>72</b>   |
|            | час  |            |            |             |
|            | з.е.   | 4          | 2          | 2           |

|   |              |
|---|--------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС   |
|   | Лист 6 из 64 |

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

**Очная форма**

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

|   |              |
|---|--------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС   |
|   | Лист 7 из 64 |

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения     |   |                                   |   |                       |                           |                                  |                                      |                           |                               |   |
|-----------------------|----------------------|---|--|---|-----------------------------------|---|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|---|
|                       |                      |   | Контактная работа обучающихся с преподавателем |   |                                   |   |                       |                           |                                  |                                      |                           |                               |   |
|                       |                      |   | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия                                    | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов  |
| 2,3 /1                |                      | Тема 2. Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации                        | 2  | Лекция-презентация                        | 2                                 | Решение ситуационных задач- деловая беседа<br><b>Контрольная точка 1.</b> |                       |                           |                                  |                                      |                           | 4                             | Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать по предложенному плану предприятие ресторанной сферы 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 направле- |

|   |              |
|---|--------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС   |
|   | Лист 8 из 64 |

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения     |  |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |   |
|-----------------------|----------------------|---|--|--|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--|---|
|                       |                      |   | Контактная работа обучающихся с преподавателем |  |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |   |
|                       |                      |   | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа      | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО  |
|                       |                      |   |  |  |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  | ниям сферы ресторанного бизнеса                                       |
| 4,5 /1                |                      | Тема 3. Этический аспект речевой коммуникации                                   | 2  | Лекция с использованием мультимедийных средств | 2                                 | Работа в группе, дискурс-анализ        |                       |                           |                                  |                                      |                           | 4  | Анализ телеинтервью: анализ вербальных и невербальных средств общения |
| 6,7                   |                      | Тема  | 2  | Лекция с                                       | 2                                 | тестиро-                               |                       |                           |                                  |                                      |                           | 4  | Дискурс-анализ деловой  |



|   |              |
|---|--------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС   |
|   | Лист 9 из 64 |

| Номер недели семестра   | Наименование раздела                     | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения     |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |  |         |
|---|--|---|--|---|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--|----------------------|--|---------|
|   |  |   | Контактная работа обучающихся с преподавателем |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |  |         |
|   |  |   | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |  |         |
| /1  |  | 4. Психологический аспект речевой коммуникации                                  |  | использованием мультимедийных средств     |                                   | вание                                  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |  | беседы. |
| <i>Контрольные точки</i><br><i>Первая «контрольная точка» (0-10 б) – ситуационная задача ( деловая беседа)</i><br><i>Вторая «контрольная точка» (0-10 б) – тестирование</i> |  |   |  |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |  |         |
| 8-11/1  | <b>Блок 2. Виды речевой деятельности</b> | Тема 5. Совершенствование навыков устной речи                                   | 4  | Лекция-диалог                             | 4                                 | Круглый стол Защита                    |                       |                           |                                  |                                      |                           |  | 5                    | Составление профессиональной речи и дискурс-анализ |         |

|   |               |
|---|---------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС    |
|   | Лист 10 из 64 |

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения     |   |  |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |                      |  |  |
|-----------------------|----------------------|---|--|---|--|--|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|----------------------|--|--|
|                       |                      |   | Контактная работа обучающихся с преподавателем |   |  |  |                       |                           |                                  |                                      |                           | Форма проведения СРО |  |  |
|                       |                      |   | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов                | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов |                      | Форма проведения консультации СРО, акад. часов |  |
|                       |                      |   |  |   | группового проекта<br><b>Контрольная точка 3</b> |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |                      |  |  |
| 13, 14/2              |                      | Тема 6. Совершенствование навыков слушания                                      | 1  | Лекция-диалог                             | 3  | Тренинг-Контроль навыков аудирования   |                       |                           |                                  |                                      |                           |                      | 4  | Подготовка к контролю по определению навыков аудирования |
| 14/1                  |                      | Тема 7. Совершенствование навыков чтения  | 1  | Лекция-диалог                             | 1  | Круглый стол. Профес-                  |                       |                           |                                  |                                      |                           |                      | 4  | Подготовка к выступлению с профессиональной речью        |

|   |               |
|---|---------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС    |
|   | Лист 11 из 64 |

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения     |   |                                   |   |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |   |  |  |
|-----------------------|----------------------|---|--|---|-----------------------------------|---|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--|----------------------|---|--|--|
|                       |                      |   | Контактная работа обучающихся с преподавателем |   |                                   |   |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |   |  |  |
|                       |                      |   | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия                              | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |   |  |  |
|                       |                      |   |  |   |                                   |   |                       |                           | сиональная/публи- чная речь      |                                      |                           |  |                      |   |  |  |
| 15<br>-<br>17/<br>1   |                      | Тема 8. Совершен- ствование навыков письма                                      | 2  | Лекция- презентация                       | 4                                 | Тренинг - составление делового письма по образцу (письменная форма) |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |                      | 5 | Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом |  |

|   |               |
|---|---------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС    |
|   | Лист 12 из 64 |

| Номер недели семестра   | Наименование раздела                                      | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения     |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |   |  |
|---|---|---|--|---|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--|----------------------|---|--|
|   |   |   | Контактная работа обучающихся с преподавателем |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |   |  |
|   |   |   | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |   |  |
| 18/1  |   | Групповая консультация – 2 ч  |  |   |                                   | <b>Контрольная точка 4.</b>            | 2                     |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |   |  |
| <p><i>Третья «контрольная точка» – 0-15 – круглый стол- групповой проект «Технологии общения с клиентом в ресторанном сервисе. Дискуссионная составляющая».</i></p> <p><i>Четвертая «контрольная точка» 0-10– тренинг - составление деловых писем</i></p> <p><i>Форма промежуточной аттестации – зачет</i></p> <p><b>ТРУДОЕМКОСТЬ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ – 2 ЧАСА</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Раздел 2. Психология делового общения</b></p> |   |   |  |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |   |  |
| 1-3/2   | <b>Блок 3. Общение как социально-психологическая про-</b> | Тема 1. Введение в основы психологии делового общения. Пред-                    | 1  | Лекция с использованием                   | 2                                 | Ситуационно-ролевая                    |                       |                           |                                  |                                      |                           |  | 4                    | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». |  |

|   |               |
|---|---------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС    |
|   | Лист 13 из 64 |

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения     |  |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |                                     |  |  |
|-----------------------|----------------------|---|--|--|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--|-------------------------------------|--|--|
|                       |                      |   | Контактная работа обучающихся с преподавателем |  |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |                                     |  |  |
|                       |                      |   | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа      | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов                                       | Форма проведения СРО                |  |  |
|                       | <i>блема</i>         | мет, основные категории и задачи курса  |  | мультимедийных средств                         |                                   | игра                                   |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |                                     |  |  |
|                       |                      | 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. |  |  |
| 4,5 /2                |                      | Тема 3. Перцептивная сторона делового общения                                   | 2  | Лекция-диалог                                  | 2                                 | Ситуационно-ролевая игра               |                       |                           |                                  |                                      | 4                         | Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать процесс восприятия незнакомого человека |                                     |  |  |

|   |               |
|---|---------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС    |
|   | Лист 14 из 64 |

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения     |  |                                   |  |                       |                           |                                  |                           |  |                      |                                      |  |
|-----------------------|----------------------|---|--|--|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|---------------------------|--|----------------------|--------------------------------------|--|
|                       |                      |   | Контактная работа обучающихся с преподавателем |  |                                   |  |                       |                           |                                  | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |                                      |  |
|                       |                      |   | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа      | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия       | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов |                           |  |                      | Форма проведения лабораторной работы |  |
| 6,7<br>/2             |                      | Тема 4. Коммуникативная сторона делового общения.                               | 2  | Лекция с использованием мультимедийных средств | 2                                 | Тренинг-психологическая подстройка к клиенту |                       |                           |                                  |                           |  |                      | 4                                    | Моделирование коммуникативных ситуаций.        |
| 8,9<br>/2             |                      | Тема 5. Интерактивная сторона общения.  | 2  | Лекция с использованием мультимедийных средств | 2                                 | Тестирование                                 |                       |                           |                                  |                           |  |                      | 4                                    | Моделирование и анализ ситуаций взаимодействия |

|   |               |
|---|---------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС    |
|   | Лист 15 из 64 |

| Номер недели семестра   | Наименование раздела                             | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения     |   |                                   |   |                       |                           |                                  |                                      |                           |                               |  |
|---|--|---|--|---|-----------------------------------|---|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|--|
|   |  |   | Контактная работа обучающихся с преподавателем |   |                                   |   |                       |                           |                                  |                                      |                           |                               |  |
|   |  |   | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия                                    | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов   |
| <b>Контрольные точки</b><br><i>Первая «контрольная точка» – 0-10 б - тренинг - Психологическая подстройка к клиенту</i><br><i>Вторая «контрольная точка» – 0-10б - тестирование</i> |  |   |  |   |                                   |   |                       |                           |                                  |                                      |                           |                               |  |
| 10,<br>11/<br>2   | <b>Блок 4. Деловое общение, его виды и формы</b> | Тема 6. Деловая беседа как основная форма делового общения                      | 2  | Лекция-диалог                             | 2                                 | Ситуационная задача (анализ деловой беседы)<br><b>Контрольная точка 3</b> |                       |                           |                                  |                                      |                           | 4                             | Анализ деловой беседы<br>парирование замечаний собеседника |

|   |               |
|---|---------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС    |
|   | Лист 16 из 64 |

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения     |  |                                   |  |                       |                           |                                  |                           |  |                      |                                      |  |
|-----------------------|----------------------|---|--|--|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|---------------------------|--|----------------------|--------------------------------------|--|
|                       |                      |   | Контактная работа обучающихся с преподавателем |  |                                   |  |                       |                           |                                  | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |                                      |  |
|                       |                      |   | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа      | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов |                           |  |                      | Форма проведения лабораторной работы |  |
| 12,<br>13/<br>2       |                      | Тема 7. Психологические аспекты переговорного процесса.                         | 2  | Лекция с использованием мультимедийных средств | 2                                 | Ситуационно-ролевая игра-переговоры    |                       |                           |                                  |                           |  |                      | 4                                    | Моделирование переговорного процесса               |
| 14,<br>15/<br>2       |                      | Тема 8. Деловые совещания.  | 2  | Лекция с использованием мультимедийных средств | 2                                 | Круглый стол                           |                       |                           |                                  |                           |  |                      | 4                                    | Анализ психологических аспектов делового совещания |
| 16,                   |                      | Тема 9. Психологиче-  | 2  | Лекция-  | 2                                 | Круглый                                |                       |                           |                                  |                           |  |                      | 2                                    | Подготовка к выступлению                           |



|   |               |
|---|---------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС    |
|   | Лист 17 из 64 |

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения     |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |  |  |                          |
|-----------------------|----------------------|---|--|---|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--|----------------------|--|--|--------------------------|
|                       |                      |   | Контактная работа обучающихся с преподавателем |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |  |  |                          |
|                       |                      |   | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия   | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |  |  |                          |
| 17/2                  |                      | ские особенности публичного выступления   |  | диалог                                    |                                   | стол. Групповой проект «Технология общения с клиентом. Психологическая составля- |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |  |  | с профессиональной речью |

|  |                     |
|--|---------------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС<br>_____ |
|  | Лист 18 из 64       |

| Номер недели семестра<br><br>Наименование раздела   | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения     |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |                               |                  |
|---|---|--|---|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|------------------|
|   |   | Контактная работа обучающихся с преподавателем |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |                               |                  |
|   |   | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов |
|   |   |  |   |                                   | ющая»                                  |                       |                           |                                  |                                      |                           |                               |                  |
| 18/2  | Групповая консультация – 2 ч  |  |   |                                   | <b>Контрольная точка 4</b>             |                       |                           |                                  |                                      |                           |                               |                  |
| Третья «контрольная точка» – 0-10– ситуационная задача (деловая беседа)<br>Четвертая «контрольная точка» 0-15 круглый стол- групповой проект «Технологии общения с клиентом. Психологическая составляющая». |   |  |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |                               |                  |
| <b>ТРУДОЕМКОСТЬ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ – 2 ЧАСА -экзамен</b>  |   |  |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |                               |                  |

Для заочной формы

1 семестр

|   |               |
|---|---------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС    |
|   | Лист 19 из 64 |

| Номер недели семестра                         | Наименование раздела                                 | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения     |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |   |
|---|--|---|--|---|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--|---|
|   |  |   | Контактная работа обучающихся с преподавателем |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |   |
|   |  |   | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия                                   | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО  |
| <b>Раздел. 1. Основы речевой коммуникации</b> |  |   |  |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |   |
| /1  | <b>Блок 1. Основные аспекты речевой коммуникации</b> | Тема 1. Основные понятия теории речевой коммуникации                            | 1  | Лекция-презентации                        | 2                                 | Решение ситуационных задач-деловая беседа.<br><b>Контрольная точка 1</b> |                       |                           |                                  |                                      |                           | 10   | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanium.com». Подготовка словаря терминов по речевой коммуникации  |
|   |  | Тема 2. Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации                        |  |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  | Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать по предложенному плану предприятие ресторанной сферы с целью определения участников профессионального общения. Моде- |

|   |               |
|---|---------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС    |
|   | Лист 20 из 64 |

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения     |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |                               |                  |   |
|-----------------------|----------------------|---|--|---|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|------------------|---|
|                       |                      |   | Контактная работа обучающихся с преподавателем |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |                               |                  |   |
|                       |                      |   | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО  |
|                       |                      |   |  |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |                               |                  | лирование коммуникативных ситуаций. Анализ деловой беседы с позиций лингвопрагматики. Работа с сайтами компаний среднего и малого бизнеса, специализирующихся в первую очередь по направлениям ресторанного бизнеса |
|                       |                      | Тема 3. Этический аспект речевой коммуникации                                   |  |   | 2                                 | Работа в малых группах                 |                       |                           |                                  |                                      |                           |                               | 10               | Анализ телеинтервью: анализ вербальных и невербальных средств общения   |

|   |               |
|---|---------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС    |
|   | Лист 21 из 64 |

| Номер недели семестра   | Наименование раздела                     | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения     |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |  |  |
|---|--|---|--|---|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--|----------------------|--|--|
|   |  |   | Контактная работа обучающихся с преподавателем |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |  |  |
|   |  |   | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия                     | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |  |  |
|   |  | Тема 4. Психологический аспект речевой коммуникации                             | 2  | Лекция-презентация                        |                                   | <b>Контрольная точка 2.</b><br>тестирование                |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |  | Дискурс-анализ деловой беседы.                     |
| <i>Контрольные точки</i><br>Первая «контрольная точка» (0-10б) – ситуационная задача (деловая беседа)<br>Вторая «контрольная точка» (0-10б.) – тестирование |  |   |  |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |  |  |
|   | <b>Блок 2. Виды речевой деятельности</b> | Тема 5. Совершенствование навыков устной речи                                   | 1  | Лекция-диалог                             | 2                                 | Круглый стол-групповой проект «Технология общения с клиен- |                       |                           |                                  |                                      |                           |  | 38                   |  | Составление профессиональной речи и дискурс-анализ |

|   |               |
|---|---------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС    |
|   | Лист 22 из 64 |

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения     |   |                                   |  |  |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |  |  |
|-----------------------|----------------------|---|--|---|-----------------------------------|--|--|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--|----------------------|--|--|
|                       |                      |   | Контактная работа обучающихся с преподавателем |   |                                   |  |  |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |  |  |
|                       |                      |   | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия               | Семинары, акад. часов                                      | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |  |  |
|                       |                      |   |  |   |                                   |  | том. Дискурсивная составляющая» <b>Контрольная точка 3</b> |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |  |  |
|                       |                      | Тема 6. Совершенствование навыков слушания                                      |  |   |                                   | Тренинг-аудирования                                  |  |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |  | Подготовка к контролю по определению навыков аудирования |
|                       |                      | Тема 7. Совершенствование навыков чтения  |  |   |                                   | Круглый стол. Выступление с профессиональными речами |  |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |  | Подготовка к выступлению с профессиональной речью        |

|   |               |
|---|---------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС    |
|   | Лист 23 из 64 |

| Номер недели семестра  | Наименование раздела       | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения     |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |  |  |
|--|----------------------------|---|--|---|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--|----------------------|--|--|
|  |                            |   | Контактная работа обучающихся с преподавателем |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |  |  |
|  |                            |   | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия                       | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |  |  |
|  |                            | Тема 8. Совершенствование навыков письма  |  |   |                                   | Тренинг-составление деловых писем <b>Контрольная точка 4</b> |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |  | Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом |
| <p><i>Третья «контрольная точка» – (0-10 б.) тренинг (составление деловых писем)..</i><br/> <i>Четвертая «контрольная точка» – (0-15 б.) круглый стол- групповой проект «Технология общения с клиентом. Дискурсивная составляющая»</i><br/> <b>Форма промежуточной аттестации - зачет</b><br/> <b>Трудоемкость промежуточной аттестации – 2 часа</b></p> <p style="text-align: center;"><b>2 семестр</b><br/> <b>Раздел 2. Психология делового общения</b></p> |                            |   |  |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |  |  |
| /2   | <b>Блок 3. Общение как</b> | Тема 1. Введение в  | 1  | Лекция-                                   | 1                                 | Тренинг  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |  | Ознакомление и работа с                                      |

|   |               |
|---|---------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС    |
|   | Лист 24 из 64 |

| Номер недели семестра | Наименование раздела                             | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения     |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |   |
|-----------------------|--|---|--|---|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--|----------------------|---|
|                       |  |   | Контактная работа обучающихся с преподавателем |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |   |
|                       |  |   | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |   |
|                       | <i><b>социально-психологическая проблема</b></i> | основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса  |  | диалог                                    |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  | 10                   | ЭБС «Znanivm.com».  |
|                       |  | Тема 2. Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением |  |   | 1                                 |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |   |
|                       |  | Тема 3. Перцептивная сторона делового общения                                   | 2  | Лекция-диалог                             | 1                                 | Тестирование <b>Контрольная</b>        |                       |                           |                                  |                                      |                           |  | 20                   | Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать процесс восприятия |



|   |               |
|---|---------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС    |
|   | Лист 25 из 64 |

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения     |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |  |  |  |   |
|-----------------------|----------------------|---|--|---|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--|----------------------|--|--|--|---|
|                       |                      |   | Контактная работа обучающихся с преподавателем |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |  |  |  |   |
|                       |                      |   | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия   | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |  |  |  |   |
|                       |                      |   |  |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |  |  |  | незнакомому человека                    |
|                       |                      | Тема 4. Коммуникативная сторона делового общения                                |  |   | 2                                 | Тренинг. Психологическая подстройка к клиенту. Ситуационная задача<br><b>Контрольная точка 2</b> |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |  |  |  | Моделирование коммуникативных ситуаций. |
|                       |                      | Тема 5. Интерактивная сторона общения   |  |   | 1                                 | Ситуационная задача  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |  |  |  |   |

|   |               |
|---|---------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС    |
|   | Лист 26 из 64 |

| Номер недели семестра   | Наименование раздела                             | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения     |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |   |    |  |
|---|--|---|--|---|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--|---|----|--|
|   |  |   | Контактная работа обучающихся с преподавателем |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |   |    |  |
|   |  |   | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия                                 | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО                                    |    |  |
| <i>Контрольные точки</i><br><i>Первая «контрольная точка» – 0-10 б - тестирование</i><br><i>Вторая «контрольная точка» – 0-10 б - Тренинг. Психологическая подстройка к клиенту</i> |  |   |  |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |   |    |  |
| 1.2   | <b>Блок 4. Деловое общение, его виды и формы</b> | Тема 5. Деловая беседа как основная форма делового общения                      | 1  | Лекция-диалог                             | 2                                 | Ситуационная задача (анализ деловой беседы) <b>Контрольная точка 3</b> |                       |                           |                                  |                                      |                           | 8  | Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника |    |  |
|   |  | Тема 6. Психологические аспекты переговорного процесса.                         |  |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |   | 8  | Моделирование переговорного процесса           |
|   |  | Тема 7. Деловые совещания.  |  | Лекция-диалог                             |                                   |  | Круглый               |                           |                                  |                                      |                           |  |   | 10 | Анализ психологических аспектов делового сове- |

|   |               |
|---|---------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС    |
|   | Лист 27 из 64 |

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения     |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |  |
|-----------------------|----------------------|---|--|---|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--|----------------------|--|
|                       |                      |   | Контактная работа обучающихся с преподавателем |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |                      |  |
|                       |                      |   | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия   | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |  |
|                       |                      | Тема 8. Психологические особенности публичного выступления                      |  |   |                                   | стол-групповой проект «Технологии общения с клиентом. Психологическая составляющая» <b>Контрольная точка 4</b> |                       |                           |                                  |                                      | 2                         |  |                      | щания<br>Подготовка к выступлению с профессиональной речью |

*Контрольные точки*  
 Третья «контрольная точка» – 0-10 б. – ситуационная задача (анализ деловой беседы)

|   |               |
|---|---------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК РГУТИС    |
|   | Лист 28 из 64 |

| Номер недели семестра  | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения     |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |
|--|----------------------|---|--|---|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--|
|  |                      |   | Контактная работа обучающихся с преподавателем |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |
|  |                      |   | Занятия лекционного типа, акад. часов          | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов |
| <p><i>Четвертая «контрольная точка» - 0-15 б – Круглый стол-групповой проект «Технологии общения с клиентом. Психологическая составляющая»</i></p> <p><b>Форма промежуточной аттестации - экзамен</b></p> <p><b>Трудоёмкость промежуточной аттестации – 2 часа</b></p> |                      |   |  |   |                                   |  |                       |                           |                                  |                                      |                           |  |



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

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

| №  | Тема, трудоемкость в акад.ч.  | Учебно-методическое обеспечение   |
|----|---|---|
| 1  | Основные понятия теории речевой коммуникации, 4ч.<br>Заочная форма обучения – 5ч.   | <b>Основная литература</b><br>1. Деловые коммуникации : учебник / О.В. Папкова. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2020. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1110123">https://znanium.com/catalog/product/1110123</a><br>2. Деловое общение : учебное пособие для бакалавров / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 8-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 524 с. - ISBN 978-5-394-03597-5. Режим доступа: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1093519">https://znanium.com/catalog/product/1093519</a><br>3. Речевая коммуникация : учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. - 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Инфра-М, 2021. — 286 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). Режим доступа: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1214016">https://znanium.com/catalog/product/1214016</a><br>4. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова. - 6-е изд., стер. - Москва : Дашков и К, 2021. - 252 с. - ISBN 978-5-394-04151-8. Режим доступа: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1232000">https://znanium.com/catalog/product/1232000</a><br><b>Дополнительная литература</b><br>1. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2021. - 343 с. - Режим доступа: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1231996">https://znanium.com/catalog/product/1231996</a><br>2. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. - 7-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 248 с. - Режим доступа: <a href="https://znanium.com/read?id=358289">https://znanium.com/read?id=358289</a><br>3. Основы общей психологии : учебник / Н. С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 288 с. — Режим доступа: |
| 2  | Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации, 4ч<br>Заочная форма обучения – 5ч.  |   |
| 3  | Этический аспект речевой коммуникации, 4ч.<br>Заочная форма обучения – 5ч.  |   |
| 4  | Психологический аспект речевой коммуникации, 4ч.<br>Заочная форма обучения – 5ч.  |   |
| 5  | Совершенствование навыков устной речи. Монологическая и диалогическая речь. Речь и дискурс, 5ч.<br>Заочная форма обучения 9ч. |   |
| 6  | Совершенствование навыков слушания, 4ч.<br>Заочная форма обучения 9ч.   |   |
| 7  | Совершенствование навыков чтения, 4ч.<br>Заочная форма обучения 10ч.  |   |
| 8  | Совершенствование навыков письма, 5ч.<br>Заочная форма обучения 10ч.  |   |
| 9  | Введение в основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса, 4ч.<br>Заочная форма обучения 5ч.  |   |
| 10 | Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением, 4ч.<br>Заочная форма обучения 5ч.                    |   |
| 11 | Перцептивная сторона делового общения, 4ч.<br>Заочная форма обучения 7ч.  |   |
| 12 | Коммуникативная сторона делового общения, 4ч. Заочная форма обучения 7ч.  |   |
| 13 | Интерактивная сторона делового общения, 4ч.<br>Заочная форма обучения 6ч.   |   |
| 14 | Деловая беседа как основная форма делового общения 4ч.<br>Заочная форма обучения 8ч.  |   |
| 15 | Психологические аспекты переговоров-  |   |



|    |   |   |
|----|---|---|
|    | ного процесса, 4ч.<br>Заочная форма обучения 8ч.                                      | <a href="https://znanium.com/read?id=366075">https://znanium.com/read?id=366075</a>   |
| 16 | Деловые совещания, 4ч.<br>Заочная форма обучения 5ч                                   | 4. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 304 с. — Режим доступа: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1145958">https://znanium.com/catalog/product/1145958</a> |
| 17 | Психологические особенности публичного выступления, 2ч.<br>Заочная форма обучения 5ч. |   |



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

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

| № пп   | Индекс компетенции  | Содержание компетенции (или ее части)  | Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части) | В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:  |  |  |
|--------|---|--|---|--|--|--|
|        |   |  |   | знать  | уметь  | владеть  |
| 1      | УК-3  | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде в части:   |   |  |  |  |
|        | УК-3.1  | Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели  | Все разделы   | - Основные аспекты речевой коммуникации; виды речевой деятельности; деловое общение: структура, функции и виды; совершенствование навыков устной речи при выполнении стандартов обслуживания в ресторанной деятельности; составление делового письма; психологические особенности публичного выступления | - проводить деловые совещания, собрания и деловые совещания трудового коллектива;<br>- Технологиями общения с Клиентом;<br>- проводить психологическую подстройку к клиенту;<br>- 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 | - профессиональной речью/ навыками квалифицированного устного выступления и диалогической речи делового характера;<br>- навыками управления стрессом, снятия эмоционального напряжения с собеседника, навыком целеполагания; |
|        | УК-3.2  | При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды; соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат |   |  |  |  |
| УК-3.3 | Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата |  |   |  |  |  |
| 2      | УК-4  | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)  |   |  |  |  |
|        | УК-4.1  | Выбирает стиль общения   | Все разделы   | деловое общение: структу-  | Эффективно общаться с Клиентом;  | - свободно владеть русской речью   |



|    |           |   |             |  |   |  |
|----|-----------|---|-------------|--|---|--|
|    |           | на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия                            |             | ра, функции и виды; совершенствование навыков устной речи при выполнении стандартов обслуживания в ресторанной деятельности; составление делового письма; психологические особенности публичного выступления | - проводить психологическую подготовку к клиенту;<br>- 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 | (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи в сфере ресторанной деятельности   |
|    | УК-4.2    | Ведет диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.   |             |  |   |  |
|    | УК-4.3    | Ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции |             |  |   |  |
| 3. | ПК УВ-2   | Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в части:   |             |  |   |  |
|    | ПК УВ-2.2 | Использует технологии деловых коммуникаций в сфере ресторанного бизнеса   | Все разделы | - Основные аспекты речевой коммуникации; виды речевой деятельности; деловое общение: структура, функции и виды; совершенствование навыков устной речи при выполнении стандартов обслуживания в ре-           | - проводить деловые совещания, собрания и деловые совещания трудового коллектива;<br>- Технологиями общения с Клиентом;<br>- проводить психологическую подготовку к клиенту;<br>- составлять профессиональную речь с  | - профессиональной речью/ навыками квалифицированного устного выступления и диалогической речи делового характера;<br>- навыками управления стрессом, снятия эмоционального напряжения с собеседника, навыком целеполагания; |





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

СМК РГУТИС

Лист 33 из 64

|  |  |  |  |   |   |   |
|--|--|--|--|---|---|---|
|  |  |  |  | сторанной деятельности;<br>составление делового<br>письма; психологические<br>особенности публичного<br>выступления | учетом всех условий коммуникативной<br>ситуации, речевых тактик, правил ком-<br>позиции и языковых норм; вести дело-<br>вую корреспонденцию, составлять до-<br>кументы различных жанров, вести де-<br>ловую переписку на форумах потреби-<br>телей услуг от лица компании | - свободно владеть русской речью<br>(всеми стилями) монологической<br>и диалогической, культурой про-<br>фессиональной речи в сфере ре-<br>сторанной деятельности |
|--|--|--|--|---|---|---|



## 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>Знать основные аспекты речевой коммуникации; виды речевой деятельности; деловое общение: структура, функции и виды; совершенствование навыков устной речи при выполнении стандартов обслуживания в ресторанной деятельности; составление делового письма; психологические особенности публичного выступления</p> <p>Уметь проводить деловые совещания, собрания и деловые совещания трудового коллектива;</p> <p>- Технологиями общения с Клиентом;</p> <p>- проводить психологическую подстройку к клиенту;</p> <p>- 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>Владеть профессиональной речью/ навыками квалифицированного устного выступления и диалогической речи делового характера;</p> <p>- навыками управления стрессом, снятия эмоционального напряже-</p> | <p>Тестирование, решение ситуационных задач,</p> <p>Круглый стол (защита группового проекта)</p> <p>Круглый стол (профессиональная речь)</p> <p>тренинг</p> | <p>Студент демонстрирует знание основных аспектов речевой коммуникации; видов речевой деятельности; делового общения: структуры, функций и видов; совершенствования навыков устной речи при выполнении стандартов обслуживания в ресторанной деятельности; составления делового письма; психологических особенностей публичного выступления</p> <p>Демонстрирует умение проводить деловые совещания, собрания и деловые совещания трудового коллектива;</p> <p>- Технологиями общения с Клиентом;</p> <p>- проводить психологическую подстройку к клиенту;</p> <p>- 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>Студент демонстрирует владение профессиональной речью/ навыками квалифицированного устного выступления и диалогической речи делового характера;</p> <p>- навыками управления стрессом, снятия эмоционального напряжения с</p> | <p>Закрепление способности использовать технологии деловых коммуникаций в сфере ресторанного бизнеса</p> |



|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| ния с собеседника, навыком целеполагания;<br>- свободно владеть русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи в сфере ресторанной деятельности. |  | собеседника, навыком целеполагания;<br>- свободно владеть русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи в сфере ресторанной деятельности. |  |
|---|--|---|--|

### Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

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

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

К критериям выставления рейтинговых оценок текущего контроля относятся:

Основные критерии:

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

Дополнительные критерии:

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

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

В соответствии с Положением «о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата и программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам» рейтинговая оценка студентов



по каждой учебной дисциплине независимо от ее общей трудоемкости, определяется по 80-балльной шкале в каждом семестре. Распределение баллов рейтинговой оценки между видами контроля рекомендуется устанавливать в следующем соотношении:

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

Успеваемость (45 баллов) – оценка успеваемости выставляется за выполнение заданий текущего контроля по дисциплине. В семестре 4 мероприятия текущего контроля (4 «контрольных точки»), причем выполнение всех 4 заданий текущего контроля является обязательным для студента. При обнаружении преподавателем в выполненном студентом задании плагиата данное задание оценивается 0 баллов и считается невыполненным.

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

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

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

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

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

\* при условии выполнения всех заданий текущего контроля успеваемости

### **Б1.В.2. М.1 Основы речевых коммуникаций**

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

*Вторая «контрольная точка»* – 0-10 – тестирование

*Третья «контрольная точка»* – 0-15 – круглый стол- групповой проект «Технологии общения с клиентом. Дискурсивная составляющая».

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



### **Б1.В.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+**

| <b>Критерии оценки</b> | <b>оценка</b> |
|------------------------|---------------|
|------------------------|---------------|

|                         |  |
|-------------------------|--|
| 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**

**14-15 баллов** – проект соответствует основным требованиям, предъявляемым к работам данного типа: самостоятельность, композиционная стройность: введение (актуальность темы, предмет, объект исследования, цели, задачи), теоретическая и практическая части, заключение; предложенная тема раскрывается ярко, глубоко, аргументировано. При обсуждении участники проекта дают аргументированные, полные ответы.

**12-13 баллов** – проект соответствует основным требованиям, предъявляемым к работам данного типа: введение (актуальность темы, предмет, объект исследования, цели, задачи), теоретическая и практическая части, заключение. Предложенная тема раскрывается ярко, глубоко, аргументировано. При обсуждении участники проекта дают неполные, поверхностные ответы.

**10-11 баллов** – проект соответствует основным требованиям, предъявляемым к работам данного типа: введение (актуальность темы, предмет, объект исследования, цели, задачи), теоретическая и практическая части, заключение. Основные части проекта недостаточно проработаны.

**7-9 баллов** – проект соответствует основным требованиям, предъявляемым к работам данного типа. Предложенная тема раскрыта поверхностно. При обсуждении участники проекта дают поверхностные ответы.

**5-6 баллов** – Предложенная тема раскрыта поверхностно, отсутствуют отдельные элементы введения, заключение; теоретическая и практическая части недостаточно проработаны.

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

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

*Средство оценивания – тестирование + ситуационная задача*

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

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



|  |   |
|--|---|
|  | «2», если менее 50% правильных ответов; ситуационная задача не решена |
|--|---|

## 2-й семестр. Психология делового общения

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

*Средство оценивания – тренинг*

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

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

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

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

*Максимальная сумма баллов - 10 баллов.*

*Средство оценивания – ситуационная задача деловая беседа*

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

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

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

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

0-4 балла - 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**

**14-15 баллов** – проект соответствует основным требованиям, предъявляемым к работам данного типа: самостоятельность, композиционная стройность: введение (актуальность темы, предмет, объект исследования, цели, задачи), теоретическая и практическая части, заключение; предложенная тема раскрывается ярко, глубоко, аргументировано. При обсуждении участники проекта дают аргументированные, полные ответы.

**12-13 баллов** – проект соответствует основным требованиям, предъявляемым к работам данного типа: введение (актуальность темы, предмет, объект исследования, цели, задачи), теоретическая и практическая части, заключение. Предложенная тема раскрывается ярко, глубоко, аргументировано. При обсуждении участники проекта дают неполные, поверхностные ответы.

**10-11 баллов** – проект соответствует основным требованиям, предъявляемым к работам данного типа: введение (актуальность темы, предмет, объект исследования, цели, задачи), теоретическая и практическая части, заключение. Основные части проекта недостаточно проработаны.

**7-10 баллов** – проект соответствует основным требованиям, предъявляемым к работам данного типа. Предложенная тема раскрыта поверхностно. При обсуждении участники проекта дают поверхностные ответы.

**5-6 баллов** – Предложенная тема раскрыта поверхностно, отсутствуют отдельные элементы введения, заключение; теоретическая и практическая части недостаточно проработаны.

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

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

*Средство оценивания – тестирование+ ситуационная задача*

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

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





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

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



|    |  |  |  |
|----|--|--|--|
|    |  |  | В течение месяца – декабрь осеннего семестра.  |
| 5  | Общение как социально-психологическая проблема     | Моделирование и анализ одного из видов делового общения  | Представить профессиональную речь/ монологический деловой дискурс и дискурс-анализ – в течение месяца – февраль весеннего семестра.  |
| 6  | Деловые совещания.                                 | Моделирование и анализ делового совещания  | Представить профессиональную речь/ монологический деловой дискурс и дискурс-анализ – в течение месяца – март весеннего семестра.   |
| 7  | Психологические особенности публичного выступления | Контрольное аудирование  | Представить результаты аудирования на предложенную тему профессионального общения<br>В течение месяца – апрель весеннего семестра.   |
| 8  | Психологические особенности публичного выступления | Устный доклад<br>Контрольные вопросы по темам: Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением. Перцептивная сторона делового общения. | Представить устный доклад на предложенную тему<br>Регламент доклада – 5 минут<br>Оценивается: глубина раскрытия темы и техника речи<br>В течение месяца – май весеннего семестра.                |
| 9  | Основы психологии деловых коммуникаций.            | Контроль по результатам психологических тренингов (в форме решения тестовых заданий)   | Ответить на поставленные вопросы<br><i>20 тестовых заданий</i><br><i>В каждом задании - 5 вариантов ответа, правильный ответ – 1</i><br><i>Выполняется на третьей учебной неделе в аудитории</i> |
| 10 |  | Контроль по результатам тренинга   | Ответить на поставленные вопросы<br>20 тестовых заданий<br>В каждом задании - 5 вариантов ответа, правильный ответ – 1<br>Выполняется на третьей учебной неделе в аудитории                      |



## 1-й семестр. Основы речевых коммуникаций

### Ситуационная задача – деловая беседа

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

#### *Гостиница – общение администратора с клиентом*

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

*Менеджер:* .....

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

в Вашей гостинице для меня номер

*Менеджер:* .....

*Менеджер:* .....

*Клиент:* Я объясняю: неделю назад наша компания забронировала

*Клиент:* Да, я приехал на конференцию

*Менеджер:*

*Клиент:* Все вопросы нужно решать оперативно.

*Менеджер:* .....

#### *Гостиница – общение администратора с клиентом*

*Клиент:* С кем мне поговорить по поводу уборки номеров?

*Менеджер:* .....

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

*Менеджер:* .....

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

*Менеджер:* .....

*Клиент:* Я вам устрою рекламу, мало не покажется!

*Менеджер:* .....

#### *Гостиница – общение администратора с клиентом*

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

*Менеджер:*

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

*Менеджер:*

*Клиент:* Нет, это не подходит.

*Менеджер:*



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

*Менеджер:*

*Ресторан – общение официанта с клиентом*

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

*Менеджер:*

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

*Менеджер:*

*Клиент:* Это морепродукты?

*Менеджер:*

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

*Менеджер:*

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

*Менеджер:*

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

*Гостиница – общение менеджера по работе с персоналом с горничной*

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

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

*Менеджер:*

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

*Менеджер:*

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

*Менеджер:*

*Горничная:*

*Менеджер:*

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

1. Составить письмо - приглашение на прием, посвященный юбилею компании. Адресант – Президент компании. Адресат- руководитель органа государственного управления.
2. Составить письмо- приглашение на конференцию. Адресант – Президент компании. Адресат- руководитель органа государственного управления.
3. Составить письмо/ информацию на сайт- сообщение о новых проектах. Адресант – менеджер ресторана Адресат- партнеры, потенциальные клиенты
5. Составить письмо-благодарность за приглашение на выставку/презентацию и т.д. Адресант – Президент компании. Адресат- руководитель органа государственного управления.



6. Составить письмо-рекламацию на несоблюдение компанией-партнером условий договора (поставки некачественного товара; объемов и сроков поставки товара, упаковки, маркировки, платежа; понижение класса обслуживания и т.д.). Адресант – Президент компании. Адресат- партнер по бизнесу
7. Составить рекламацию на некачественное обслуживание, выполнение работ/предоставление услуг не в обусловленные договором сроки

### **Групповой проект**

Технологии общения с клиентом. Дискурсивная составляющая

### **Тестовые задания**

#### **блок «Основные аспекты речевой коммуникации»)**

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



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



16. Свободное, практическое владение речью на данном языке, умение говорить правильно, бегло и динамично можно считать:

1. языковой компетенцией;
2. речевой компетенцией;
3. коммуникативной компетенцией.

17..Интенция – это:

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

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

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

19. Недопустимыми уловками в споре является:

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

20. Единицей общения является:

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

**Ключи**

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

## **Блок 2 «Виды речевой деятельности»**

1. При чтении документа используется

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

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

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

3. Рецептивными видами речевой деятельности являются:

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



4. Продуктивными видами речевой деятельности являются:

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

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

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

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

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

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

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

8. Батос – это:

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

9. Тезис – это:

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

10. К высокому стилю относится высказывание:

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

11. Произнося юбилейную речь, следует придерживаться правила:

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

12. Митинговая речь как разновидность относится:





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



|              |   |
|--------------|---|
| <b>Ключи</b> | <b>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</b> |
|--------------|---|

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

### **Групповой проект**

Технологии общения с клиентом. Психологическая составляющая

#### **Тренинг. Психологическая постройка к клиенту**

1. Менеджер обсуждает с семейной парой организацию банкета. Беседа затягивается. У клиентов разные представления о будущем празднике. Смоделируйте психологический портрет клиентов. Оцените их эмоциональное состояние, вербальные и невербальные сигналы, предложите психологические тактики для достижения коммуникативной цели.
2. На основе полевого наблюдения необходимо составить «поведенческий портрет» взрослого человека с целью последующей идентификации его с наблюдаемым. В «портрете» должны быть выделены черты поведения человека – черты главные, наиболее характерные, индивидуальные и второстепенные, малохарактерные, общие; их соотношение должно быть правильно отражено в целостном поведении человека, без мозаичности и схематизации. Какие психологические тактики Вы можете предложить для достижения в общении с этим человеком поставленных коммуникативных целей.

#### **Тестирование**

##### **1. Опосредованное общение – это:**

- а) прямое естественное общение, когда субъекты взаимодействия общаются посредством речи, паралингвистических и невербальных средств коммуникации;
- б) общение, опосредованное невербальными средствами коммуникации;
- в) общение с использованием исключительно вербальных средств;
- г) общение на очень близкой (до 1,5 метров) дистанции;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы не верны.

##### **2. Коммуникативные барьеры непонимания возникают:**

- а) вследствие принадлежности субъектов общения к разным социальным слоям;
- б) в связи с различными знаковыми средствами передачи сообщения;
- в) вследствие разного уровня развития и владения речью;
- г) при различиях в идеологии и различиях в представлениях о структуре и смысле власти;
- д) верны только ответы Б и В;
- е) все ответы верны.

##### **3. Психологическое заражение – это:**

- а) особый механизм социального восприятия;
- б) особый механизм влияния;
- в) специфическая форма социальной памяти;
- г) один из феноменов группообразования;
- д) механизм повышения групповой сплоченности;
- е) процесс повышения эмоциональной напряженности в группе.



**4. В процессе познания другого человека одновременно осуществляется несколько процессов:**

- а) эмоциональная оценка другого;
- б) интерпретация его поведения и попытка понять причины его поведения;
- в) построение стратегии воздействия на собеседника;
- г) построение собственной стратегии поведения;
- д) верны ответы А и Б;
- е) все ответы верны.

**5. Термин «интерактивная сторона общения» обозначает:**

- а) совокупность феноменов, выражающих суть взаимодействия людей;
- б) аспект коммуникативного процесса;
- в) внутреннюю, психологическую структуру деятельности;
- г) активность членов группы по поддержанию ее целостности;
- д) верны ответы Б и В;
- е) все ответы верны.

**6. Если наблюдатель является экстерналлом, то причины поведения индивида, которого он наблюдает будут видаться ему:**

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

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

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

**8. Коммуникативные барьеры отношений возникают, если:**

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

**9. Под социальной перцепцией понимается:**

- а) социальная детерминация перцептивных процессов;
- б) процесс восприятия «социальных объектов» (индивиды, социальные группы, большие социальные общности);



- в) восприятие в процессе межличностного взаимодействия;
- г) культурно-историческая обусловленность восприятия социальных процессов и объектов;
- д) зависимость восприятия от внутригрупповых отношений;
- е) все ответы верны.

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

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

**11. Опосредованное общение:**

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

**12. Идентификация:**

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

**13. В социальной психологии под рефлексией понимается:**

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

**14. Общение – это:**

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



**15. К коммуникативным барьерам непонимания относятся:**

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

**16. Специфика межличностного информационного обмена определяется**

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

**17. К невербальным видам коммуникации относятся:**

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

**18. Приписывание индивиду причин поведения называется:**

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

**19. Позцией, противостоящей конформизму, является:**

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

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

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



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

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

**22. Лидер группы:**

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

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

- а) да б) нет

**24. Деловое общение реализуется в различных формах:**

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

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

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

**26. Ироничные (язвительные) замечания – это:**

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

**27. Метод снятия напряженности как способ начать беседу:**

- а) означает непосредственный переход к делу без какого бы то ни было вступления.



- б) позволяет установить тесный контакт с собеседником через «теплое» отношение к нему.
- в) позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы.

**28. Метод «зацепки» как способ начать беседу:**

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

**29. Метод прямого подхода как способ начать беседу:**

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

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

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

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

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

**33. Определите соответствия:**

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

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



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

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

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

**36. Замечания-предупреждения:**

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

**37. Основными этапами деловой беседы являются:**

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

**38. Невысказанные замечания – это:**

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

**39. Психологический тип собеседника «Позитивный человек» характеризуется:**

- а) самый приятный тип собеседника, добродушный и трудолюбивый. С таким собеседником можно спокойно провести беседу и подвести ее итоги.
- б) вздорный человек. Этот собеседник часто выходит за профессиональные рамки беседы. Он нетерпелив, несдержан и возбужден.
- в) всезнайка. Этот собеседник думает, что все знает наилучшим образом. Обо всем у него есть свое мнение. Он всегда требует слова.





г) для этого типа собеседника характерна неуверенность в публичных выступлениях. Он охотно промолчит, боясь сказать что-нибудь такое, что, по его мнению, может выглядеть глупо.

д) «важная птица». Такой собеседник не выносит критики — ни прямой, ни косвенной. Он ведет себя как человек, обладающий большим самомнением.

#### **40. Психологический тип собеседника «Трусишка» характеризуется:**

а) добродушием и трудолюбием. С таким собеседником можно спокойно провести беседу и подвести ее итоги.

б) вздорный человек. Этот собеседник часто 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.

#### **41. Тип замечаний «Объективные замечания»:**

а) замечания, через которые собеседник вполне искренне, без всяких уловок, хочет получить ответ, чтобы выработать собственное мнение.

б) замечания, возникающие у собеседника, как правило, в начале беседы, поэтому они не являются и не могут быть конкретными.

в) высказываются очень редко всерьез. Перед окончанием беседы собеседник начинает размышлять о трудностях и препятствиях, связанных с реализацией принятого решения.

#### **42. Тактика реагирования на объективные замечания:**

а) не противоречить собеседнику в открытую, довести до его сведения, что вы учитываете его взгляды, а потом объяснить, какие преимущества дает ему ваше решение.

б) четко определить тему беседы и начать аргументацию.

в) целесообразно привлечь еще один косвенный аргумент в пользу предложенного решения и после этого быстро перейти к принятию решения.

#### **43. К целям совещания относится:**

а) описание требуемого результата

б) описание нужного типа решения и желательного итога работы

в) предварительный обмен мнениями

г) подготовка рекомендаций для принятия решения

д) принятие решения по вопросу

е) верны все ответы

#### **44. Психологический тип собеседника «Важная птица» характеризуется:**

а) добродушием и трудолюбием. С таким собеседником можно спокойно провести беседу и подвести ее итоги.

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

**46. Тип замечаний «Общее сопротивление»:**

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

**47. Тактика реагирования на замечание «последняя попытка»:**

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

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

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

**49. Тема совещания:**

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



#### 50. К «ошибкам» слушания относится:

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

#### Ситуационная задача- анализ деловой беседы

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

#### 7.4. Содержание занятий

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



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



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

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

### 8.1. Основная литература

1. Деловые коммуникации : учебник / О.В. Папкина. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2020. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1110123>
2. Деловое общение : учебное пособие для бакалавров / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 8-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2020. — 524 с. - ISBN 978-5-394-03597-5. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1093519>
3. Речевая коммуникация : учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. - 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Инфра-М, 2021. — 286 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1214016>
4. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова. - 6-е изд., стер. - Москва : Дашков и К, 2021. - 252 с. - ISBN 978-5-394-04151-8. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1232000>

### 8.2 Дополнительная литература

1. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2021. - 343 с. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1231996>
2. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. - 7-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2019. - 248 с. -



Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=358289>

3. Основы общей психологии : учебник / Н. С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 288 с. — Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=366075>

4. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечая, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 304 с. — Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1145958>

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

Электронная библиотечная система [znanium.com](http://znanium.com) <http://znanium.com/>

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

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. Профессиональная база данных: «Межкультурная коммуникация» [www.intercultural.ru](http://www.intercultural.ru)
4. Профессиональная база данных: ИНИОН [www.inion.ru/resources/bazy-dannykh-inion-ran/](http://www.inion.ru/resources/bazy-dannykh-inion-ran/)
5. Информационно-справочная система: Российская национальная библиотека [www.nlr.ru](http://www.nlr.ru)
6. Информационно-справочная система: Российская государственная библиотека (РГБ) [www.rsl.ru](http://www.rsl.ru)

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

На практических занятиях по дисциплине «Технологии деловых коммуникаций в сфере ресторанного бизнеса» используются следующие интерактивные формы:

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

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

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

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

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

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



Основными задачами самостоятельной работы студентов являются:

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

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Технологии деловых коммуникаций в сфере ресторанного бизнеса» обеспечивает:

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

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

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.

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

Учебные занятия по дисциплине «Технологии деловых коммуникаций в сфере ресторанного бизнеса» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием:

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