



**УТВЕРЖДЕНО:**  
Ученым советом Высшей школы туризма и  
гостеприимства  
Протокол № 4/1 от «22» октября 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ДИСЦИПЛИНЫ**

***Б1.В.4 ТЕХНОЛОГИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЙ***

основной образовательной программы высшего образования – программы  
*магистратуры*

по направлению подготовки: *43.04.03 Гостиничное дело*

направленность (профиль): *Инновационные технологии управления гостиничным  
бизнесом*

Квалификация: *магистр*

Год начала подготовки: *2022*

**Разработчик:**

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент</i>	<i>к.п.н., доцент Зорина Н.М.</i>

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

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Доцент Высшей школы туризма и гостеприимства</i>	<i>к.э.н. Коновалова Е.Е.</i>



## 1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина Б1.В.4 «Технологии профессиональных коммуникаций» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений программы магистратуры 43.04.03 «Гостиничное дело», направленности (профиля): «Инновационные технологии управления гостиничным бизнесом» и относится к обязательным дисциплинам вариативной части программы.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия:

УК-4.1. Составляет, переводит и редактирует профессиональные и академические тексты;

УК-4.2. Использует современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях.

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия:

УК-5.1. Анализирует особенности межкультурного взаимодействия;

УК-5.2. Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с теорией и практикой делового общения: создания и восприятия институционального публичного и научного монологического и диалогического дискурса.

Программа ориентирована на развитие знаний студентов в области языковых норм современного русского литературного языка, коммуникативных ресурсов языка, совершенствование навыков создания профессиональной речи. Студент под руководством преподавателя учится составлять публичные монологические выступления на профессиональном уровне, тексты научного характера, требуемые в ходе профессиональной деятельности, в том числе аннотации научных статей, научно-технические отчеты, статьи по результатам выполненных исследований; делать обзоры научной литературы по теме ВКР (научная речь); развивает навыки составления деловых писем, документов (служебных записок, объяснительных, докладных записок, протоколов и т.д.), навыки составления сообщений для компьютерных сетей, обеспечивающих сопровождение деловой профессиональной речи.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

На очной форме обучения преподавание дисциплины ведется на 1 курсе во 2 семестре – занятия лекционного типа 12 часов, в том числе проблемные лекции, лекции-презентации, лекции-диалоги, занятия семинарского типа – 12 часов, в том числе круглые столы, решение ситуационных задач, тренинги; промежуточная аттестация в форме экзамена - 2 часа; консультации - 2 час, самостоятельная работа обучающихся – 80 час. (3 зачетные единицы).

На заочной форме обучения преподавание дисциплины ведется на 1 курсе в 1 и 2 семестре. 1 семестр: занятия лекционного типа – 4 часа; занятия семинарского типа – 2 час. консультации – 2 часа; самостоятельная работа обучающихся – 64 часов (2 зачетные единицы). 2 семестр: занятия лекционного типа - 4 часа, в том числе проблемные лекции, лекции-презентации, лекции-диалоги, занятия семинарского типа – 6 часов в том числе



круглые столы, решение ситуационных задач, тренинги; промежуточная аттестация в форме экзамена во 2 семестре - 2 часа; консультации - 2 часа; самостоятельная работа обучающихся – 22 часа (1 зачетная единица).

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме опроса, тестирования; промежуточная аттестация в форме экзамена на первом курсе.

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

№ пп	Индекс компетенци и	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1.	УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
2.	УК-4.1	Составляет, переводит и редактирует профессиональные и академические тексты
3.	УК-4.2	Использует современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях.
4.	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
5.	УК-5.1	Анализирует особенности межкультурного взаимодействия
6.	УК-5.2	Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон

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

Изучение данной дисциплины на очной форме обучения базируется на знаниях и компетенциях дисциплин: «Современные методы исследований», «Современные подходы к организационно-управленческой деятельности», «Организация образовательной деятельности и методика преподавания дисциплин гостиничного профиля», «Стандарты гостеприимства и управление качеством услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания» и «Персонал-технологии в сфере гостеприимства», «Проектная деятельность», «Организация учебной и научной деятельности магистра», прохождении учебной практики.

Изучение данной дисциплины на заочной форме обучения базируется на знаниях и компетенциях дисциплин: «Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций», «Проектная деятельность», «Организация учебной и научной деятельности магистра», прохождении ознакомительной учебной практики.

Формирование компетенции УК-4 начинается в дисциплинах Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций, Организация образовательной деятельности и методика преподавания дисциплин гостиничного профиля, в процессе прохождения



учебной практики (1 семестр), продолжается в данной дисциплине одновременно с дисциплинами Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций, Второй иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций (2 семестр), продолжается в дисциплинах Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций, Второй иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций, в процессе прохождения производственной практики (3 семестр) и заканчивается в процессе прохождения преддипломной практики и государственной итоговой аттестации (4 семестр).

Формирование компетенции УК-5 начинается в дисциплинах Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций, в процессе прохождения учебной практики (1 семестр), продолжается в данной дисциплине одновременно с дисциплинами Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций, Второй иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций, Организация и управление сервисной средой в сфере гостеприимства, Стратегическое управление гостиничными сетями (2 семестр), продолжается в дисциплинах Иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций, Второй иностранный язык в сфере профессиональных коммуникаций, в процессе прохождения производственной практики (3 семестр) и заканчивается в процессе государственной итоговой аттестации (4 семестр).

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3/108 зачетных единиц/ акад. часов.

*(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)*

##### **Для очной формы обучения:**

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
			1	2	3	4
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	<b>36</b>	-	<b>36</b>	-	-
	в том числе:	-	-	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	12	-	12	-	-
	Практическая подготовка					
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	12	-	12	-	-
	Практическая подготовка					
	Семинары	12	-	12	-	-
	Лабораторные работы	-	-	-	-	-
	Практические занятия		-		-	-
<b>1.3</b>	<b>Консультации</b>	<b>2</b>	-	<b>2</b>	-	-
<b>1.4</b>	<b>Форма промежуточной аттестации (экзамен)</b>	<b>2</b>	-	<b>2</b>	-	-
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>80</b>	-	<b>80</b>	-	-



<b>3</b>	<b>Общая трудоемкость</b>	<b>час</b>	<b>108</b>	<b>-</b>	<b>108</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
		<b>з.е.</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

**Для заочной формы обучения:**

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры				
			1	2	3	4	
<b>1</b>	<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	
	в том числе:	-	-	-	-	-	
1.1	Занятия лекционного типа	8	4	4	-	-	
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	8	2	6	-	-	
	Семинары	2	2	-	-	-	
	Лабораторные работы	-	-	-	-	-	
	Практические занятия	6	-	6	-	-	
<b>1.3</b>	<b>Консультации</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	
<b>1.4</b>	<b>Форма промежуточной аттестации (экзамен)</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	
<b>2</b>	<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>86</b>	<b>64</b>	<b>22</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	
<b>3</b>	<b>Общая трудоемкость</b>	<b>час</b>	<b>108</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
		<b>з.е.</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>



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

**Для очной формы обучения:**

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем									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	Консультации, акад. часов			Форма проведения консультации
<b>Система коммуникаций в гостиничном бизнесе</b>	Русский язык как форма русской национальной культуры. Функциональные стили современного русского литературного языка. Языковая норма	1	Лекция/ диалог	1	Тренинг							10	Написание аннотации на научную статью по анализу состояния, проблем, перспектив развития гостиничного бизнеса



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
	Система коммуникаций в гостиничном бизнесе. Правила композиции и содержания делового дискурса в гостиничном бизнесе. Взаимодействия со СМИ	2	Лекция-презентация	2	Тренинг. Ситуационная задача (пресс-релиз). Контрольная точка 1.							10	Подготовка к выступлению с профессиональной речью на тему, связанную с развитием индустрии гостеприимства



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										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	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
<b>Профессиональный деловой дискурс в гостиничном дискурсе</b>	Структура дискурса. Монологический и диалогический дискурс. Речевые стратегии и тактики. Этика и этикет профессионального общения в индустрии гостеприимства, особенности межкультурных коммуникаций	2	Лекция/ диалог	2	Круглый стол- дискуссия							20	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. Работа с литературой и Интернет-ресурсами





Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										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	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
Стилистические средства современного делового дискурса в сфере гостиничного бизнеса. Язык рекламы	2	Лекция-презентация	2	Тренинг. Круглый стол (дискуссия). <b>Контрольная точка 2.</b>								10	Работа с литературой и Интернет-ресурсами



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										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	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
<b>Научный дискурс (на примерах научных дискурсов, отражающих специфику индустрии гостеприимства)</b>	Научный стиль и его средства в современных профессиональных коммуникациях в сфере индустрии гостеприимства. Составление письменного текста научно-делового характера с отражением специфики гостиничного бизнеса	2	Лекция/ диалог			2	Круглый стол					10	Работа с литературой и Интернет-ресурсами



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										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	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
Актуальность темы научного исследования. Обзор научной литературы по проблемам, перспективам развития индустрии гостеприимства	2	Лекция/ диалог				2	Круглый стол – дискуссия. <b>Контрольная точка 3</b>					10	Работа с литературой и Интернет-ресурсами



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем											
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
<b>Коммуникативно-сопровождающий дискурс (на примере профессиональных коммуникаций предприятий индустрии гостеприимства)</b>	Роды и виды документов в сфере гостиничного бизнеса	1	Лекция/диалог	1	Тренинг. <b>Контрольная точка 4.</b>					2	Групповая	10	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
Промежуточная аттестация (экзамен) – 2 часа													



**Для заочной формы обучения:**

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										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	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
<b>1 семестр</b>													
<b>Система коммуникаций в гостиничном бизнесе</b>	Русский язык как форма русской национальной культуры. Функциональные стили современного русского литературного языка. Языковая норма	1	Лекция/ диалог									20	Написание аннотации на научную статью по анализу состояния, проблем, перспектив развития гостиничного бизнеса



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
	Система коммуникаций в гостиничном бизнесе. Правила композиции и содержания делового дискурса в гостиничном бизнесе. Взаимодействия со СМИ	1	Лекция-презентация									20	Подготовка к выступлению с профессиональной речью на тему, связанную с развитием индустрии гостеприимства



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем											
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
<b>Профессиональный деловой дискурс в гостиничном дискурсе</b>	Структура дискурса. Монологический и диалогический дискурс. Речевые стратегии и тактики. Этика и этикет профессионального общения в индустрии гостеприимства; особенности межкультурных коммуникаций	2	Лекция/ диалог	2	Тренинг. Ситуационная задача (пресс-релиз). <b>Контрольная точка 1.</b>					2	Групповая	24	Ознакомление с литературой по дисциплине на сайте ЭБС znanium.com. Работа с литературой и Интернет-ресурсами



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем											
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
		<b>2 семестр</b>											
	Стилистические средства современного делового дискурса в сфере гостиничного бизнеса. Язык рекламы	1	Лекция/ диалог	2	Круглый стол- дискуссия. <b>Контрольная точка 2.</b>							2	Работа с литературой и Интернет-ресурсами





Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем											
		Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
<b>Научный дискурс (на примерах научных дискурсов, отражающих специфику индустрии гостеприимства)</b>	Научный стиль и его средства в современных профессиональных коммуникациях в сфере индустрии гостеприимства. Составление письменного текста научно-делового характера с отражением специфики гостиничного бизнеса	1	Лекция/ диалог	2	Круглый стол- дискуссия.					2		5	Работа с литературой и Интернет-ресурсами



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										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	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
Актуальность темы научного исследования. Обзор научной литературы по проблемам, перспективам развития индустрии гостеприимства	1	Лекция/ диалог				2	Круглый стол. <b>Контрольная точка 3.</b>					5	Работа с литературой и Интернет-ресурсами



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										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	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации		
<b>Коммуникативно-сопровождающий дискурс (на примере профессиональных коммуникаций предприятий индустрии гостеприимства)</b>	Роды и виды документов в сфере гостиничного бизнеса	1	Лекция/диалог	2	Тренинг. <b>Контрольная точка 4.</b>							10	Работа с литературой и Интернет-ресурсами
Промежуточная аттестация (экзамен) – 2 часа													



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

Для самостоятельной работы по дисциплине «Технологии профессиональных коммуникаций» обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1	Русский язык как форма русской национальной культуры. Функциональные стили современного русского литературного языка. Языковая норма, (очная форма обучения -10 ч.), (заочная форма обучения -20 ч.)	<b>Основная литература</b> 1. Культура русской речи: Учебник для вузов / Отв. ред. Л.К. Граудина, Е.Н. Ширяев. - М.: НОРМА: НИЦ ИНФРА-М, 2020. <a href="https://znanium.com/read?id=357750">https://znanium.com/read?id=357750</a>
2	Система коммуникаций в гостиничном бизнесе. Правила композиции и содержания делового дискурса в гостиничном бизнесе. Взаимодействия со СМИ (очная форма обучения -10 ч.), (заочная форма обучения -20 ч.)	2. Пивоваров А.М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2019. — 145 с. — (Высшее образование: Магистратура). Режим доступа <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=372749">https://znanium.com/catalog/document?id=372749</a>
3	Структура дискурса. Монологический и диалогический дискурс. Речевые стратегии и тактики. Этика и этикет профессионального общения в сфере гостиничного бизнеса, особенности межкультурных коммуникаций (очная форма обучения -20 ч.), (заочная форма обучения -24 ч.)	3. Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика. М.: Дашков и К, 2019 <a href="https://znanium.com/read?id=358392">https://znanium.com/read?id=358392</a>
4	Стилистические средства современного делового дискурса в сфере гостиничного бизнеса, язык рекламы (очная форма обучения -10 ч.), (заочная форма обучения -2 ч.)	<b>Дополнительная литература</b>
5	Научный стиль и его средства в современных профессиональных коммуникациях в сфере индустрии гостеприимства. Составление письменного текста научно-делового характера отражением специфики гостиничного бизнеса: стандартов гостиничной деятельности, (очная форма обучения -10 ч.), (заочная форма обучения -5 ч.)	1. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учеб. пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — М. : ИНФРА-М, 2018 Режим доступа <a href="http://znanium.com/catalog/product/943272">http://znanium.com/catalog/product/943272</a>
6	Актуальность темы научного исследования. Научная речь, (очная форма обучения-10 ч.), (заочная форма обучения -5 ч.)	2. Речевая коммуникация : учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. Режим доступа <a href="http://znanium.com/catalog/product/552644">http://znanium.com/catalog/product/552644</a>
7	Роды и виды документов в сфере гостиничного бизнеса, (очная форма обучения -10 ч.), (заочная форма обучения -10 ч.)	



**7. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)  
«Технологии профессиональных коммуникаций»**

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

№ П п	Индекс компетенции	Содержание компетенции(или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
	УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академическ. и профессионального взаимодействия	Профессиональный деловой дискурс в гостиничном бизнесе Система коммуникаций в гостиничном бизнесе Научный дискурс Коммуникативно-сопровождающий дискурс	современные профессиональные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия	применять современные профессиональные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия	современными профессиональными коммуникативными технологиями для академического и профессионального взаимодействия
	УК-4.1	Составляет, переводит и редактирует профессиональные и академические тексты	Профессиональный деловой дискурс в гостиничном бизнесе Система коммуникаций в гостиничном бизнесе Научный дискурс Коммуникативно-сопровождающий	профессиональные и академические тексты	составлять, переводить и редактировать профессиональные и академические тексты	навыками составления, перевода и редактирования профессиональных и академических текстов



			дискурс			
УК-4.2	Использует современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях.	Профессиональный деловой дискурс в гостиничном бизнесе Система коммуникаций в гостиничном бизнесе Научный дискурс Коммуникативно-сопровождающий дискурс	современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях	использовать современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях	навыками использования современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях	
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Профессиональный деловой дискурс в гостиничном бизнесе Система коммуникаций в гостиничном бизнесе Научный дискурс Коммуникативно-сопровождающий дискурс	разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия в устной и письменной формах	анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия в устных и письменных формах для решения задач профессиональной деятельности	навыками анализа разнообразия культур и применения их в процессе межкультурного взаимодействия в устных и письменных формах для решения задач профессиональной деятельности	
УК-	Анализирует	Профессиональный деловой дискурс в	особенности	анализировать	навыками анализа	



5.1	особенности межкультурного взаимодействия	гостиничном бизнесе Система коммуникаций в гостиничном бизнесе Научный дискурс Коммуникативно-сопровождающий дискурс	межкультурного взаимодействия	особенности межкультурного взаимодействия	особенностей межкультурного взаимодействия
УК-5.2	Выстраивает профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон	Профессиональный деловой дискурс в гостиничном бизнесе Система коммуникаций в гостиничном бизнесе Научный дискурс Коммуникативно-сопровождающий дискурс	профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон	выстраивать профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон	навыками выстраивания профессионального взаимодействия с учетом межкультурных особенностей сторон



## 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><b>Знание</b> современных профессиональных коммуникативных технологий для академического и профессионального взаимодействия</p> <p><b>Умение</b> применять современные профессиональные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия</p> <p><b>Владение</b> современными профессиональными коммуникативными технологиями для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>Тренинг-коммуникации с использованием цифровых технологий, решение ситуационных задач (деловая беседа), Круглый стол – дискуссия - профессиональная речь Круглый стол – дискуссия – научная речь</p>	<p>Студент демонстрирует знание современных профессиональных коммуникативных технологий для академического и профессионального взаимодействия</p> <p>Демонстрирует умение применять современные профессиональные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия</p> <p>Студент демонстрирует владение современными профессиональными коммуникативными технологиями для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>Закрепление способности к коммуникациям в устной и письменной формах в профессиональной деятельности.</p>
<p>Знать профессиональные и академические тексты Уметь составлять, переводить и редактировать профессиональные и академические тексты Владеть навыками составления, перевода и редактирования профессиональных и академических текстов</p>	<p>Тренинг-коммуникации с использованием цифровых технологий, решение ситуационных задач (деловая беседа), Круглый стол – дискуссия - профессиональная речь Круглый стол – дискуссия – научная речь</p>	<p>Студент продемонстрировал знание профессиональных и академических тексты Студент продемонстрировал умение составлять, переводить и редактировать профессиональные и академические тексты Студент продемонстрировал владение навыками составления, перевода и редактирования профессиональных и академических текстов</p>	<p>Закрепление способности составления, перевода и редактирования профессиональных и академических текстов</p>





<p>Знать современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях Уметь использовать современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях Владеть навыками использования современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях</p>	<p>Тренинг-коммуникации с использованием цифровых технологий, решение ситуационных задач (деловая беседа), Круглый стол – дискуссия - профессиональная речь Круглый стол – дискуссия – научная речь</p>	<p>Студент продемонстрировал знание современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях Студент продемонстрировал умение использовать современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях Студент продемонстрировал владение навыками использования современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях</p>	<p>Закрепление способности использования современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях</p>
<p><b>Знание</b> разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия в устной и письменной формах <b>Умение</b> анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия в устных и письменных формах для</p>	<p>решение ситуационных задач (деловая беседа)</p>	<p>Студент демонстрирует знание разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия в устной и письменной формах Студент демонстрирует умение анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия в устных и письменных формах для</p>	<p>Закрепление способности анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>



<p>решения задач профессиональной деятельности</p> <p><b>Владение</b> навыками анализа разнообразия культур и применения их в процессе межкультурного взаимодействия в устных и письменных формах для решения задач профессиональной деятельности</p>		<p>решения задач профессиональной деятельности</p> <p>Студент демонстрирует владение навыками анализа разнообразия культур и применения их в процессе межкультурного взаимодействия в устных и письменных формах для решения задач профессиональной деятельности</p>	
<p>Знать особенности межкультурного взаимодействия</p> <p>Уметь анализировать особенности межкультурного взаимодействия</p> <p>Владеть навыками анализа особенностей межкультурного взаимодействия</p>	<p>Устный опрос, тестирование, тренинг, конференция, круглый стол, ролевая игра, презентация.</p>	<p>Студент продемонстрировал знание особенности межкультурного взаимодействия</p> <p>Студент продемонстрировал умение анализировать особенности межкультурного взаимодействия</p> <p>Студент продемонстрировал владение навыками анализа особенностей межкультурного взаимодействия</p>	<p>Закрепление способности анализировать особенности межкультурного взаимодействия</p>
<p>Знать профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон</p> <p>Уметь выстраивать профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон</p> <p>Владеть навыками выстраивания профессионального взаимодействия с учетом межкультурных особенностей сторон</p>	<p>Устный опрос, тестирование, тренинг, конференция, круглый стол, ролевая игра, презентация.</p>	<p>Студент продемонстрировал знание профессионального взаимодействия с учетом межкультурных особенностей сторон</p> <p>Студент продемонстрировал умение выстраивать профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон</p> <p>Студент продемонстрировал владение навыками выстраивания профессионального взаимодействия с учетом межкультурных особенностей сторон</p>	<p>Закрепление способности выстраивать профессиональное взаимодействие с учетом межкультурных особенностей сторон</p>



### **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.

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

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

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

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

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



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

**Если по результатам текущего контроля обучающийся набрал:**

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

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

**51-61 балл — обязан сдавать зачет/экзамен;**

**50 баллов и ниже — недопуск к зачету/экзамену.**

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

**Таблица перевода рейтинговых баллов в итоговую 5 — балльную оценку**

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

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

*Средство оценивания – круглый стол (дискуссия – профессиональная речь)*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при проведении круглого стола ( дискуссия – профессиональная речь)**

9-10 баллов – профессиональная речь отличается информативностью, логичностью, композиционной стройностью; содержит 5 и более аргументов; включает



этикетные формулы; сопровождается презентацией, соответствующей современным нормам. В речи отсутствуют отступления от языковой нормы.

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

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

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

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

*Максимальная сумма баллов - 10 баллов.*

*Средство оценивания – круглый стол (дискуссия – научная речь)*

### **Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при проведении круглого стола (дискуссия – научная речь)**

15 баллов – научная речь отличается информативностью, логичностью, композиционной стройностью; включает этикетные формулы; содержит анализ научных теорий/классификаций/результатов научного исследования по теме диссертации; сопровождается презентацией, соответствующей современным нормам. В речи широко использована научная терминология, отсутствуют отступления от языковой нормы.

10 баллов – научная речь отличается информативностью, логичностью, композиционной стройностью; включает этикетные формулы; представленные научные теории/классификации /результаты научного исследования по теме диссертации носят более описательный, нежели аналитический характер; речь сопровождается презентацией. В речи широко использована научная терминология, наблюдаются незначительные отступления от языковой нормы.

5 баллов – в научной речи наблюдаются повторы, нарушающие логическую и композиционную стройность изложения; научные теории/классификации /результаты научного исследования по теме диссертации представлены поверхностно; презентация отсутствует. В речи недостаточно использована научная терминология, имеют место нарушения языковой нормы.

Менее 5 баллов – научная речь не содержит достаточной информации; не соразмерены композиционные части; научные теории/классификации /результаты научного исследования по теме диссертации не представлены; отсутствует презентация. Не соблюдается языковая норма.

*Максимальная сумма баллов - 15 баллов.*

*Средство оценивания – тренинг – составление деловых писем*

### **Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков в тренинге – коммуникации с использованием цифровых технологий**



4-5 баллов – представленный коммуникативно-сопровождающий дискурс отличается логичностью, целостностью; использованы этикетные формулы. Отсутствуют отступления от языковой нормы.

2-3 балла – в представленном коммуникативно-сопровождающем дискурсе имеют место логические ошибки, использованы этикетные формулы. Наблюдаются отступления от языковой нормы.

0-1 балл – представленный коммуникативно-сопровождающий дискурс содержит отступления от языковой нормы; нарушена логика и целостность изложения.

*Максимальная сумма баллов - 5 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 ;

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

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

**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

### **Оценочные средства текущего контроля**

#### **Круглый стол – дискуссия - профессиональная (публичная) речь**

1. Особенности развития мини-отелей
2. Современные тренды в дизайне отелей
3. Обзоры отелей для размещения туристов-студентов
4. Презентация услуг, предоставляемых отелем
5. Презентация отеля
6. Особенности развития гостиничного бизнеса в российских городах и регионах
7. Укрепление позиции отеля в условиях конкуренции (на конкретном примере)

#### **Круглый стол – дискуссия - научная речь**

1. Инновационные технологии в современном отеле (на конкретном примере)

#### **Ситуационные задачи – деловая беседа**

1. Гостиничный холдинг ведет переговоры с Туроператором. Речь идет об изменении пункта договора, касающегося брони гостиничного фонда. Смоделируйте коммуникативную ситуацию; представьте модель деловой беседы специалиста и клиента. Охарактеризуйте речевое поведение коммуникантов.
2. Представьте фрагмент диалога специалиста и гостя. Специалист объясняет гостю преимущества использования цифровых коммуникаций в оформлении номера.

#### **Тренинг – использование в коммуникациях цифровых технологий**

1. В социальных сетях идет активное обсуждение отеля, имеющее негативную окраску. Сделать информационный вброс с целью подтверждения положительного имиджа компании.
2. На Интернет-платформу подготовить пресс-релиз о предстоящем мероприятии в отеле.
3. На сайт отеля подготовить рекламный текст о новых технологиях, используемых для расширения клиентской базы.

#### **Оценочные средства промежуточной аттестации**

##### **Тестовые задания**

1. Профессиональная коммуникация - это

1. общение людей;
2. деловая беседа;
3. речевое взаимодействие представителей социальных институтов, социальных групп с целью обмена информацией, предоставления информации, установления сотрудничества;
4. выступление на бизнес-мероприятиях с широким привлечением фактического материала.

2. Максимумы, которые являются составляющими принципа КОПОПерации, П..Грайса:

1. максима способа выражения;
2. максима количества;



3. максима качества;
4. максима великодушия.
3. Умение учитывать возраст, пол, национальность слушателей, их общественное положение и образ жизни относится:
  1. к лингвопрагматической части компетенции оратора;
  2. к предметной компетенции;
  3. к аргументационному компоненту ораторской компетенции;
  4. к практическому опыту в политической сфере.
4. Для успешного профессионального 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. Ссылки в речи на результаты социологических исследований – это аргумент:
  1. к силе
  2. к массам
  3. к делу
  4. к авторитету.
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. 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. 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. 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.

### Ситуационные задачи

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:* 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:*

3. Вашему вниманию предлагаются реплики клиентов, имеющие негативный характер (*Безобразие! Здесь не умеют работать. И это называется сервисом!? Как Вы разговариваете!? Это не профессионально! Знаете, как людей обманывать.*) Представьте речевые тактики, с помощью которых можно нейтрализовать негативные высказывания и добиться коммуникативной удачи.



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

Содержание компетенции (или ее части)		Основные признаки уровня сформированности компетенции (части компетенции), приобретаемой в результате изучения дисциплины	Критерии оценивания компетенций
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	<p>Составление профессиональной публичной речи с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил композиции и языковых норм;</p> <p>Ведение деловых бесед, переговоров с учетом всех правил и законов делового общения, в т.ч. с представителями разных культур</p>	<p><i>Критерии оценки:</i></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Характеристика коммуникативной ситуации (0-2 балла).</li><li>2. Принцип построения дискурса (0-1 балл).</li><li>3. Целостность дискурса (0-2 балла).</li><li>4. Использование этикетных формул (0-1 балл).</li><li>5. Использование аргументов (0-2 балла).</li><li>6. Использование профессиональной лексики (0-1 балл).</li><li>7. Использование фигур речи (0-1 балл).</li></ol> <p><i>Максимальная сумма баллов - 10 баллов.</i></p> <p><i>Критерии оценки:</i></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Определение особенностей делового общения партнеров по бизнесу (0-2 балла)</li><li>2. рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-2 балла);</li><li>3. определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балла);</li><li>4. определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-2 балла);</li></ol>



			5. соблюдение языковой нормы (0-2 балла). Максимальная сумма баллов - 10 баллов.
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Ведение деловых бесед, переговоров с учетом всех правил и законов делового общения, в т.ч. с представителями разных культур	<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 (0-3 балла). Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

**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
5	<i>Система коммуникаций в гостиничном бизнесе</i>	Ситуационная задача - деловая беседа	Представить модель и анализ диалогического дискурса – в течение месяца - март 2022г.
7	Профессиональный деловой дискурс <i>в гостиничном дискурсе</i>	Круглый стол – дискуссия – профессиональная речь	Представить профессиональную публичную речь/ монологический деловой дискурс и дискурс-анализ – в течение месяца - март 2022г.
15	Научный дискурс ( <i>на примерах научных дискурсов, отражающих специфику индустрии гостеприимства</i> )	Круглый стол – дискуссия научная речь	Представить научную речь/ монологический научный дискурс и дискурс-анализ – в течение месяца - апрель 2022г.
17	Коммуникативно сопровождающий дискурс ( <i>на примере профессиональных коммуникаций организаций индустрии гостеприимства</i> )	Тренинг – коммуникации с использованием цифровых технологий	Представить деловые письма в рамках обозначенной ситуационной задачи – в течение месяца – апрель 2022г.

**7.4. Содержание занятий семинарского типа**



### Занятие семинарского типа 1.

**Вид занятия:** практическое занятие - тренинг (упражнения лингвистического характера)

**Тема и содержание:** Русский язык как форма русской национальной культуры. Функциональные стили современного русского литературного языка. Языковая норма

**Цель:** раскрыть отличительные особенности современного русского литературного языка (стилистическая дифференцированность, нормированность, наличие письменной и устной формы); рассмотреть речевые ошибки, связанные с отступлением от языковой нормы; рассмотреть коммуникативные ресурсы языка, необходимые для создания публичного, научного и делового дискурса в сфере гостиничного бизнеса.

**Практические навыки:** умение использовать языковую систему, коммуникативные ресурсы языка для создания публичного, научного и делового дискурса в сфере гостиничного бизнеса, в том числе профессиональную лексику.

### Занятие семинарского типа 2.

**Вид занятия:** практическое занятие - ситуационная задача (деловая беседа), тренинг (составление композиционных частей выступления по образцу).

**Тема и содержание:** Система коммуникаций в сфере гостиничного бизнеса. Система коммуникаций как сложная многоуровневая система в гостиничной индустрии. Типология дискурсов: личностно-ориентированный и статусно-ориентированный. Правила композиции и содержания делового дискурса в гостиничном бизнесе. Место публицистического стиля в профессиональном общении. Особенности устной деловой/публичной речи. Оратор и его аудитория: специалист и гости отеля; руководитель гостиничного холдинга и деловые партнеры. Основные виды аргументов. Подготовка речи: выбор темы, цель речи, поиск материала, начало, развертывание и завершение речи. Основные приемы поиска материала и виды вспомогательных материалов. Словесное оформление делового/публичного выступления. Правила композиции и содержания публичной речи. Культура публичного выступления. Ясность, информативность и выразительность публичной речи. Понятие об ораторской (риторической) компетенции. Владение речевой и языковой компетенцией, предметом речи. Задачи составления рекламной продукции. Составные компоненты современной рекламы в сфере гостиничного бизнеса, ее известные правила и приемы воздействия. Взаимодействия со СМИ.

**Цель:** обучение написанию профессиональной деловой/ публичной речи/ созданию публичного дискурса, анализу коммуникативной ситуации, речевым стратегиям и тактикам на примере публичного дискурса.

**Практические навыки:** навыки написания профессиональной деловой/публичной речи/ создания публичного дискурса, умение учитывать слушающую аудиторию; умение работать со СМИ

### Занятие семинарского типа 3.

**Вид занятия:** практическое занятие - круглый стол (выступления с профессиональными деловыми/публичными речами).





**Тема и содержание занятия:** Структура дискурса. Монологический и диалогический дискурс. Речевые стратегии и тактики. Этика и этикет профессионального общения в сфере гостиничного бизнеса, особенности межкультурных коммуникаций

**Цель занятия:** обучение студентов созданию и восприятию профессионального делового/публичного дискурса.

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

#### **Занятие семинарского типа 4.**

**Вид занятия:** практическое занятие – тренинг (определение стилистических средств в деловом дискурсе).

**Тема и содержание занятия:** Стилистические средства современного делового дискурса/ современной ораторской речи в сфере гостиничного бизнеса. Наиболее известные фигуры ораторской речи. Ораторская лексика и фразеология. Устранение риторических штампов. Язык рекламы.

**Цель занятия:** обучение написанию публичной речи/ созданию публичного дискурса.

**Практические навыки:** умение использовать в речи фигуры и тропы, способствующие ее выразительности и образности; знание языковых норм и умение использовать их в речи.

#### **Занятие семинарского типа 5.**

**Вид занятия:** семинар - круглый стол (выступление с научными речами).

**Тема и содержание занятия:** Научный стиль и его средства в современных профессиональных коммуникациях в сфере индустрии гостеприимства. Основные общие правила научного стиля: предварительное изучение рассматриваемого вопроса. Составление письменного текста научно-делового характера с отражением специфики гостиничного бизнеса: стандартов гостиничной деятельности. Особенности научного текста и профессионального научного изъяснения мыслей. Предварительная подготовка текста научного характера и правила непосредственного его написания. Аспектуализация материала, разработка концепции, составление классификаций. Структурно-содержательные компоненты текста. Составление аннотации научной статьи по теме, проблеме исследования.

**Цель занятия:** обучение студентов написанию текста научно-делового характера.

**Практические навыки:** навыки написания научной речи/ создания научного дискурса.

#### **Занятие семинарского типа 6.**

**Вид практического занятия:** семинар - круглый стол (выступление с научной речью).

**Тема и содержание занятия:** Актуальность темы научного исследования. Обзор научной литературы по проблемам, перспективам развития индустрии гостеприимства.

**Цель занятия:** обучение студентов работе с научной литературой и ее систематизацией



**Практические навыки:** умение систематизировать научную литературу; умение выступать с научной речью/ монологическим научным дискурсом перед аудиторией

### Занятие семинарского типа 7.

**Вид занятия:** практическое занятие - тренинг (составление коммуникативно-сопровождающего дискурса от лица воображаемого адресанта – администратора гостиницы, генерального директора и т.д.); составление документа по образцу (письменная форма).

**Тема и содержание занятия:** Роды и виды документов в сфере гостиничного бизнеса. Совершенствование навыков письма. Стилистические средства деловой речи, ее особенности. Устранение влияния разговорного стиля в деловом общении. Роды и виды документов. Общие и частные правила технического оформления различных документов. Реквизиты.

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

**Практические навыки:** умение создавать/воспринимать монологический институциональный публичный дискурс; умение использовать в профессиональной речи наиболее уместные коммуникативные ресурсы языка; умение писать деловые записки, протоколы, деловые письма и другие документы, обеспечивающие сопровождение деловой речи в сфере гостиничного бизнеса; умение использовать цифровые технологии в современных коммуникациях.

## 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. Культура русской речи: Учебник для вузов / Отв. ред. Л.К. Граудина, Е.Н. Ширяев. - М.: НОРМА: НИЦ ИНФРА-М, 2020.  
<https://znanium.com/read?id=357750>
2. Пивоваров А.М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2019. — 145 с. — (Высшее образование: Магистратура). Режим доступа <https://znanium.com/catalog/document?id=372749>
3. Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика. М.: Дашков и К, 2019  
<https://znanium.com/read?id=358392>

### 8.2. Дополнительная литература

1. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учеб. пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — М. : ИНФРА-М, 2018  
Режим доступа <http://znanium.com/catalog/product/943272>
2. Речевая коммуникация : учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. – 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2018. Режим доступа <http://znanium.com/catalog/product/552644>



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

1. Электронная библиотечная система Znanium.com <http://znanium.com/>
2. Научная электронная библиотека: <https://elibrary.ru>

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

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. Профессиональная база данных: база данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики [http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/)
4. Профессиональная база данных: база социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения <https://wciom.ru/database/>
5. Профессиональная база данных: база данных учебников, книг, иных материалов для студентов по межкультурной коммуникации «Межкультурная коммуникация»: [www.intercultural.ru](http://www.intercultural.ru)
6. Информационно-справочная система: Российская национальная библиотека: [www.nlr.ru](http://www.nlr.ru)
7. Информационно-справочная система: Российская государственная библиотека (РГБ): [www.rsl.ru](http://www.rsl.ru)
8. Информационная справочная система: ИНИОН РАН [www.inion.ru/resources/bazy-dannykh-inion-ran/](http://www.inion.ru/resources/bazy-dannykh-inion-ran/)

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

Процесс изучения дисциплины предусматривает аудиторную (работа на занятиях лекционного и семинарского типа) и самостоятельную работу обучающегося.

В качестве основной методики обучения профессиональным коммуникациям была выбрана методика дискурс-анализа и метод дискурсивных матриц.

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

Занятия лекционного типа организуются по потокам. 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 экзамену, 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 профессиональных коммуникаций» проводятся с целью приобретения практических навыков создания и восприятия делового дискурса.

Практическая работа заключается в выполнении студентами под руководством преподавателя комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-



теоретических основ учебного предмета, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Выполнения практической работы студенты производят в письменном виде. Отчет предоставляется преподавателю, ведущему данный предмет, в электронном и печатном виде.

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

На лекционных занятиях по дисциплине «Технологии профессиональных коммуникаций» используются следующие интерактивные формы:

*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 и методик делового дискурса и т.д.

На практических занятиях по дисциплине «Технологии профессиональных коммуникаций в сфере гостеприимства» используются следующие интерактивные формы:

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

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

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

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

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

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

Основными задачами самостоятельной работы студентов являются:

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

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Технологии профессиональных коммуникаций» 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 публичной и научной 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 профессиональных коммуникаций» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием:

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