



УТВЕРЖДЕНО:
Ученым советом Высшей школы
туризма и гостеприимства
Протокол № 4/1 от 22.10.2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.2 ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ
В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

основной профессиональной образовательной программы высшего образования – про-
граммы

бакалавриата

по направлению подготовки: 43.03.03 *Гостиничное дело*

Направленность (профиль): Гостиничный бизнес

Квалификация: *бакалавр*

Год начала подготовки: 2022

Разработчики:

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

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

| должность | ученая степень и звание, ФИО |
|--|---------------------------------------|
| <i>Профессор Высшей школы туризма и гостеприимства</i> | <i>Д.ф.н., доцент Газгиреева Л.Х.</i> |

| | |
|---|---------------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС _____ |
| | <i>Лист 2 из 63</i> |

1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» относится к части, формируемая участниками образовательных отношений части программы бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело профиль «Гостиничный бизнес».

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

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- для заочной формы обучения - контактная работа преподавателя со студентом -

| | | |
|--|--|---------------------|
| | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС _____ |
| | | Лист 3 из 63 |

30 часов (8 часов - занятия лекционного типа, 14 часов – занятия семинарского типа, консультации- 4 часа, промежуточная аттестация - 8 часа), самостоятельная работа студента - 114 часов.

Программой предусмотрены следующие виды контроля:

- текущий контроль успеваемости в форме: ситуационных задач, тренинга, тестирования, круглого стола – группового проекта;
- промежуточные аттестации в форме: зачета (1 семестр) и экзамена (2 семестр) для очной и заочной форм обучения.

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

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

| № пп | Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции | Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатора достижения компетенции) |
|------|---|--|
| 1 | УК-3 | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде в части: УК-3.1. Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; УК-3.2. При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды; соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат; УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата. |
| 2 | УК-4 | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах) в части: УК-4.1. Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия; УК-4.2. Ведет диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах; УК-4.3. Ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции. |

| | |
|---|---------------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | <i>Лист 4 из 63</i> |

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» относится к части, формируемая участниками образовательных отношений части программы бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело профиль «Гостиничный бизнес».

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

- Второй иностранный язык в профессиональной деятельности;
- Менеджмент.

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

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 | экзамен |
| | Аттестационные испытания промежуточной аттестации | 4 | 2 | 2 |
| 2 | Самостоятельная работа обучающихся | 68 | 34 | 34 |
| 3 | Общая трудоемкость час з.е. | 144 | 72 | 72 |
| | | 4 | 2 | 2 |

Для заочной формы обучения:

| № п/п | Виды учебной деятельности | Всего | Семестры | |
|----------|---|-------|----------|----|
| | | | 1 | 2 |
| 1 | Контактная работа обучающихся с преподавателем | 30 | 14 | 16 |
| | в том числе: | - | - | |

| | | |
|--|---|--------------|
| | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | | Лист 5 из 63 |

| | | | | |
|------------|--|------------|--------------|----------------|
| 1.1 | Занятия лекционного типа | 12 | 4 | 4 |
| 1.2 | Занятия семинарского типа, в том числе: | 14 | 6 | 8 |
| | Семинары | | | |
| | Лабораторные работы | | | |
| | Практические занятия | 4 | 2 | 2 |
| 1.3 | Консультации | 4 | 2 | 2 |
| 1.4 | Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен) | | зачет | экзамен |
| | Аттестационные испытания промежуточной аттестации | 4 | 2 | 2 |
| 2 | Самостоятельная работа обучающихся | 114 | 58 | 56 |
| 3 | Общая трудоемкость | | | |
| | час | 144 | 72 | 72 |
| | з.е. | 4 | 2 | 2 |

| | |
|---|--------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | Лист 6 из 63 |

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

Очная форма

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|---------------------------|--|---|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |
| | | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | | | |
| Раздел. 1. Основы речевой коммуникации | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Блок 1. Основные аспекты речевой коммуникации | Тема 1. Основные понятия теории речевой коммуникации | 2 | Лекция-презентация | | | | | | | 4 | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Подготовка словаря терминов по речевой коммуникации |

| | |
|---|--------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | Лист 7 из 63 |

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|----------------------|---|--|---|-----------------------------------|---|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|------------------|---|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | | |
| | | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |
| | | Тема 2. Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации | 2 | Лекция-презентация | 2 | Решение ситуационных задач- деловая беседа. | | | | | | | 4 | Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать по предложенному плану туристскую компанию с целью определения участников профессионального общения. Моделирование коммуникативных ситуаций. Анализ деловой беседы с позиций лингвопрагматики. Работа с сайтами компаний среднего и малого бизнеса, специализирующихся в первую очередь по направлениям сферы сер- |

| | |
|---|--------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | Лист 8 из 63 |

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

| | |
|---|--------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | Лист 9 из 63 |

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|------------------|----------------------|---|--|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО | | |
| | | аспект речевой коммуникации | | нием мультимедийных средств | | | | | | | | | | | | |
| Контрольные точки <i>Первая «контрольная точка» –(0-10б) – ситуационная задача (деловая беседа)</i> <i>Вторая «контрольная точка» (0-10б.) – тестирование</i> | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Блок 2. Виды речевой деятельности | Тема 5. Совершенствование навыков устной речи | 4 | Лекция-диалог | 4 | Круглый стол | Защита | группового | проекта | | | | | | 5 | Составление профессиональной речи и дискурс-анализ |

| | |
|---|---------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | Лист 10 из 63 |

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

| | |
|---|---------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | Лист 11 из 63 |

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------|---|--|---|-----------------------------------|---|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|---------------------------|--|----------------------|--------------------------------------|--|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО | | |
| | | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | | | | Форма проведения лабораторной работы | |
| | | Тема 8. Совершенствование навыков письма | 2 | Лекция-презентация | 4 | Тренинг - составление делового письма по образцу (письменная форма) | | | | | 2 | | 5 | Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом |
| <p>Третья «контрольная точка» – 0-35 – круглый стол- групповой проект «Технологии общения с клиентом. Дискурсивная составляющая».</p> <p>Четвертая «контрольная точка» 0-10– тренинг -составление деловых писем</p> <p>Форма промежуточной аттестации – зачет</p> <p>ТРУДОЕМКОСТЬ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ – 2 ЧАСА</p> | | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|---|---------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | Лист 12 из 63 |

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | |
|--|---|---|--|--|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--|---|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | |
| | | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |
| Раздел 2. Психология делового общения | | | | | | | | | | | | | |
| 1.2 | Блок 3. Общение как социально-психологическая проблема | Тема 1. Введение в основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса | 1 | Лекция с использованием мультимедийных средств | 2 | Ситуационно-ролевая игра | | | | | | 4 | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». |
| | | Тема 2. Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением | 1 | Лекция с использованием мультимедийных средств | 2 | Ситуационно-ролевая игра | | | | | | | 4 |

| | |
|---|---------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | Лист 13 из 63 |

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | |
|-----------------------|----------------------|---|--|--|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|---------------------------|--|----------------------|--|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО | |
| | | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | | | | Форма проведения лабораторной работы |
| | | Тема 3. Перцептивная сторона делового общения | 2 | Лекция-диалог | 2 | Ситуационно-ролевая игра | | | | | | 4 | Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать процесс восприятия незнакомого человека |
| | | Тема 4. Коммуникативная сторона делового общения. | 2 | Лекция с использованием мультимедийных средств | 2 | Тренинг-психологическая подстройка к клиенту | | | | | | 4 | Моделирование коммуникативных ситуаций. |

| | |
|---|---------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | Лист 14 из 63 |

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|----------------------|---|--|--|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|------------------|----------------------|--|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | | | |
| | | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО | |
| | | | | | ту | | | | | | | | | | |
| | | Тема 5. Интерактивная сторона общения. | 2 | Лекция с использованием мультимедийных средств | 2 | Тестирование | | | | | | | | 4 | Моделирование и анализ ситуаций взаимодействия |

Контрольные точки

Первая «контрольная точка» – (0-10 б - тренинг - Психологическая подстройка к клиенту

Вторая «контрольная точка» – 0-10б. диагностическое тестирование надпрофессиональных компетенций по пяти базовым инструментам «Опросник жизнестойкости», «Анализ вербальной информации», «Универсальный личностный опросник», «Анализ числовой информации»,

| | |
|---|---------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | Лист 15 из 63 |

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|-----------------------------------|---|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--|---|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | |
| | | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |
| «Мотиваторы и демотиваторы» в рамках проекта «Оценка и развитие управленческих компетенций в российских образовательных организациях» Автономной некоммерческой организации «Россия – страна возможностей». | | | | | | | | | | | | | |
| 1.2 | Блок 4. Деловое общение, его виды и формы | 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 |
| | | Тема 7. Психологические аспекты переговорного процесса. | 2 | Лекция с использованием мультимедиа | 2 | Ситуационно-ролевая игра | | | | | | 4 | Моделирование переговорного процесса |

| | |
|---|---------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | Лист 16 из 63 |

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

| | |
|---|---------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | Лист 17 из 63 |

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|----------------------|---|--|---|-----------------------------------|--|--|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--|----------------------|--|--|--|--|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО | | | | |
| | | | | | | | проект «Технология общения с клиентом. Психологическая составляющая» | | | | | | | | | | |

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

| | |
|---|---------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | Лист 18 из 63 |

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | |
|---|----------------------|---|--|---|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | |
| | | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов |
| <i>Четвертая «контрольная точка» 0-35 круглый стол- групповой проект «Технологии общения с клиентом. Психологическая составляющая».</i> ТРУДОЕМКОСТЬ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ – 2 ЧАСА -экзамен | | | | | | | | | | | | |

Для заочной формы

| Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | |
|----------------------|---|--|---|---|-------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
| | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | |
| | | К | Ф | С | Ф о р м а п р о в е д е н и я | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |

| | |
|---|---------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | Лист 19 из 63 |

| | | работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | | | | |
|---|--|--|---------------------------------------|---|-----------------------------------|---|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|--|--|----|---|
| Раздел. 1. Основы речевой коммуникации | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Блок 1. Основные аспекты речевой коммуникации | Тема 1. Основные понятия теории речевой коммуникации | 1 | Лекция-презентации | 2 | Решение ситуационных задач-деловая беседа | | | | | | | 10 | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanium. Com». Подготовка словаря терминов по речевой коммуникации |
| | | Тема 2. Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации | | | | | | | | | | | | |

| | |
|---|---------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | Лист 20 из 63 |

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | |
|-----------------------|----------------------|---|--|---|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--|---|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | |
| | | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |
| | | | | | | | | | | | | | сайтами компаний среднего и малого бизнеса, специализирующихся в первую очередь по направлениям сферы сервиса и туризма |
| | | Тема 3. Этический аспект речевой коммуникации | | | 2 | Работа в малых группах | | | | | | 10 | Анализ телеинтервью: анализ вербальных и невербальных средств общения |
| | | Тема 4. Психологический аспект речевой коммуникации | 2 | Лекция-презентация | | тестирование | | | | | | | Дискурс-анализ деловой беседы. |

| | |
|---|---------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | Лист 21 из 63 |

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|-----------------------------------|---|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--|----------------------|----|--|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | | | |
| | | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО | | |
| | | муникиации | | | | | | | | | | | | | |
| Контрольные точки <i>Первая «контрольная точка» –(0-10б) – ситуационная задача (деловая беседа)</i> <i>Вторая «контрольная точка» (0-10б.) –тестирование</i> . | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 | Блок 2. 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 |

| | |
|---|---------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | Лист 22 из 63 |

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|----------------------|---|--|---|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--|----------------------|--|--|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | | | |
| | | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО | | |
| | | Тема 6. Совершенствование навыков слушания | | | | Тренинг-аудирование | | | | | | | | | 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 |

| | |
|---|---------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | Лист 23 из 63 |

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|---|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--|---|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | |
| | | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |
| <p><i>Третья «контрольная точка» – (0-10б.) тренинг (составление деловых писем)..</i></p> <p><i>Четвертая «контрольная точка» – (0-35 б.) круглый стол- групповой проект «Технология общения с клиентом. Дискурсивная составляющая»</i></p> <p>Форма промежуточной аттестации - зачет</p> <p>Трудоемкость промежуточной аттестации – 2 часа</p> <p style="text-align: center;">Раздел 2. Психология делового общения</p> | | | | | | | | | | | | | |
| 1.2 | Блок 3. Общение как социально-психологическая проблема | Тема 1. Введение в основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса | 1 | Лекция-диалог | 1 | Тренинг | | | | | | 10 | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». |
| | | Тема 2. Деловое общение: структура, функции | | | 1 | | | | | | | | |

| | |
|---|---------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | Лист 24 из 63 |

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|----------------------|---|--|---|-----------------------------------|---|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|------------------|----------------------|--|--|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО | | |
| | | и виды. Управление деловым общением | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Тема 3. Перцептивная сторона делового общения | 2 | Лекция-диалог | 1 | Тестирование | | | | | | | | 20 | Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать процесс восприятия незнакомого человека | |
| | | Тема 4. Коммуникативная сторона делового общения | | | 2 | Тренинг. Психологическая подстройка к клиенту. Ситуационная | | | | | | | | | Моделирование коммуникативных ситуаций. | |

| | |
|---|---------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | Лист 25 из 63 |

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | | | | | |
|---|----------------------------|---|--|---|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--|----------------------|--|---|--|-----------------------|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО | | | | |
| | | | | | | | задача | | | | | | | | | | |
| | | Тема 5. Интерактивная сторона общения | | | 1 | Ситуационная задача | | | | | | | | | | | |
| <p><i>Контрольные точки</i></p> <p><i>Первая «контрольная точка» – (0-10 б -Тренинг. Психологическая подстройка к клиенту</i></p> <p><i>Вторая «контрольная точка» – 0-10б. диагностическое тестирование надпрофессиональных компетенций по пяти базовым инструментам «Опросник жизнестойкости», «Анализ вербальной информации», «Универсальный личностный опросник», «Анализ числовой информации», «Мотиваторы и демотиваторы» в рамках проекта «Оценка и развитие управленческих компетенций в российских образовательных организациях» Автономной некоммерческой организации «Россия – страна возможностей».</i></p> | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.2 | Блок 4. Деловое об- | Тема 5. Деловая беседа | 1 | Лекция- | 2 | Ситуаци- | | | | | | | | | 8 | | Анализ деловой беседы |

| | |
|---|---------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | Лист 26 из 63 |

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|--------------------------------|---|--|---|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|---------------------------|--|----------------------|--------------------------------------|----|--|--------------------------------------|--|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО | | | | | |
| | | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | | | | Форма проведения лабораторной работы | | | | |
| | щение, его виды и формы | как основная форма делового общения | | диалог | | онная задача (анализ деловой беседы) | | | | | | | | | | парирование замечаний собеседника | |
| | | Тема 6. Психологические аспекты переговорного процесса. | | | | Круглый стол- групповой проект «Технологии общения с клиентом. | | | | | | | 8 | | | Моделирование переговорного процесса | |
| | | Тема 7. Деловые совещания. | | Лекция-диалог | | | | | | | | | | 10 | | | Анализ психологических аспектов делового совещания |
| | | Тема 8. Психологические особенности публичного выступления | | | | | | | | 2 | | | | | | | Подготовка к выступлению с профессиональной речью |

| | |
|---|---------------|
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК РГУТИС |
| | Лист 27 из 63 |

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|----------------------|---|--|---|-----------------------------------|--|-----------------------|---------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|--|----------------------|--|--|--|
| | | | Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | | | | |
| | | | Занятия лекционного типа, акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад. часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации СРО, акад. часов | Форма проведения СРО | | | |
| | | | | | Психологическая составляющая» | | | | | | | | | | | |

Контрольные точки

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

Четвертая «контрольная точка» (0-10б.) – ситуационная задача (анализ деловой беседы)

Форма промежуточной аттестации - экзамен

Трудоемкость промежуточной аттестации – 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:

| № | Тема, трудоемкость в акад.ч. | Учебно-методическое обеспечение |
|----|---|---|
| 1 | Основные понятия теории речевой коммуникации, 4ч. Заочная форма обучения – 5ч. | Основная литература 1. Деловые коммуникации: Учебник / Папкина О.В. - М.:Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2017. режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=566178 2. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014 режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417747 3. Речевая коммуникация: Учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015 Режим доступа http://znanium.com/catalog/product/492125 4. Основы коммуникологии (теория коммуникации): Учебное пособие / А.С. Чамкин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=344977 Дополнительная литература 1. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокопа. - М.: ИНФРА-М, 2016. Режим доступа http://znanium.com/catalog/product/518602 2. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Режим доступа http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196 3. Основы общей психологии: Учебник / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. http://znanium.com/bookread.php?book=463271 |
| 2 | Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации, 4ч Заочная форма обучения – 5ч. | |
| 3 | Этический аспект речевой коммуникации, 4ч. Заочная форма обучения – 5ч. | |
| 4 | Психологический аспект речевой коммуникации, 4ч. Заочная форма обучения – 5ч. | |
| 5 | Совершенствование навыков устной речи. Монологическая и диалогическая речь. Речь и дискурс, 5ч. Заочная форма обучения 9ч. | |
| 6 | Совершенствование навыков слушания, 4ч. Заочная форма обучения 9ч. | |
| 7 | Совершенствование навыков чтения, 4ч. Заочная форма обучения 10ч. | |
| 8 | Совершенствование навыков письма, 5ч. Заочная форма обучения 10ч. | |
| 9 | Введение в основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса, 4ч. Заочная форма обучения 5ч. | |
| 10 | Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением, 4ч. Заочная форма обучения 5ч. | |
| 11 | Перцептивная сторона делового общения, 4ч. Заочная форма обучения 7ч. | |
| 12 | Коммуникативная сторона делового общения, 4ч. Заочная форма обучения 7ч. | |
| 13 | Интерактивная сторона делового общения, 4ч. Заочная форма обучения 6ч. | |
| 14 | Деловая беседа как основная форма делового общения, 4ч. Заочная форма обучения 8ч. | |
| 15 | Психологические аспекты переговоров- | |



| | | |
|----|--|--|
| | ного процесса, 4ч. Заочная форма обучения 8ч. | |
| 16 | Деловые совещания, 4ч. Заочная форма обучения 5ч | |
| 17 | Психологические особенности пуб- личного выступления, 2ч. Заочная форма обучения 5ч. | |



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

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

| № пп | Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции | Содержание компетенции (индикатора достижения компетенции) | Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (индикатора достижения компетенции) | В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (индикатора достижения компетенции) обучающийся должен: | | |
|------|---|---|--|--|---|--|
| | | | | знать | уметь | владеть |
| 1 | УК-3 | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | Основные аспекты речевой коммуникации Деловое общение, его виды и формы Общение как социально-психологическая проблема | - стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами | - использовать практический контекст делового общения, восприятие и понимание партнерами друг друга, интерпретация невербальной информации в деловом общении, особенности речевого поведения | - навыками применения правил и законов межличностного и делового общения, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций; - навыками планирования и организация проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе |
| | УК-3.1 | Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели | Основные аспекты речевой коммуникации Деловое общение, его виды и формы Общение как социально-психологическая проблема | - основы тимбилдинга, формы взаимодействия с членами коллектива, стратегии и тактики речевого общения, в том числе с | - взаимодействовать с членами коллектива, применять в процессе коммуникации стратегии и тактики речевого общения, в том числе с иностранными партнерами; уверенно демонстрировать способность к организации, мотивации и руководству работой команды, к выработке командной стратегии для достижения поставленной це- | - навыками взаимодействия с членами коллектива, применения в процессе коммуникации определенных стратегий и тактик речевого общения, в том числе с иностранными партнерами; навыками организации, мотивации и руководства работой команды, выработки командной стратегии для достижения поставленной цели примени- |



| | | | | | | |
|--------|--|--|--|--|---|---|
| | | | | иностранными партнерами; способы организации, мотивации и руководства работой команды с целью выработки командной стратегии для достижения поставленной цели применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания | ли применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания | тельно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания |
| УК-3.2 | При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды; соблюдает установленные нормы и правила командной работы, | Основные аспекты речевой коммуникации Деловое общение, его виды и формы Общение как социально-психологическая проблема | - особенности поведения других членов команды; установленные нормы и правила командной работы в коллективе на предприятиях индустрии | - учитывать особенности поведения других членов команды; соблюдать установленные нормы и правила командной работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания, нести личную ответственность за общий результат | - навыками поведения с другими членами команды; применения установленных норм и правил командной работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания | |



| | | | | | | |
|---|--------|--|--|--|---|---|
| | | несет личную ответственность за общий результат | | гостеприимства и общественного питания | | |
| | УК-3.3 | Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата | Основные аспекты речевой коммуникации Деловое общение, его виды и формы Общение как социально-психологическая проблема | - возможные угрозы и риски в применении своих действий для достижения заданного результата в процессе работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания | - принимать во внимание возможные угрозы и риски в применении своих действий для достижения заданного результата в процессе работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания | - навыками видения / учёта возможных угроз и рисков в применении своих действий для достижения заданного результата в процессе работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания |
| 2 | УК-4 | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах) | Основные аспекты речевой коммуникации Виды речевой деятельности Общение как социально-психологическая проблема | - планирование и организация деловой встречи; - механизмы и закономерности общения людей в условиях профессиональной деятельности, | - соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей; - составлять профессиональную речь с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил композиции и языковых норм; - вести деловую корреспонденцию, составлять документы раз- | - навыками общения в коллективе и способностью разрешения конфликтных ситуаций, управления стрессом; - навыками обмена деловой информацией |



| | | | | | | |
|--------|---|--|--|--|--|--|
| | | | | в том числе национальные особенности делового общения | личных жанров, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица компании | |
| 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 Общение как социально-психологическая проблема | - современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания | - применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия и осуществлять устную и письменную деловую коммуникацию с учетом социокультурных различий применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания | - навыками применения современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия и навыками осуществления устной и письменной деловой коммуникации с учетом социокультурных различий применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания | |
| УК-4.2 | Ведет диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах | Основные аспекты речевой коммуникации Виды речевой деятельности Общение как социально-психологическая проблема | - принципы ведения диалога / полилога с целью сотрудничества с представителями разных сфер бизнеса, в том числе с представителями сферы индустрии гостеприимства и общественного | - использовать принципы ведения диалога / полилога с целью сотрудничества с представителями разных сфер бизнеса, в том числе с представителями сферы индустрии гостеприимства и общественного питания | - навыками ведения диалога / полилога с целью сотрудничества с представителями разных сфер бизнеса, в том числе с представителями сферы индустрии гостеприимства и общественного питания | |



| | | | | | | |
|--|--------|---|--|--|---|---|
| | | | | питания | | |
| | 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 Общение как социально-психологическая проблема | - нормы и правила деловой переписки на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания | - осуществлять деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания | - навыками деловой переписки на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания |



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

| Результат обучения по дисциплине | Показатель оценивания | Критерий оценивания | Этап освоения компетенции |
|---|--|--|--|
| <p>Знание стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами</p> <p>Умение использовать практический контекст делового общения, восприятие и понимание партнерами друг друга, интерпретация невербальной информации в деловом общении, особенности речевого поведения</p> <p>Владение навыками применения правил и законов межличностного и делового общения, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций;</p> <p>- навыками планирования и организация проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе</p> | <p>Тестирование, решение ситуационных задач,</p> <p>Круглый стол (защита группового проекта)</p> <p>Круглый стол (профессиональная речь) тренинг</p> | <p>Студент продемонстрирует знание стратегии и тактики речевого общения,</p> <p>в т.ч. с иностранными партнерами</p> <p>Демонстрирует умение использовать практический контекст делового общения, восприятие и понимание партнерами друг друга, интерпретация невербальной информации в деловом общении, особенности речевого поведения</p> <p>Студент демонстрирует владение навыками применения правил и законов межличностного и делового общения, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций;</p> <p>- навыками планирования и организация проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе</p> | <p>закрепление способности осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p> |
| <p>Знание основ тим-билдинга, форм взаимодействия с членами коллектива, стратегии и тактики речевого общения, в том числе с иностранными партнерами; способов организации, мотивации и руководства работой команды с целью выработки командной стратегии для достижения поставленной цели применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания; особенностей поведения других членов команды; установленных норм и правил командной работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания; возможных угроз и рисков в применении своих действий для достижения заданного результата в процессе работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Умение взаимодействовать с членами коллектива, применять в процессе коммуникации стра-</p> | | <p>Студент продемонстрирует знание основ тим-билдинга, форм взаимодействия с членами коллектива, стратегии и тактики речевого общения, в том числе с иностранными партнерами; способов организации, мотивации и руководства работой команды с целью выработки командной стратегии для достижения поставленной цели применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания; особенностей поведения других членов команды; установленных норм и правил командной работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания; возможных угроз и рисков в применении своих действий для достижения заданного результата в процессе работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Студент продемонстрировал умение взаимодействовать с членами коллектива, применять в процессе коммуникации стратегии и тактики</p> | <p>Закрепление способности определять свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; при реализации своей роли в команде учитывать особенности поведения других членов команды; соблюдать установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат; анализировать воз-</p> |



| | | | |
|---|--|---|--|
| <p>тегии и тактики речевого общения, в том числе с иностранными партнерами; уверенно демонстрировать способность к организации, мотивации и руководству работой команды, к выработке командной стратегии для достижения поставленной цели применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания; учитывать особенности поведения других членов команды; соблюдать установленные нормы и правила командной работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания, нести личную ответственность за общий результат; принимать во внимание возможные угрозы и риски в применении своих действий для достижения заданного результата в процессе работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Владение навыками взаимодействия с членами коллектива, применения в процессе коммуникации определённых стратегий и тактик речевого общения, в том числе с иностранными партнерами; навыками организации, мотивации и руководства работой команды, выработки командной стратегии для достижения поставленной цели применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания; навыками поведения с другими членами команды; применения установленных норм и правил командной работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания; навыками видения / учёта возможных угроз и рисков в применении своих действий для достижения заданного результата в процессе работы в коллективе на предприятиях индустрии</p> | | <p>речевого общения, в том числе с иностранными партнерами; уверенно демонстрировать способность к организации, мотивации и руководству работой команды, к выработке командной стратегии для достижения поставленной цели применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания; учитывать особенности поведения других членов команды; соблюдать установленные нормы и правила командной работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания, нести личную ответственность за общий результат; принимать во внимание возможные угрозы и риски в применении своих действий для достижения заданного результата в процессе работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Студент продемонстрировал владение навыками взаимодействия с членами коллектива, применения в процессе коммуникации определённых стратегий и тактик речевого общения, в том числе с иностранными партнерами; навыками организации, мотивации и руководства работой команды, выработки командной стратегии для достижения поставленной цели применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания; навыками поведения с другими членами команды; применения установленных норм и правил командной работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания; навыками видения / учёта возможных угроз и рисков в применении своих действий для достижения заданного результата в процессе работы в коллективе на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания.</p> | <p>возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата</p> |
|---|--|---|--|



| | | | |
|--|--|---|---|
| гостеприимства и общественно-го питания. | | | |
| <p>Знание планирования и организация деловой встречи; механизмы и закономерности общения людей в условиях профессиональной деятельности, в том числе национальные особенности делового общения</p> <p>Умение соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей; составлять профессиональную речь с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил композиции и языковых норм; вести деловую корреспонденцию, составлять документы различных жанров, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица компании</p> <p>Владение навыками общения в коллективе и способностью разрешения конфликтных ситуаций, управления стрессом; навыками обмена деловой информацией.</p> | <p>Тестирование, решение ситуационных задач,</p> <p>Круглый стол (защита группового проекта)</p> <p>Круглый стол (профессиональная речь) тренинг</p> | <p>Студент продемонстрирует Знание планирования и организация деловой встречи; механизмы и закономерности общения людей в условиях профессиональной деятельности, в том числе национальные особенности делового общения</p> <p>Демонстрирует умение делового общения соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей; 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</p> <p>Студент демонстрирует владение практическими навыками общения в коллективе и способностью разрешения конфликтных ситуаций, управления стрессом; навыками обмена деловой информацией.</p> | <p>Закрепление способности осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах)</p> |
| <p>Знание современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания; принципов ведения диалога / полилога с целью сотрудничества с представителями разных сфер бизнеса, в том числе с представителями сферы индустрии гостеприимства и общественного питания; норм и правил деловой переписки на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания.</p> | <p>Тестирование, решение ситуационных задач,</p> <p>Круглый стол (защита группового проекта)</p> <p>Круглый стол (профессиональная речь) тренинг</p> | <p>Студент демонстрирует знание современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания; принципов ведения диалога / полилога с целью сотрудничества с представителями разных сфер бизнеса, в том числе с представителями сферы индустрии гостеприимства и общественного питания; норм и правил деловой переписки на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Студент демонстрирует умение</p> | <p>Закрепление способности выбирать стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия; вести диалог для сотрудничества в социальной и профессиона-</p> |



Умение применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия и осуществлять устную и письменную деловую коммуникацию с учетом социокультурных различий применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания; использовать принципы ведения диалога / полилога с целью сотрудничества с представителями разных сфер бизнеса, в том числе с представителями сферы индустрии гостеприимства и общественного питания; осуществлять деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания.

Владение навыками применения современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия и навыками осуществления устной и письменной деловой коммуникации с учетом социокультурных различий применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания; навыками ведения диалога / полилога с целью сотрудничества с представителями разных сфер бизнеса, в том числе с представителями сферы индустрии гостеприимства и общественного питания; навыками деловой переписки на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате

применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия и осуществлять устную и письменную деловую коммуникацию с учетом социокультурных различий применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания; использовать принципы ведения диалога / полилога с целью сотрудничества с представителями разных сфер бизнеса, в том числе с представителями сферы индустрии гостеприимства и общественного питания; осуществлять деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания.

Студент демонстрирует владение навыками применения современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия и навыками осуществления устной и письменной деловой коммуникации с учетом социокультурных различий применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания; навыками ведения диалога / полилога с целью сотрудничества с представителями разных сфер бизнеса, в том числе с представителями сферы индустрии гостеприимства и общественного питания; навыками деловой переписки на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания.

нальной 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



корреспонденции применительно к сфере индустрии гостеприимства и общественного питания.

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

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

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

К критериям выставления рейтинговых оценок текущего контроля относятся:

Основные критерии:

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

Дополнительные критерии:

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

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

В соответствии с Положением «о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата и программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам» рейтинговая оценка студентов по каждой учебной дисциплине независимо от ее общей трудоемкости, определяется по 100-балльной шкале в каждом семестре. Распределение баллов рейтинговой оценки между видами контроля рекомендуется устанавливать в следующем соотношении:

Посещаемость – посещение занятий лекционного типа (за исключением поточных) и занятий семинарского типа оценивается накопительно следующим образом: максимальное количество баллов, отводимых на учет посещаемости (30 баллов), делится на количество лекций (за исключением поточных) и практических занятий по дисциплине. Полу-



ченное значение определяет количество баллов, набираемых студентом за посещение одного занятия.

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

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

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

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

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

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

* при условии выполнения всех заданий текущего контроля успеваемости

Б1.Б.6. М.1 Основы речевых коммуникаций

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

Вторая «контрольная точка» – 0-10 – тестирование

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

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

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

Первая «контрольная точка» – 0-10– тренинг. Психологическая подстройка к клиенту

Вторая «контрольная точка» – 0-10 – тестирование

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

Четвертая «контрольная точка» 0-35 круглый стол- групповой проект «Технологии общения с клиентом. Психологическая составляющая».



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

1-й семестр. Основы речевых коммуникаций

Средство оценивания- тренинг составление деловых писем

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков в тренинге- составление деловых писем

8-10 баллов – представленный коммуникативно сопровождающий дискурс отличается логичностью, целостностью; использованы этикетные формулы. Отсутствуют отступления от языковой нормы.

5-7 баллов – в представленном коммуникативно сопровождающем дискурсе имеют место логические ошибки, использованы этикетные формулы. Наблюдаются отступления от языковой нормы.

Менее 5 баллов – представленный коммуникативно сопровождающий дискурс содержит отступления от языковой нормы; нарушена логика и целостность изложения.

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

Средство оценивания – ситуационная задача деловая беседа

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

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

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

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

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

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

Средство оценивания – тестирование

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

| Критерии оценки | оценка |
|-------------------------|---|
| выполнено верно заданий | «5», если (90 –100)% правильных ответов |
| | «4», если (70 – 89)% правильных ответов |
| | «3», если (50 – 69)% правильных ответов |
| | «2», если менее 50% правильных ответов |

Средство оценивания – групповой проект



Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков разработки группового проекта

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

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

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

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

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

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

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

Средство оценивания – тестирование + ситуационная задача

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

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

2-й семестр. Психология делового общения

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

Средство оценивания – тренинг



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

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

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

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

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

Средство оценивания – ситуационная задача деловая беседа

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

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

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

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

0-4балла - представлены отдельные элементы модели коммуникативной ситуации; отсутствуют поведенческие портреты участников профессионального общения; предложенные психологические тактики специалиста не способствуют достижению коммуникативных целей.

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

Средство оценивания – тестирование

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

| Критерии оценки | оценка |
|-------------------------|---|
| выполнено верно заданий | «5», если (90 –100)% правильных ответов |
| | «4», если (70 – 89)% правильных ответов |
| | «3», если (50 – 69)% правильных ответов |
| | «2», если менее 50% правильных ответов |

По тестовым заданиям в рамках диагностического тестирования надпрофессиональных компетенций по пяти базовым инструментам «Опросник жизнестойкости», «Анализ вербальной информации», «Универсальный личностный опросник», «Анализ числовой информации», «Мотиваторы и демотиваторы» в рамках проекта «Оценка и развитие управленческих компетенций в российских образовательных организациях» Автономной некоммерческой организации «Россия – страна возможностей», выставляется максимальная оценка – 10 баллов за решения всех заданий в полном объеме.



Средство оценивания – групповой проект

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков разработки группового проекта

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

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

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

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

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

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

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

Средство оценивания – тестирование+ ситуационная задача

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

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



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

| 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 | | | |
| 2 | Блок 1. Основные аспекты речевой коммуникации | Тестирование | Письменный опрос из 20 вопросов, каждый верный ответ дает 0,5 баллов Максимальная сумма баллов - 10 баллов. |
| | | Проведение деловых бесед Ведение деловых бесед, переговоров с учетом всех правил и законов делового общения, в т.ч. с представителями разных культур | Ответить на поставленные вопросы <i>Критерии оценки:</i> 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. |
| 13 | Блок 2. Виды речевой деятельности | Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом: 1-рекламация на некачественное обслуживание, выполнение работ/предоставление услуг не в обусловленные договором сроки; | Представить краткую характеристику исследуемой компании, которая является адресантом деловых писем. Составьте деловые письма и соответствующие дискурс-анализы. <i>Критерии оценки:</i> 1. Логичность, целостность коммуникативно сопровождающего дискурса (0-2 балла). |



| | | | |
|-----------|--|--|--|
| | | 2-приглашение на выставку «Туризм 2018»; 3-уведомление о внесении изменений в договор; 4.бронирование мест на теплоходе/самолете/в гостинице | 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. |
| 18 | | Групповой проект «Технологии общения с клиентом. Дискурсивная составляющая» | <i>Максимальная сумма баллов - 35 баллов в зависимости от уровня проекта и защиты</i> <i>В проекте отражена специфика специальности- коммуникации в сфере туризма. Дискурсивная составляющая</i> |
| 2 семестр | | | |
| 5 | Блок 3. Общение как социально-психологическая проблема | деловая беседа с учетом всех правил и законов делового общения, в т.ч. с представителями разных культур | Ответить на поставленные вопросы <i>Критерии оценки:</i> 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. |
| 14 | Блок 4. Деловое общение, его виды и формы | Тренинг – психологическая подстройка к клиенту | Работа оценивается по 10-ти бальной системе в зависимости от правильности, полноты и точности ответов. |
| 18 | | | |
| | | Тестирование | Должны быть пройдены все пять диагностических процедур: «Опросник жизнестойкости», «Анализ вербальной информации», «Универсальный личностный опросник», «Анализ числовой информации», «Мотиваторы и демо- |



| | | | |
|----|--|---|--|
| | | | тиваторы», в рамках проекта «Оценка и развитие управленческих компетенций в российских образовательных организациях» Автономной некоммерческой организации «Россия – страна возможностей». За выполненное задание выставляется максимальная оценка 10 баллов. |
| 18 | | Групповой проект «Технологии общения с клиентом. Психологическая составляющая» | <i>Максимальная сумма баллов - 35 баллов в зависимости от уровня проекта и защиты</i> <i>В проекте отражена специфика специальности - коммуникации в сфере туризма. Психологическая составляющая</i> |
| 17 | | Мастер-класс по развитию надпрофессиональной компетенции с элементами игрового тренинга | Мастер-класс разрабатывается с целью отработки одной из надпрофессиональной компетенции у группы, проводится с элементами игрового тренинга в течение 20 минут. Мастер-класс может быть разработан одним обучающимся или группой обучающихся. Мастер-класс готовится по следующей структуре: сначала преподавателем дается характеристика надпрофессиональной компетенции и варианты решения проблемных ситуаций при условии развитости данной компетенции. Далее Группа студентов разрабатывает (2 недели) и представляет модель развития надпрофессиональной компетенции по схеме: <ul style="list-style-type: none">– концептуальная идея надпрофессиональной компетенции;– особенности проявления в деловой коммуникации;– как овладеть надпрофессиональной компетенцией, рекомендации.– получение опыта учиться, обучая (проработка в группе выбранной технологии, моделируется проблемная ситуация и слушатели, используя полученные теоретические знания по данной компетенции, предлагают (разыгрывают) вариант(ы) решения;– анализ рабочей группой;– постановка цели на саморазвитие. |



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

СМК РГУТИС

Лист 48 из 63

После этого руководитель подводит итоги и указывает на допущенные ошибки при решении проблемной ситуации и дает рекомендации членам группы по развитию данного навыка.



1-й семестр. Основы речевых коммуникаций

Ситуационная задача – деловая беседа

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

Гостиница – общение администратора с клиентом

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

Менеджер:

Клиент: Что значит такой брони нет? Как нет? Чем Вы здесь вообще занимаетесь? Позовите главного администратора или хозяина гостиницы! Срочно!
в Вашей гостинице для меня номер

Менеджер:

Менеджер:

Клиент: Я объясняю: неделю назад наша компания забронировала

Клиент: Да, я приехал на конференцию

Менеджер:

Клиент: Все вопросы нужно решать оперативно.

Менеджер:

Гостиница – общение администратора с клиентом

Клиент: С кем мне поговорить по поводу уборки номеров?

Менеджер:

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

Менеджер:

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

Менеджер:

Клиент: Я вам устрою рекламу, мало не покажется!

Менеджер:

Гостиница – общение администратора с клиентом

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

Менеджер:

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

Менеджер:

Клиент: Нет, это не подходит.

Менеджер:



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

Менеджер:

Ресторан – общение официанта с клиентом

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

Менеджер:

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

Менеджер:

Клиент: Это морепродукты?

Менеджер:

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

Менеджер:

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

Менеджер:

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

Гостиница – общение менеджера по работе с персоналом с горничной

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

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

Менеджер:

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

Менеджер:

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

Менеджер:

Горничная:

Менеджер:

Тренинг – составление деловых писем

1. Составить письмо - приглашение на прием, посвященный юбилею компании. Адресант – Президент компании. Адресат- руководитель органа государственного управления.
2. Составить письмо- приглашение на конференцию «Туризм 2019». Адресант – Президент компании. Адресат- руководитель органа государственного управления.
3. Составить письмо/ информацию на сайт- сообщение о новых проектах. Адресант – менеджер туроператора Адресат- партнеры, потенциальные клиенты
5. Составить письмо-благодарность за приглашение на выставку/презентацию и т.д. Адресант – Президент компании. Адресат- руководитель органа государственного управления.



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

Групповой проект

Технологии общения с клиентом. Дискурсивная составляющая

Тестовые задания

блок «Основные аспекты речевой коммуникации»)

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



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



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

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

17..Интенция – это:

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

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

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

19. Недопустимыми уловками в споре является:

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

20. Единицей общения является:

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

Ключи

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

блок 2 «Виды речевой деятельности»

1. При чтении документа используется

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

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

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

3. Рецептивными видами речевой деятельности являются:

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



4. Продуктивными видами речевой деятельности являются:

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

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

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

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

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

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

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

8. Батос – это:

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

9. Тезис – это:

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

10. К высокому стилю относится высказывание:

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

11. Произнося юбилейную речь, следует придерживаться правила:

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

12. Митинговая речь как разновидность относится:



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



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

2- й семестр «Психология делового общения»

Групповой проект

Технологии общения с клиентом. Психологическая составляющая

Тренинг. Психологическая постройка к клиенту

1. Менеджер отеля обсуждает с семейной парой организацию банкета. Беседа затягивается. У клиентов разные представления о будущем празднике. Смоделируйте психологический портрет клиентов. Оцените их эмоциональное состояние, вербальные и невербальные сигналы, предложите психологические тактики для достижения коммуникативной цели.

2. На основе полевого наблюдения необходимо составить «поведенческий портрет» взрослого человека с целью последующей идентификации его с наблюдаемым. В «портрете» должны быть выделены черты поведения человека – черты главные, наиболее характерные, индивидуальные и второстепенные, малохарактерные, общие; их соотношение должно быть правильно отражено в целостном поведении человека, без мозаичности и схематизации. Какие психологические тактики Вы можете предложить для достижения в общении с этим человеком поставленных коммуникативных целей.

Тестирование

Тестирование 1

Обучающие в личном кабинете на сайте <https://rsv.ru/> проходят диагностическое тестирование надпрофессиональных компетенций по пяти базовым инструментам «Опросник жизнестойкости», «Анализ вербальной информации», «Универсальный личностный опросник», «Анализ числовой информации», «Мотиваторы и демотиваторы» в рамках проекта «Оценка и развитие управленческих компетенций в российских образовательных организациях» Автономной некоммерческой организации «Россия – страна возможностей». По результатам тестирования обучающиеся разрабатывают модель одной из надпрофессиональных компетенций (по выбору в группах).

Тестирование 2

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) нонконформизм;
- б) негативизм;



- в) нигилизм;
- г) протест;
- д) самостоятельность;
- е) все ответы верны.

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

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

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

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

22. Лидер группы:

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

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

- а) да б) нет

24. Деловое общение реализуется в различных формах:

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

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

- а) государственные
- б) воинские
- в) производственные



- г) торговые
- д) смешанные
- е) частные
- ж) научные, учебные

26. Ироничные (язвительные) замечания – это:

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

27. Метод снятия напряженности как способ начать беседу:

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

28. Метод «зацепки» как способ начать беседу:

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

29. Метод прямого подхода как способ начать беседу:

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

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

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

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

- б) контактные
- в) неконтактные



- г) первичные
- а) гибкая

33. Определите соответствия:

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

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

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

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

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

36. Замечания-предупреждения:

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

37. Основными этапами деловой беседы являются:

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

38. Невысказанные замечания – это:



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

39. Психологический тип собеседника «Позитивный человек» характеризуется:

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

40. Психологический тип собеседника «Трусишка» характеризуется:

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

41. Тип замечаний «Объективные замечания»:

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

42. Тактика реагирования на объективные замечания:

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

43. К целям совещания относится:

- а) описание требуемого результата
- б) описание нужного типа решения и желательного итога работы



- в) предварительный обмен мнениями
- г) подготовка рекомендаций для принятия решения
- д) принятие решения по вопросу
- е) верны все ответы

44. Психологический тип собеседника «Важная птица» характеризуется:

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

45. Психологический тип собеседника «Всезнайка» характеризуется:

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

46. Тип замечаний «Общее сопротивление»:

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

47. Тактика реагирования на замечание «последняя попытка»:

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

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

- а) найти по всем вопросам повестки дня оптимальное решение за минимальное время.
- б) регулировать направленность, деловитость выступлений
- в) не допускать отклонений в сторону
- г) поощрять затягивание выступлений для рождения дискуссии по вопросу



- д) при выявлении неподготовленности вопроса не снимать его с обсуждения, а решить его на совещании
- е) высказывать замечание по неконструктивным моментам

49. Тема совещания:

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

50. К «ошибкам» слушания относится:

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

Ситуационная задача- анализ деловой беседы

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

7.4. Содержание занятий

1-й семестр

Практическое занятие 1 (1-й семестр).

Вид практического занятия: решение ситуационных задач

Тема и содержание занятия: Основные понятия теории речевой коммуникации

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

Практические навыки: умение моделировать коммуникативную ситуацию

Продолжительность занятия – 1 час на очной форме обучения и 0,5ч. - на заочной.

Практическое занятие 2

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра -решение ситуационных задач- деловая беседа.

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



профессионального общения.

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

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

Продолжительность занятия – 2 часа на очной форме обучения (заочная форма обучения- 0,5)

Практическое занятие 3

Вид практического занятия: работа в группе, тестирование

Тема и содержание занятия: Этический аспект речевой коммуникации.

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 на очной форме обучения и 1 на заочной.

Практическое занятие 4

Вид практического занятия: ситуационная задача

Тема и содержание занятия: Психологический аспект речевой коммуникации.

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

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

Продолжительность занятия – 2 часа на очной форме обучения и 1 на заочной.

Практическое занятие 5

Вид практического занятия: круглый стол (групповой проект)

Тема и содержание занятия: Совершенствование навыков устной речи.

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 выра-



зительности.

Продолжительность занятия – 4 часа на очной форме обучения и 1 на заочной.

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 – 1 час на очной форме обучения (заочная форма-05 ч.)

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 – 1 час на очной форме обучения и 0,5ч на заочной.

Практическое занятие 8

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

Тема и содержание занятия: Совершенствование навыков письма.

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 – 4 часа на очной форме обучения и 1 на заочной.

2-й семестр

Практическое занятие 1 (2-й семестр).

Вид практического занятия: тренинг

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 на очной форме обучения и 1ч на заочной.

Практическое занятие 2

Вид практического занятия: тренинг



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 на очной форме обучения и 0,5ч на заочной

Практическое занятие 3

Вид практического занятия: подведение итогов тестирования и групповая защита модели развития надпрофессиональной компетенции.

Тема и содержание занятия: Подведение итогов прохождения тестов по диагностированию надпрофессиональных компетенций по пяти базовым инструментам «Опросник жизнестойкости», «Анализ вербальной информации», «Универсальный личностный опросник», «Анализ числовой информации», «Мотиваторы и демотиваторы» в рамках проекта «Оценка и развитие управленческих компетенций в российских образовательных организациях» Автономной некоммерческой организации «Россия – страна возможностей».

Преподавателем дается характеристика надпрофессиональных компетенций и варианты решения проблемных ситуаций при условии развитости конкретной компетенции. Групповая разработка модели одной из надпрофессиональных компетенций.

Цель занятия: получения опыта представления надпрофессиональной компетенции.

Практические навыки: знание диагностических процедур по оценки надпрофессиональных компетенций, умение дать оценку развитости надпрофессиональной компетенции по итогам диагностики, построение модели надпрофессиональных компетенций для успешного выполнения профессиональных обязанностей.

Продолжительность занятия – 2 часа (очно-заочная форма обучения – 1 час, заочная форма обучения – 1 час).

Практическое занятие 4

Вид практического занятия: Мастер-класс по отработке одной из надпрофессиональной компетенции у группы с элементами игрового тренинга.

Тема и содержание занятия: Отработка надпрофессиональных компетенций.

Мастер-класс разрабатывается с целью отработки одной из надпрофессиональной компетенции у группы, проводится с элементами игрового тренинга в течение 20 минут. Мастер-класс может быть разработан одним обучающимся или группой обучающихся. Мастер-класс готовится по следующей структуре: сначала преподавателем дается характеристика надпрофессиональной компетенции и варианты решения проблемных ситуаций при условии развитости данной компетенции. Далее группа обучающихся разрабатывает (2 недели) и представляет модель развития надпрофессиональной компетенции по схеме:

- концептуальная идея надпрофессиональной компетенции;
- особенности проявления в деловой коммуникации;
- как овладеть надпрофессиональной компетенцией, рекомендации.



- получение опыта учиться, обучая (проработка в группе выбранной технологии, моделируется проблемная ситуация и слушатели, используя полученные теоретические знания по данной компетенции, предлагают (разыгрывают) вариант(ы) решения;
- анализ рабочей группой;
- постановка цели на саморазвитие.

После этого руководитель подводит итоги и указывает на допущенные ошибки при решении проблемной ситуации и дает рекомендации членам группы по развитию данного навыка.

Цель занятия: развитие надпрофессиональных компетенций.

Практические навыки: умение оценивать надпрофессиональные компетенции, выстраивать траекторию развития у группы, в том числе саморазвития, надпрофессиональных компетенций.

Продолжительность занятия – 2 часа (очно-заочная форма обучения – 1 час, заочная форма обучения – 1 час).

Практическое занятие 5

Вид практического занятия: тестирование

Тема и содержание занятия: Интерактивная сторона делового общения

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

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

Продолжительность занятия – 2 часа на очной форме обучения и 1 ч на заочной.

Практическое занятие 6

Вид практического занятия: решение ситуационных задач. круглый стол

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 на очной форме обучения и 1 на заочной.

Практическое занятие 7

Вид практического занятия: круглый стол

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 на очной форме обучения и 1 на заочной.

Практическое занятие 8

Вид практического занятия: решение ситуационных задач.



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 на очной форме обучения и 1 на заочной.

Практическое занятие 9

Вид практического занятия: круглый стол (защита группового проекта)

Тема и содержание занятия: Психологические особенности публичного выступления.

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

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

Продолжительность занятия – 2 часа на очной форме обучения и 1 на заочной.

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. Папкина, О. В. Деловые коммуникации : учебник / О.В. Папкина. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2020. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-9558-0301-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1110123> (дата обращения: 18.03.2022). – Режим доступа: по подписке.
2. Иванова, И. С. Этика делового общения : учебное пособие / И.С. Иванова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 168 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2086. - ISBN 978-5-16-008998-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1069147> (дата обращения: 18.03.2022). – Режим доступа: по подписке.
3. Чамкин, А. С. Основы коммуникологии (теория коммуникации) : учеб. пособие / А.С. Чамкин. — Москва : ИНФРА-М, 2017.— 350 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005545-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/854756> (дата обращения: 18.03.2022). – Режим доступа: по подписке.

8.2. Дополнительная литература

1. Кривокопа, Е. И. Деловые коммуникации : учебное пособие / Е. И. Кривокопа. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 190 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-004277-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002361> (дата обращения: 18.03.2022). – Режим доступа: по подписке.
2. Сидоров, П. И. Деловое общение : учебник / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева ; под ред. проф. П.И. Сидорова. — 2-е изд., перераб. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 384 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-003843-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/914130> (дата обращения: 18.03.2022). – Режим доступа: по подписке.



3. Ефимова, Н. С. Основы общей психологии : учебник / Н.С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 288 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0702-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1861149> (дата обращения: 18.03.2022). – Режим доступа: по подписке.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронно-библиотечная система ЭБС «Znanium.com»

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

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. Профессиональная база данных учебников, книг, иных материалов для студентов по межкультурной коммуникации «Межкультурная коммуникация» www.intercultural.ru
4. База данных ИНИОН www.inion.ru/resources/bazy-dannykh-inion-ran/
5. Информационно-справочная система: Российская национальная библиотека www.nlr.ru
6. 2. Информационно-справочная система: Российская государственная библиотека (РГБ) www.rsl.ru
7. Портал АНО «Россия – страна возможностей»: <https://rsv.ru/> (обучающие видеofilмы: «Эмоции и коммуникации», «Стрессоустойчивость в современном мире», «Саморазвитие на основе жизненных целей», «Развитие личного бренда», «Планирование и организация», «Клиентоориентированность, как образ мышления», «Лидерство: основы», «Эмоциональный интеллект»).

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

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

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

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

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

На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является



базой при подготовке к практическим занятиям, к экзаменам, а также самостоятельной научной деятельности.

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

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

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

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

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

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

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

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

На практических занятиях по дисциплине «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» используются следующие интерактивные формы:

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

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

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

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

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



Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов является совершенствование речевой и коммуникативной компетенции студентов, обучение коммуникативным технологиям и техникам, 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 деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» обеспечивает:

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

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

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.

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

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

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



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

СМК РГУТИС

Лист 74 из 63

тов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска