



УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом Высшей школы бизнеса,
менеджмента и права
Протокол № 2 от «29» 09 2020г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.6 ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

основной профессиональной образовательной программы высшего образования –
программы *бакалавриата*

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

Квалификация: *бакалавр*

Год начала подготовки: 2021

Разработчик (и):

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент Высшей школы международного сотрудничества ст. преподаватель Высшей школы международного сотрудничества</i>	<i>к.п.н., доц. Зорина Н.М. Кириенкова З.А.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент Высшей школы бизнеса, менеджмента и права</i>	<i>к.э.н., доцент Дмитриева Н.В.</i>



1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Технологии делового общения» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль Менеджмент организации и относится к обязательной части программы.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: истории, литературе, обществознанию, а также дисциплинам Иностранный язык, Философия, Физическая культура и спорт, Безопасность жизнедеятельности, Менеджмент.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с теорией и практикой делового общения: основами речевых коммуникаций, основами психологии деловых коммуникаций. Дисциплина ориентирована на ознакомление студентов с основами технологий профессионального общения, психологии общения, раскрытие их значения и роли в управленческой деятельности, спецификой ведения деловых переговоров, совещаний, психологических особенностей публичного выступления.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника бакалавриата:

УК-4 – способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах); в части индикаторов достижения компетенции 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);

УК-9 – способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах; в части индикаторов достижения компетенции УК -9.1. (Обладает представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья), УК-9.3. (Взаимодействует в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья).

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

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

- для очно-заочной формы обучения - контактная работа преподавателя со студентом - 52 часа (16 часов - занятия лекционного типа, 28 часов – занятия семинарского типа, консультации- 4 часа, промежуточная аттестация - 4 часа), самостоятельная работа студента -92 часа;

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



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

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

Управление человеческими ресурсами; Разработка управленческих решений, Маркетинг.

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

№ пп	Индекс компетенции и индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения (индикатора достижения компетенции)
1.	УК-4	способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах); в части индикаторов достижения компетенции: 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
2.	УК-9	способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах; в части индикаторов достижения компетенции; УК -9.1. Обладает представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья УК-9.3. Взаимодействует в социальной и профессиональной сферах с



инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Технологии делового общения» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль Менеджмент организации и относится к обязательной части программы.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: истории, литературе, обществознанию, а также дисциплинам Иностранный язык, Философия, Физическая культура и спорт, Безопасность жизнедеятельности, Менеджмент.

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

Формирование компетенции УК-4 начинается в данной дисциплине одновременно с дисциплиной (1-2 семестры), заканчивается в дисциплине Иностранный язык (3-й семестр).

Формирование компетенций УК-9 осуществляется только в данной дисциплине.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: Управление человеческими ресурсами; Разработка управленческих решений, Маркетинг.

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

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

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Для очной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры	
			1	2
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	76	38	38
	в том числе:	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	32	16	16
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	36	18	18
	Семинары			
	Лабораторные работы			
	Практические занятия	36	18	18
1.3	Консультации	4	2	2
1.4.	Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)		зач	экз
	Аттестационные испытания промежуточной аттестации	4	2	2
2	Самостоятельная работа обучающихся	68	34	34
3	Общая трудоемкость час	144	72	72
	з.е.	4	2	2

Для очно-заочной формы обучения:

№	Виды учебной деятельности	Семестры
---	---------------------------	----------



п/п		Всего	1	2
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	52	26	26
	в том числе:	-	-	
1.1	Занятия лекционного типа	16	8	8
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	28	14	14
	Семинары			
	Лабораторные работы			
	Практические занятия	28	14	14
1.3	Консультации	4	2	2
1.4	Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)		зач	экза.
	Аттестационные испытания промежуточной аттестации	4	2	2
2	Самостоятельная работа обучающихся	92	46	46
3	Общая трудоемкость	144	72	72
	час			
	з.е.	4	2	2

Для заочной формы обучения:

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



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

Для очной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	СРО, акад. часов				
1,2	Основные аспекты речевой коммуникации	Тема 1. Основные понятия теории речевой коммуникации. Основные понятия инклюзивной компетентности	2	Лекция-презентация	2	Ситуационно-ролевая игра			2	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Подготовка словаря терминов по речевой коммуникации
3,4		Тема 2. Лингвопрагматический аспект речевой	2	Лекция-презентация	2	Решение ситуационных задач - деловая беседа.			4	Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать по предложенному плану орган местного самоуправления/



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		коммуникации							Администрацию городского округа с целью определения участников профессионального общения. Моделирование коммуникативных ситуаций. Анализ деловой беседы с позиций лингвопрагматики. Работа с сайтами органов местного самоуправления, компаний среднего и малого бизнеса, специализирующихся в первую очередь по направлениям сферы сервиса и туризма	
5,6		Тема 3. Этический аспект речевой	2	Лекция с использов	2	Работа в группе, дискурс-анализ			4	Анализ телеинтервью: анализ вербальных и невербальных



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	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия			
		коммуникации		анием мультимедийных средств					средств общения
7,8		Тема 4. Психологический аспект речевой коммуникации (с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями)	2	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Ситуационно-ролевая игра (дискурс-анализ деловой беседы), тестирование		4	Дискурс-анализ деловой беседы.



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	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия			
		здоровья)							
<i>Текущий контроль 1 –(0-10 б) – ситуационная задача (деловая беседа)</i> <i>Текущий контроль 2 –(0-10 б) – тестирование</i>									
9-12	Виды речевой деятельности	Тема 5. Совершенствование навыков устной речи	4	Лекция-диалог	4	Круглый стол - защита группового проекта Выступление с профессиональными речами		10	Составление профессиональной речи и дискурс-анализ
13, 14		Тема 6. Совершенствование навыков слушания	2	Лекция-диалог	2	Тренинг. Контроль навыков аудирования		4	Подготовка к контролю по определению навыков аудирования



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
15, 16		Тема 7. Совершенствование навыков чтения	1	Лекция-диалог	2	Круглый стол. Профессиональная/публицистическая речь			2	Подготовка к выступлению с профессиональной речью
15, 17		Тема 8. Совершенствование навыков письма	1	Лекция-презентация	2	Тренинг - составление делового письма по образцу (письменная форма)			4	Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом
Текущий контроль 3 – (0-15 б.) групповой проект «Технология общения с клиентом. Дискурсивная составляющая» (круглый стол.).										
Текущий контроль 4 – (0-10 б.) тренинг (составление деловых писем).										
		Консультация					2	Г,И		
		Промежуточная аттестация – зачет – 2 часа								



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	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия			
1,2 ,4	Общение как социально-психологическая проблема	Тема 1. Введение в основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса	1	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Ситуационно-ролевая игра		4	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».
		Тема 2. Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением	1	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Ситуационно-ролевая игра		4	Подготовка к практическому занятию.
3,6		Тема 3. Перцептивная	2	Лекция-	2	Ситуационно-ролевая		4	Используя Интернет-ресурсы,



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
		сторона делового общения		диалог		игра				охарактеризовать процесс восприятия незнакомого человека
5,8		Тема 4. Коммуникативная сторона делового общения	2	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Тренинг. Психологическая подстройка к клиенту			2	Моделирование коммуникативных ситуаций.
7,10		Тема 5. Интерактивная сторона делового общения	2	Лекция-диалог	2	Круглый стол, тестирование			4	Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника



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	СРО, акад. часов	Форма проведения консультации	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
<i>Текущий контроль 1 – (0-10 б) - тренинг - психологическая подстройка к клиенту</i> <i>Текущий контроль 2 (0-10 б) - тестирование</i>										
9,12	<i>Деловое общение, его виды и формы</i>	Тема 6. Деловая беседа как основная форма делового общения	2	Лекция-диалог	2	Ситуационная задача (анализ деловой беседы)			4	Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника
11, 14		Тема 7. Психологические аспекты переговорного процесса.	2	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Ситуационно-ролевая игра - переговоры			4	Моделирование переговорного процесса
13,		Тема 8. Деловые	2	Лекция с	2	Круглый стол			4	Анализ психологических



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
16		совещания.		использованием мультимедийных средств					аспектов делового совещания	
15, 18		Тема 9. Психологические особенности публичного выступления	2	Лекция-диалог	2	Круглый стол. Групповой проект «Технология общения с клиентом. Психологическая составляющая»			4	Подготовка к выступлению с профессиональной речью

Текущий контроль 3 – (0-10 б.) - ситуационная задача (анализ деловой беседы)

Текущий контроль 4 – (0-15 б.) – круглый стол – групповой проект «Технология общения с клиентом. Психологическая составляющая»



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	СРО, акад. часов	Форма проведения консультации	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
	Консультация					2	Г,И			
	Промежуточная аттестация – экзамен – 2 часа									



Для очно-заочной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1.1.	Основные аспекты речевой коммуникации	Тема 1. Основные понятия теории речевой коммуникации	2	Лекция-презентация	2	Решение ситуационных задач			10	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Подготовка словаря терминов по речевой коммуникации
		Тема 2. Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации								Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать по предложенному плану орган местного самоуправления/центр занятости и т.д. с целью определения участников профессионального общения. Моделирование коммуникативных ситуаций. Анализ деловой беседы с позиций лингвопрагматики. Работа с сайтами государственных



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				
									организаций, компаний среднего и малого бизнеса, специализирующихся в первую очередь по направлениям сферы сервиса и туризма	
		Тема 3. Этический аспект речевой коммуникации	1	Лекция	2	Работа в малых группах			10	Анализ телеинтервью: анализ вербальных и невербальных средств общения
		Тема 4. Психологический аспект речевой коммуникации (с учетом социально-				тестирование				Дискурс-анализ деловой беседы.



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				
		психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья)								
<i>Текущий контроль 1 – (0-10б) – ситуационная задача (деловая беседа)</i> <i>Текущий контроль 2 - (0-10б.) – тестирование</i>										
	Виды речевой деятельности	Тема 5. Совершенствование навыков устной речи	5	Лекция-диалог	6	Круглый стол- групповой проект «Технология общения с клиентом. Дискурсивная составляющая»			26	Составление профессиональной речи и дискурс-анализ



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения								
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия					
		Тема 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	
		Тема 8. Совершенствование навыков письма			4	Тренинг-составление деловых писем				Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом	
<p>Текущий контроль 3 – (0-10б.) тренинг (составление деловых писем). Текущий контроль 4 – (0-15 б.) круглый стол - групповой проект «Технология общения с клиентом. Дискурсивная составляющая»</p>											
	Консультация						2	Г,И			



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



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					
		сторона делового общения		диалог							охарактеризовать процесс восприятия незнакомого человека
		Тема 4. Коммуникативная сторона делового общения			1	Тренинг. Психологическая подстройка к клиенту					Моделирование коммуникативных ситуаций.
		Интерактивная сторона делового общения			1	Традиционное практическое занятие					Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника
Текущий контроль 1 – (0-10 б.) - тренинг. Психологическая подстройка к клиенту											
Текущий контроль 2 – 0-10б. тестирование											
	<i>Деловое</i>	Тема 6. Деловая беседа	5	Лекция	10	Ситуационная			8		Анализ деловой беседы



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				
	общение, его виды и формы	как основная форма делового общения				задача (анализ деловой беседы)				парирование замечаний собеседника
		Тема 7. Психологические аспекты переговорного процесса.				Круглый стол- групповой проект «Технологии общения с клиентом. Психологическая составляющая»			8	Моделирование переговорного процесса
		Тема 8. Деловые совещания.							10	Анализ психологических аспектов делового совещания
		Тема 9. Психологические особенности публичного выступления								Подготовка к выступлению с профессиональной речью



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
<i>Текущий контроль 3 – 0-15 – Круглый стол - групповой проект «Технологии общения с клиентом. Психологическая составляющая»</i> <i>Текущий контроль 4 - (0-10б.) – ситуационная задача (анализ деловой беседы)</i>										
	Консультация					2	Г,И			
	Промежуточная аттестация – экзамен – 2 часа									



Для заочной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1.1.	Основные аспекты речевой коммуникации	Тема 1. Основные понятия теории речевой коммуникации	2	Лекция-презентация	2	Решение ситуационных задач			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 организацию местного самоуправления с целью определения участников профессионального общения. Моделирование коммуникативных ситуаций. Анализ деловой беседы



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				
									с позиций лингвопрагматики. Работа с сайтами государственных организаций, компаний среднего и малого бизнеса, специализирующихся в первую очередь по направлениям сферы сервиса и туризма	
		Тема 3. Этический аспект речевой коммуникации	1	Лекция	2	Работа в малых группах			10	Анализ телеинтервью: анализ вербальных и невербальных средств общения
		Тема 4. Психологический аспект речевой коммуникации (с				тестирование				Дискурс-анализ деловой беседы.



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					
		учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья)									
<i>Текущий контроль 1 – (0-106) – ситуационная задача (деловая беседа)</i>											
<i>Текущий контроль 2 - (0-106.) – тестирование</i>											
	Виды речевой деятельности	Тема 5. Совершенствование навыков устной речи	1	Лекция-диалог	2	Круглый стол-групповой проект «Технология общения с клиентом. Дискурсивная составляющая»			38		Составление профессиональной речи и дискурс-анализ



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения								
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия					
		Тема 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	
		Тема 8. Совершенствование навыков письма				Тренинг-составление деловых писем				Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом	
Текущий контроль 3 – (0-10б.) тренинг (составление деловых писем).											
Текущий контроль 4 – (0-15 б.) круглый стол - групповой проект «Технология общения с клиентом. Дискурсивная составляющая»											
	Консультация						2	Г,И			



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



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				
		сторона делового общения		диалог						охарактеризовать процесс восприятия незнакомого человека
		Тема 4. Коммуникативная сторона делового общения			1	Тренинг. Психологическая подстройка к клиенту				Моделирование коммуникативных ситуаций.
		Интерактивная сторона делового общения			1	Традиционное практическое занятие				Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника
<i>Текущий контроль 1 – (0-10 б.) - тренинг. Психологическая подстройка к клиенту</i> <i>Текущий контроль 2 – 0-10б. тестирование</i>										
	<i>Деловое</i>	Тема 6. Деловая беседа	1	Лекция	4	Ситуационная			8	Анализ деловой беседы



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				
	общение, его виды и формы	как основная форма делового общения				задача (анализ деловой беседы)				парирование замечаний собеседника
		Тема 7. Психологические аспекты переговорного процесса.				Круглый стол- групповой проект «Технологии общения с клиентом. Психологическая составляющая»			8	Моделирование переговорного процесса
		Тема 8. Деловые совещания.							10	Анализ психологических аспектов делового совещания
		Тема 9. Психологические особенности публичного выступления								Подготовка к выступлению с профессиональной речью



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
			<i>Текущий контроль 3 – 0-15 – Круглый стол - групповой проект «Технологии общения с клиентом. Психологическая составляющая»</i> <i>Текущий контроль 4 - (0-10б.) – ситуационная задача (анализ деловой беседы)</i>							
			Консультация				2	Г,И		
			Промежуточная аттестация – экзамен – 2 часа							



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

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

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1-й семестр		
1	Основные понятия теории речевой коммуникации, 2 ч. (очно-заочная – 5ч., заочная форма обучения 5 ч.)	Основная литература 1. Речевая коммуникация: учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. – 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 286 с - ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=552644
2	Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации, 4 ч. (очно-заочная – 5ч., заочная форма обучения 5 ч.)	2. Марьева М.В.. Русский язык в деловой документации : учебник— М.: ИНФРА-М, 2018. — 323 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=940490
3	Этический аспект речевой коммуникации, 4 ч. (очно-заочная – 5ч., заочная форма обучения 5 ч.)	3. Русский язык и культура речи : учебник / под ред. проф. О.Я. Гойхмана. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 240 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=913242
4	Психологический аспект речевой коммуникации (с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья), 4 ч. (очно-заочная –5ч., заочная форма обучения 5 ч.)	4. Ефимова Н.С. Основы общей психологии : учебник— М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2017. — 288 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=702837 Дополнительная литература 1. Абрамова Г.С.Общая психология : учеб. пособие / 2-е изд., стереотип. — М.: ИНФРА-М, 2018. — 496 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=944631
5	Совершенствование навыков устной речи. Монологическая и диалогическая речь. Речь и дискурс, 10 ч. (очно-заочная – 5ч., заочная форма обучения 9 ч.)	2. Обухова Г.С, Климова Г.Л. Основы мастерства публичных выступлений, или Как научиться владеть любой аудиторией (практические рекомендации) : практич. пособие. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017. — 72 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=608753
6	Совершенствование навыков слушания, 4 ч. (очно-заочная – 5ч., заочная форма обучения 9 ч.)	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» 1. Электронная библиотечная система Book.ru: http://www.book.ru/ 2.Электронная библиотечная система Znanium.com http://znanium.com/
7	Совершенствование навыков чтения, 2 ч. (очно-заочная –5 ч., заочная форма обучения 9 ч.)	
8	Совершенствование навыков письма, 4 ч. (очно-заочная – 11 ч., заочная форма обучения 11 ч.)	
2-й семестр		
1	Введение в основы	Основная литература



	психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса, 4 ч. (очно-заочная – 5ч., заочная форма обучения 5 ч.)	1. Речевая коммуникация: учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. – 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 286 с - ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=552644
2	Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением, 4 ч. (очно-заочная – 5 ч., заочная форма обучения 5 ч.)	2. Марьева М.В.. Русский язык в деловой документации : учебник— М.: ИНФРА-М, 2018. — 323 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=940490
3	Перцептивная сторона делового общения, 4 ч. (очно-заочная – 5ч., заочная форма обучения 10 ч.)	3. Русский язык и культура речи : учебник / под ред. проф. О.Я. Гойхмана. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 240 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=913242
4	Коммуникативная сторона делового общения, 2 ч. (очно-заочная – 5ч., заочная форма обучения 10 ч.)	4. Ефимова Н.С. Основы общей психологии : учебник— М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2017. — 288 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=702837
5	Интерактивная сторона делового общения, 4 ч.	Дополнительная литература 1. Абрамова Г.С.Общая психология: учеб. пособие / 2-е изд., стереотип. — М.: ИНФРА-М, 2018. — 496 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=944631
6	Деловая беседа как основная форма делового общения, 4 ч. (очно-заочная – 8 ч., заочная форма обучения 8 ч.)	2. Обухова Г.С, Климова Г.Л. Основы мастерства публичных выступлений, или Как научиться владеть любой аудиторией (практические рекомендации): практич. пособие. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017. — 72 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=608753
7	Психологические аспекты переговорного процесса, 4 ч. (очно-заочная – 8 ч., заочная форма обучения 8 ч.)	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
8	Деловые совещания, 4 ч. (очно-заочная – 5 ч., заочная форма обучения 5 ч.)	1.Электронная библиотечная система Book.ru: http://www.book.ru/
9	Психологические особенности публичного выступления, 4 ч. (очно-заочная – 5 ч., заочная форма обучения 5 ч.)	2. Электронная библиотечная система Znanium.com http://znanium.com/



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

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

№ пп	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Содержание компетенции и индикатора достижения компетенции	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции, индикатора достижения компетенции	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции, индикатора достижения компетенции обучающийся должен:		
				знать	уметь	Владеть
1	УК-4	способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках				
	УК 4.1	выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия	Основные аспекты речевой коммуникации. Виды речевой деятельности Основы психологии деловых коммуникаций Виды и формы делового общения: психологические аспекты	языковую систему, языковую норму, функциональные стили современного русского лит. языка, способы совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами	Осуществлять коммуникацию в зависимости от стиля общения, цели и условий партнерства, статусно-ролевых признаков, интенций, невербальных сигналов участников профессионального общения	свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи
	УК 4.2	ведет диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	Основные аспекты речевой коммуникации. Виды речевой деятельности	языковую систему, языковую норму, функциональные стили современного русского лит. языка, способы	составлять профессиональную речь с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил	свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой



			Основы психологии деловых коммуникаций Виды и формы делового общения: психологические аспекты	совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами	композиции и языковых норм	профессиональной речи
	УК 4.3	ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции	Основные аспекты речевой коммуникации. Виды речевой деятельности	языковую систему, языковую норму, функциональные стили современного русского лит. языка, способы совершенствования навыков письма как вида речевой деятельности	вести деловую корреспонденцию, составлять документы различных жанров, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица органов власти и управления	Навыками составления официальных и неофициальных деловых писем
2	УК-9	способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах				
	УК 9.1	обладает представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах	Основы речевой коммуникации Основы психологии деловых коммуникаций	понятие и содержание инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; принципы недискриминационного взаимодействия при	планировать профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.	навыками планирования и осуществления профессиональной деятельности с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.



	жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями		коммуникации с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями		
УК 9.3	взаимодействует в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	Основы речевой коммуникации Виды речевой деятельности Основы психологии деловых коммуникаций Виды и формы делового общения: психологические аспекты	особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах	осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.	навыками взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами в профессиональной 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
Знание языковой системы, языковой нормы, функциональных стилей современного русского лит. языка, способов совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения,	Тестирование, решение ситуационных задач, выполнение и защита группового проекта, тренинг,	Студент продемонстрировал знание языковой системы, языковой нормы, функциональных стилей современного русского лит. языка, способов совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения,	Закрепление способности выбирать стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в



<p>в т.ч. с иностранными партнерами; языковой системы, языковой нормы, функциональных стилей современного русского лит. языка, способов совершенствования навыков письма как вида речевой деятельности.</p> <p>Умение осуществлять коммуникацию в зависимости от стиля общения, цели и условий партнерства, статусно-ролевых признаков, интенций, невербальных сигналов участников профессионального общения; 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 органов власти и управления.</p> <p>Владение свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи; навыками составления официальных и неофициальных деловых писем.</p>	<p>круглый стол</p>	<p>в т.ч. с иностранными партнерами; языковой системы, языковой нормы, функциональных стилей современного русского лит. языка, способов совершенствования навыков письма как вида речевой деятельности.</p> <p>Студент продемонстрировал умение осуществлять коммуникацию в зависимости от стиля общения, цели и условий партнерства, статусно-ролевых признаков, интенций, невербальных сигналов участников профессионального общения; 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 органов власти и управления.</p> <p>Студент продемонстрировал владение свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи; навыками составления официальных и неофициальных деловых писем.</p>	<p>зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия; вести диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах; вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции</p>
--	---------------------	--	--



<p>Знание понятия и содержания инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуры; принципов недискриминационного взаимодействия при коммуникации с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями; особенностей применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах.</p> <p>Умение планировать профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами; осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.</p> <p>Владение навыками планирования и осуществления профессиональной деятельности с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами; навыками взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами в профессиональной деятельности.</p>	<p>Тестирование, решение ситуационных задач, выполнение и защита группового проекта, тренинг, круглый стол</p>	<p>Студент продемонстрировал знание понятия и содержания инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуры; принципов недискриминационного взаимодействия при коммуникации с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями; особенностей применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах.</p> <p>Студент продемонстрировал умение планировать профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами; осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.</p> <p>Студент продемонстрировал владение навыками планирования и осуществления профессиональной деятельности с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами; навыками взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами в профессиональной деятельности.</p>	<p>Закрепление способности обладать представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями; взаимодействовать в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья</p>
---	--	---	---



Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

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

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

К критериям выставления рейтинговых оценок текущего контроля относятся:

Основные критерии:

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

Дополнительные критерии:

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

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

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

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

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

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

Если по результатам текущего контроля обучающийся набрал:

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



«хорошо»;

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

51-61 балл — обязан сдавать зачет/экзамен;

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

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

Таблица перевода рейтинговых баллов в итоговую 5 — балльную оценку

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

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

Средство оценивания – ситуационная задача - деловая беседа

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

9-10 баллов – представлены модель коммуникативной ситуации; анализ речевого поведения участников профессионального общения; предложены наиболее уместные речевые тактики специалиста для достижения коммуникативных целей;

7-8 баллов – представлены отдельные элементы модели коммуникативной ситуации; поверхностный анализ речевого поведения участников профессионального общения; предложены наиболее уместные речевые тактики специалиста для достижения коммуникативных целей;

5-6 баллов - представлены отдельные элементы модели коммуникативной ситуации; поверхностный анализ речевого поведения участников профессионального общения; предложенные речевые тактики специалиста недостаточно способствуют достижению коммуникативных целей;

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

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

Средство оценивания – тестирование

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий



Критерии оценки	Оценка
выполнено верно заданий	9-10 баллов, если (90 –100)% правильных ответов
	7-8 баллов, если (70 – 89)% правильных ответов
	5-6 баллов, если (50 – 69)% правильных ответов
	0-4 балла, если менее 50% правильных ответов

Средство оценивания – выполнение и защита группового проекта

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков разработки группового проекта

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

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

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

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

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

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

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 – тренинг - психологическая подстройка к клиенту

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 – участие в круглом столе - профессиональная деловая речь

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков в круглом столе - профессиональная деловая речь

9-10 баллов – профессиональная речь отличается информативностью, логичностью, композиционной стройностью; содержит 5 и более аргументов; включает этикетные формулы; сопровождается презентацией, соответствующей современным нормам. В речи отсутствуют отступления от языковой нормы.

7-8 баллов – профессиональная речь отличается информативностью, логичностью, композиционной стройностью; содержит 3-4 аргумента; включает этикетные формулы; сопровождается презентацией. В речи наблюдаются незначительные отступления от языковой нормы.

5-6 баллов – в профессиональной речи наблюдаются повторы, нарушающие логическую и композиционную стройность изложения; речь содержит менее 3 аргументов; включает этикетные формулы; сопровождается презентацией. В речи имеют место нарушения языковой нормы.

3-4 балла – профессиональная речь недостаточно информативна, имеют место многочисленные повторы; содержит 1-2 аргумента; отсутствует презентация. В речи наблюдаются значительные отступления от языковой нормы.

0-2 балла - профессиональная речь не содержит достаточной информации; отсутствуют аргументы; не соразмерены композиционные части; отсутствует презентация. Не соблюдается языковая норма.

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

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

Средство оценивания – тестирование + решение ситуационной задачи

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при проведении промежуточной аттестации

Критерии оценки	Оценка
выполнено верно заданий + решена ситуационная задача	«зачет», если (90 –100)% правильных ответов + представлен полный, аргументированный ответ, содержащий решение ситуационной задачи
	«зачет», если (70 – 89)% правильных ответов + ответ, содержащий решение ситуационной задачи, недостаточно аргументирован
	«зачет», если (50 – 69)% правильных ответов +



	представлено общее описание ситуационной задачи; анализ отсутствует
	«незачет», 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.

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
1 семестр			
6	Блок 1. Основные аспекты речевой коммуникации	Решение ситуационной задачи (деловая беседа) Ведение деловых бесед, переговоров с учетом всех правил и законов делового общения, в т.ч. с представителями разных культур, с лицами с ограниченными возможностями здоровья	Ответить на поставленные вопросы Критерии оценки: 1. Определение особенностей делового общения партнеров по бизнесу (0-2 балла) 2. рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-2 балла); 3. определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балла); 4. определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-2 балла); 5. соблюдение языковой нормы (0-2 балла). Максимальная сумма баллов - 10 баллов.
		Тестирование	Письменный опрос из 20 вопросов, каждый верный ответ дает 0,5 баллов Максимальная сумма баллов - 10 баллов.
14	Блок 2. Виды речевой деятельности	Групповой проект «Технологии общения с гражданином. Дискурсивная составляющая»	Максимальная сумма баллов - 15 баллов в зависимости от уровня проекта и защиты В проекте отражена специфика специальности- коммуникации в государственном муниципальном управлении в том числе коммуникации с



			лицами с ограниченными возможностями здоровья. Дискурсивная составляющая
17		Тренинг - составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом: 1-рекламация на некачественное обслуживание, выполнение работ/предоставление услуг не в обусловленные договором сроки; 2-приглашение на выставку «Туризм 2021»; 3-уведомление о внесении изменений в договор; 4.бронирование мест на теплоходе/самолете/в гостинице	Представить краткую характеристику исследуемой компании, которая является адресантом деловых писем. Составьте деловые письма и соответствующие дискурс-анализы. Критерии оценки: 1. Логичность, целостность коммуникативно сопровождающего дискурса (0-2 балла). 2. Наличие и правильное расположение реквизитов (0-2 балла). 3. Соблюдение языковой нормы (0-3 балла). 4. Использование этикетных формул (0-3 балла). Максимальная сумма баллов - 10 баллов.
2 семестр			
8	Блок 3. Общение как социально-психологическая проблема	Тренинг – психологическая подстройка к клиенту	Работа оценивается по 10-ти бальной системе в зависимости от правильности, полноты и точности ответов.
10		Тестирование	Письменный опрос из 20 вопросов, каждый верный ответ дает 0,5 баллов Максимальная сумма баллов - 10 баллов.
14	Блок 4. Деловое общение, его виды и формы	Решение ситуационной задачи (анализ деловой беседы) Деловая беседа с учетом всех правил и законов делового общения, в т.ч. с представителями разных культур	Ответить на поставленные вопросы Критерии оценки: 1. Определение особенностей делового общения партнеров по бизнесу (0-2 балла) 2. рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-2 балла); 3. определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балла); 4. определение механизмов, которые могут быть использованы для



			преодоления тупиковых ситуаций (0-2 балла); 5. соблюдение языковой нормы (0-2 балла). Максимальная сумма баллов - 10 баллов.
18		Круглый стол – групповой проект «Технология общения с гражданином. Психологическая составляющая»	Максимальная сумма баллов - 15 баллов в зависимости от уровня проекта и защиты В проекте отражена специфика специальности- коммуникации в государственном муниципальном управлении в том числе коммуникации с лицами с ограниченными возможностями здоровья. Психологическая составляющая



Оценочные средства текущего контроля

1-й семестр

Текущий контроль 1

Ситуационные задачи – деловая беседа

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

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

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

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

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

Текущий контроль 2

Тестовые задания

Языковой компетенцией выступающего можно считать:

1. прекрасное знание языка как средства общения;
2. великолепное владение материалом темы выступления, основанное на широкой образованности;
3. его высокую эрудированность во многих областях знания;
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: сотрудничества;
 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. тарашить глаза;
 4. крутить усы.
 11. Жест пожать плечами означает:
 1. недоумение;
 2. разочарование;
 3. недоверие;
 4. юмористическое настроение.
 12. Одним из компонентов закрытой позы партнера по общению может быть
 1. сидение его в позе нога на ногу;
 2. похлопывание собеседника по плечу;
 3. оттопыривание больших пальцев сложенных рук;



4. вытягивание одной ноги в положении сидя.
13. Нервозность выражается:
 1. быстрым хождением взад-вперед, из угла в угол;
 2. обхватыванием ладонями щек;
 3. неожиданным принятием позы нога на ногу;
 4. делаемым время от времени жестом поднятия вверх указательного пальца при производстве реплик или монологической речи.
14. Поза заложить руки за спину может вызвать представления:
 1. о надменности субъекта;
 2. о растерянности субъекта;
 3. об искренности субъекта;
 4. о хорошем воспитании, полученном субъектом.
15. Жест потирать руки удовлетворенно или предвкушая удовольствие является:
 1. стилистически сниженным;
 2. стилистически возвышенным;
 3. вульгарным;
 4. стилистически нейтральным.
16. Свободное, практическое владение речью на данном языке, умение говорить правильно, бегло и динамично можно считать:
 1. языковой компетенцией;
 2. речевой компетенцией;
 3. коммуникативной компетенцией.
17. Интенция – это:
 1. то же самое, что и тезис;
 2. намерение;
 3. то же самое, что и тема;
 4. обоснованность речи.
18. Максимы, которые являются составляющими принципа вежливости Дж. Лича:
 1. максима такта;
 2. максима скромности;
 3. максима качества;
 4. максима количества.
19. Недопустимыми уловками в споре является:
 1. оттягивание возражения;
 2. «довод к городовому»;
 3. выход из спора;
 4. «палочные доводы».
20. Единицей общения является:
 1. дискурс;
 2. текст;
 3. фраза;
 4. предложение.

Текущий контроль 3

Групповой проект

Технологии общения с клиентом. Дискурсивная составляющая

Текущий контроль 4



Тренинг – составление деловых писем

Тренинг – составление деловых писем

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

2-й семестр

Текущий контроль 1

Тренинг. Психологическая постройка к клиенту

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

тестирование

Текущий контроль 2

Тестовые задания

1. Опосредованное общение – это:

- а) прямое естественное общение, когда субъекты взаимодействия общаются посредством речи, паралингвистических и невербальных средств коммуникации;
- б) общение, опосредованное невербальными средствами коммуникации;
- в) общение с использованием исключительно вербальных средств;



- г) общение на очень близкой (до 1,5 метров) дистанции;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы не верны.

2. Коммуникативные барьеры непонимания возникают:

- а) вследствие принадлежности субъектов общения к разным социальным слоям;
- б) в связи с различными знаковыми средствами передачи сообщения;
- в) вследствие разного уровня развития и владения речью;
- г) при различиях в идеологии и различиях в представлениях о структуре и смысле

власти;

- д) верны только ответы Б и В;
- е) все ответы верны.

3. Психологическое заражение – это:

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

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

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

5. Термин «интерактивная сторона общения» обозначает:

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

6. Если наблюдатель является экстерналом, то причины поведения индивида, которого он наблюдает будут видеться 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) неконформизм;
- 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.

Текущий контроль 3

Ситуационная задача (деловая беседа)

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.

Текущий контроль 4

Круглый стол - групповой проект

Технологии общения с клиентом. Психологическая составляющая

Перечень тестовых заданий для промежуточной аттестации (зачет 1 семестр)

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. Инклюзивная компетенция – это
 1. специальная профессиональная компетенция, реализуемая в конкретных условиях деятельности по оказанию помощи людям с ограниченными возможностями здоровья;
 2. высокая эрудированность специалиста во многих областях знания;
 3. широкое привлечение фактического материала;
 4. свободное, практическое владение речью на данном языке, умение говорить правильно, бегло и динамично.
17. . Не рекомендуется заканчивать выступление
 1. шуткой, не относящейся к делу;
 2. извинением, что задержал аудиторию;
 3. общей фразой – Вот и все, что я хотел сказать;
 4. благодарностью за внимание.
18. Дискурс –это
 1. система взаимосвязанных, взаимообусловленных элементов, языковых знаков
 2. процесс говорения
 3. речевое произведение, в котором находят разрешение коммуникативные целеустановки, интенциональные замыслы автора.
 4. то же, что и текст
19. Неоправданно торжественный, напыщенный стиль – это:
 1. высокий стиль;
 2. бомбаст;
 3. батос;
 4. средний стиль речи.
20. Недопустимыми уловками в споре является:
оттягивание возражения;
 1. «довод к городовому»;
 2. выход из спора;
 3. «палочные доводы».

Перечень ситуационных задач для промежуточной аттестации (зачет 1 семестр)

1. Смоделируйте коммуникативную ситуацию; представьте модель деловой беседы экономиста – специалиста муниципалитета и клиента/ гражданина по вопросу благоустройстве города. Охарактеризуйте речевое поведение коммуникантов.
2. Муниципалитет ведет переговоры с руководителями предприятий/организаций. Речь идет о сотрудничестве – совместный проект по строительству спортивного центра. Переговоры заходят в тупик в области финансовой составляющей. Какие тактики может использовать муниципалитет?



3. Муниципалитет проводит собрание для жителей города, на котором решаются вопросы, связанные с расселением граждан из старого жилого фонда. Определите круг вопросов, вокруг которых пойдет беседа. Предложите речевые тактики, которые могут использовать специалисты для достижения коммуникативных целей.

Перечень тестовых заданий для промежуточной аттестации (экзамен 2 семестр)

1. 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.

2. 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.

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

- а) да б) нет

4. Деловое общение реализуется в различных формах:

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

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

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

6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. 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.

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

а) контактные

б) неконтактные

в) первичные

г) вторичные

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

а) постоянные



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

13. 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

14. 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.

15. 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

16. Замечания-предупреждения:

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

17. Основными этапами деловой беседы являются:

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

18. Невысказанные замечания – это:

- а) замечания, которые собеседник не успевает, не хочет или не смеет высказать, поэтому мы сами должны их выявить и нейтрализовать.



б) относятся к причинам, вызывающим неприятные замечания, особенно в тех случаях, когда точка зрения собеседника полностью ошибочна.

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

19. 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.

20. Психологический тип собеседника «Трусиска» 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.

Перечень ситуационных задач для промежуточной аттестации (экзамен 2 семестр)

1. Смоделируйте фрагмент деловой беседы экономиста – специалиста муниципалитета и представителя бизнеса по вопросу сотрудничества органов местного самоуправления и предприятий города. Охарактеризуйте психологические тактики специалиста, способствующие сотрудничеству. Представьте поведенческие портреты коммуникантов.

2. Смоделируйте фрагмент деловой беседы экономиста – специалиста муниципалитета и студентов по вопросу создания в городе рабочих мест для учащихся в период летних каникул. Охарактеризуйте психологические тактики специалиста, способствующие сотрудничеству. Представьте поведенческие портреты коммуникантов.

7.4. Содержание занятий семинарского типа

Занятия семинарского типа – одна из форм учебных занятий, направленная на развитие самостоятельности учащихся и приобретение различных умений и навыков.

Занятие семинарского типа представляет собой комплексную форму и завершающее звено в изучении предусмотренных в рабочей программе тем дисциплины. Комплексность данной формы занятий определяется тем, что в ходе проведения занятия



сочетаются выступления студентов и преподавателя; положительное толкование (рассмотрение) обсуждаемой проблемы и анализ различных, часто дискуссионных позиций; обсуждение мнений студентов и разъяснение (консультация) преподавателя; углубленное изучение теории и приобретение навыков умения ее использовать в практической работе.

Количество часов занятий семинарского типа по дисциплине определено рабочим учебным планом направления подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление».

Занятия семинарского типа по дисциплине «Технологии делового общения» проводятся *в форме практических занятий*.

В системе подготовки практические занятия занимают большую часть времени, отводимого на самостоятельное обучение. Являясь как бы дополнением к лекционному курсу, они закладывают и формируют основы направления подготовки и компетентностного подхода заданного профиля. Содержание занятий и методика их проведения должны обеспечивать развитие творческой активности личности. Они развивают научное мышление, речь студентов, позволяют проверить их знания. Поэтому практические занятия выполняют не только познавательную и воспитательную функции, но и функцию контроля роста обучающихся как творческих личностей.

Практические занятия предполагают предварительную подготовку студентов по плану практического занятия. Готовясь к практическому занятию, студент должен ознакомиться с материалом соответствующей лекции, учебной литературы, которые по своему содержанию представляют теоретическую базу курса. Важной задачей для студентов является проработка всех вопросов не только на основе учебной литературы, но и дополнительных источников.

1-й семестр

Практическое занятие 1.

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра

Тема и содержание занятия: Основные понятия теории речевой коммуникации. Основные понятия инклюзивной компетентности.

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

Практические навыки: умение моделировать коммуникативную ситуацию

Продолжительность занятия – 2 часа (очно-заочная и заочная формы обучения – 1 час / 1 час)

Практическое занятие 2

Вид практического занятия: решение ситуационных задач- деловая беседа.

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

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



характерных для индустрии гостеприимства.

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

Продолжительность занятия – 2 часа (очно-заочная и заочная формы обучения – 1 час / 1 час)

Практическое занятие 3

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

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

Цель занятия: Обучение правилам речевого общения на примере анализа речевого поведения коммуникантов.

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

Продолжительность занятия – 2 часа (очно-заочная и заочная формы обучения – 1 час / 1 час)

Практическое занятие 4

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра (дискурс-анализ деловой беседы), тестирование.

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

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

Практические навыки: умение считывать информацию о собеседнике, исходя из статусно-ролевых признаков, интенций участников профессионального общения; умение нейтрализовать речевую агрессию, используя соответствующие речевые тактики; умение и навыки, планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.



Продолжительность занятия – 2 часа (очно-заочная и заочная формы обучения – 1 час / 1 час)

Практическое занятие 5

Вид практического занятия: круглый стол - защита группового проекта
Выступление с профессиональными речами

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

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

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

Продолжительность занятия – 2 часа (очно-заочная и заочная формы обучения – 2 часа / 0,5 часа)

Практическое занятие 6

Вид практического занятия: тренинг, контроль навыков аудирования

Тема и содержание занятия: Совершенствование навыков слушания.

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

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

Продолжительность занятия – 2 часа (очно-заочная и заочная формы обучения – 2 часа / 0,5 часа)

Практическое занятие 7

Вид практического занятия: круглый стол, выступление с профессиональными речами

Тема и содержание занятия: Совершенствование навыков чтения.

Цель занятия: обучение студентов различным видам чтения.

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

Продолжительность занятия – 2 часа (очно-заочная и заочная формы обучения – 2 часа / 0,5 часа)

Практическое занятие 8

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

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

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

Практические навыки: умение писать деловые записки, протоколы, деловые



письма и другие документы, обеспечивающие сопровождение деловой речи.

Продолжительность занятия – 2 часа (очно-заочная и заочная формы обучения – 4 часа / 0,5 часа)

2-й семестр

Практическое занятие 1.

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра

Тема и содержание занятия: Введение в основы психологии делового общения.

Предмет, основные категории и задачи курса

Цель занятия: обучение студентов правилам делового общения

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

Продолжительность занятия – 2 часа (очно-заочная и заочная формы обучения – 0,5 часа / 1 час)

Практическое занятие 2

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра

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

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

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

Продолжительность занятия – 2 часа (очно-заочная и заочная формы обучения – 0,5 часа / 1 час)

Практическое занятие 3

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра

Тема и содержание занятия: Перцептивная сторона делового общения. Социальная перцепция. Познание себя в процессе общения. Познание и понимание собеседника. Прогнозирование поведения партнера по общению. Факторы, определяющие первое впечатление. Эффект ореола. Эффект первичности. Эффект порядка. Механизмы межличностной перцепции: идентификация, эмпатия, аттракция, стереотипизация, рефлексия, каузальная атрибуция. Схемы причинности. Корни искажения восприятия. Когнитивный диссонанс.

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

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

Продолжительность занятия – 2 часа (очно-заочная и заочная формы обучения – 1 час / 1 час)



Практическое занятие 4

Вид практического занятия: Тренинг. Психологическая подстройка к клиенту

Тема и содержание занятия: Коммуникативная сторона делового общения.

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

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

Продолжительность занятия – 2 часа (очно-заочная и заочная формы обучения – 1 час / 1 час)

Практическое занятие 5

Вид практического занятия: круглый стол, тестирование

Тема и содержание занятия: Интерактивная сторона делового общения

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

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

Продолжительность занятия – 2 часа (очно-заочная и заочная формы обучения – 1 час / 1 час)

Практическое занятие 6

Вид практического занятия: ситуационная задача (анализ деловой беседы).

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

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

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

Продолжительность занятия – 2 часа (очно-заочная и заочная формы обучения – 4 часа / 1 час)

Практическое занятие 7

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра - переговоры

Тема и содержание занятия: Психологические аспекты переговорного процесса.

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

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

Продолжительность занятия – 2 часа (очно-заочная и заочная формы обучения – 2 часа / 1 час)

Практическое занятие 8

Вид практического занятия: круглый стол.

Тема и содержание занятия: Деловые совещания.



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

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

Продолжительность занятия – 2 часа (очно-заочная и заочная формы обучения – 2 часа / 0,5 часа)

Практическое занятие 9

Вид практического занятия: круглый стол – защита группового проекта

Тема и содержание занятия: Психологические особенности публичного выступления (с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья)

Цель занятия: обучение студентов психологическим особенностям публичного выступления, учету особенностей адресата особенно лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Продолжительность занятия – 2 часа (очно-заочная и заочная формы обучения – 2 часа / 0,5 часа)

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

2. Марьева М.В.. Русский язык в деловой документации : учебник— М.: ИНФРА-М, 2018. — 323 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=940490>

3. Русский язык и культура речи : учебник / под ред. проф. О.Я. Гойхмана. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 240 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=913242>

4. Ефимова Н.С. Основы общей психологии : учебник— М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2017. — 288 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=702837>

8.2.Дополнительная литература

1. Абрамова Г.С.Общая психология : учеб. пособие / 2-е изд., стереотип. — М.: ИНФРА-М, 2018. — 496 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=944631>

2. Обухова Г.С, Климова Г.Л. Основы мастерства публичных выступлений, или Как научиться владеть любой аудиторией (практические рекомендации) : практич. пособие. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2017. — 72 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=608753>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»



1. Электронная библиотечная система Book.ru: <http://www.book.ru/>
2. Электронная библиотечная система Znanium.com <http://znanium.com/>

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

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

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

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

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

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине «Технологии делового общения» в предлагаемой методике обучения выступают занятия лекционного и семинарского типа (с использованием интерактивных технологий обучения), а также самостоятельная работа обучающихся.

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

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

На лекционных занятиях по дисциплине «Технологии делового общения» используются формы, в том числе интерактивные: лекции с использованием мультимедийных средств, лекции-презентации, лекция-диалог.

Лекция с использованием мультимедийных средств - одна из новых форм реализации дидактического принципа наглядности. При построении сценария лекции информационные объекты трансформируются в визуальную форму представления. подача материала происходит по принципу: «то, что студенту необходимо усвоить, ему необходимо увидеть».



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Анализ деловых бесед.

Тестирование

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

Основными задачами самостоятельной работы студентов являются:

- формирование и совершенствование навыков коммуникации;



- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности.

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

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

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

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.

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

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

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