



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

СМК РГУТиС



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б.1.Б.6. ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

основной образовательной программы высшего образования – программы
прикладного бакалавриата
по направлению подготовки: 43.03.03. Гостиничное дело
Профиль: Гостиничное дело
Классификация: бакалавриат

Разработчики:

Должность	Подпись	Ученная степень и звание. Ф.И.О.
Преподаватель		к.ф.н. Магомедов З.Н.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании Совета филиала:
(протокол от 31. 08. 2017г. № 1)

Должность	Подпись	Ученная степень и звание. Ф.И.О.
Секретарь Совета		к. филос. н. Курбанова А.М.

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ООП:

Должность	Подпись	Ученная степень и звание. Ф.И.О.
Доцент		к. филос. н. Курбанова А.М.



Дисциплина «Технологии делового общения» является частью первого блока программы прикладного бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело и относится к базовой части программы. Дисциплина реализуется в 2017/2018 гг.

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

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

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

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника бакалавриата:

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5)
- способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7).

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. Студент учится адекватно ориентироваться в конфликтной ситуации, межгрупповых и межличностных конфликтах, осознавать свое место и роль в них, свои возможности как должностного лица. При этом студент осваивает технологии делового общения в гостиничной деятельности с учетом международной, межкультурной и межрелигиозной специфики. Студент знакомится с особенностями ведения делопроизводства, навыками проведения инструктажа, стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов. Знакомится с технологиями проведения встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнёрам и другим заинтересованным сторонам, решает проблемные ситуации потребителей, партнеров и заинтересованных сторон, владеет навыками организации устных и письменных коммуникаций с контактными аудиториями, соблюдает протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников. Владеет особенностями конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникации.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 10 зачетных единиц, 360 часов. Преподавание дисциплины ведется на 1 и 2 курсах на 1, 2, 3 и 4 семестрах продолжительностью 72 недели и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекций, в том числе проблемные лекции, лекции-дискуссии, практические занятия в форме деловых игр (конференции, презентации, совещания), разбора конкретной ситуации, Case-study, защита рефератов, написание контрольных работ, семинаров-диспутов, самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме презентаций, подготовки тематических таблиц, докладов, самостоятельной работы по рецензированию рефератов, решению ситуационных задач, моделированию деловых бесед, анализу конфликтных ситуаций по схеме, промежуточные аттестации в форме зачета (1-3 семестры), экзамена (4 семестр).



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

- Экономика и предпринимательство;
- Менеджмент;
- Второй иностранный язык;
- Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства;
- Технологии обслуживания в туризме;
- Правовое обеспечение туризма и гостеприимства;
- Правовое обеспечение профессиональной деятельности.

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

№ пп	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1.	ОК-5	-способностью к коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
2.	ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
3.	ОК-7	способностью к самоорганизации и самообразованию

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП: «Технологии делового общения» является дисциплиной гуманитарного, социального и экономического цикла.

В результате изучения дисциплины «Технологии делового общения» студенты должны:

знать

- правила и законы делового общения, речевые тактики и психологию речевого поведения (в том числе на международном, межкультурном и межрелигиозном уровнях);
- способы совершенствования навыков основных видов речевой деятельности;

уметь

- использовать правила и законы делового общения в профессиональной деятельности: организации и ведении переговоров с партнерами и клиентами туристского предприятия; консультировании клиентов, общении с коллегами и др.;
- оценить коммуникативную ситуацию и выбрать наиболее эффективный вариант коммуникационного поведения;
- эффективно использовать речевые тактики; правильно применять вербальные и невербальные средства коммуникации в профессиональной деятельности;
- в полной мере учитывать личность партнера по общению или слушающую аудиторию.

владеть

- практическим опытом проведения деловых бесед, составления публичного монологического выступления на профессиональном уровне, деловых писем в том числе рекламаций, документов (служебных записок, объяснительных, докладных записок, протоколов и т.д.), обеспечивающих сопровождение деловой профессиональной речи, составления кратких и распространенных письменных ответов от лица компании на вопросы/отзывы клиентов на форумах;



После завершения курса «Технологии делового общения» бакалавр применяет полученные знания и умения в процессе освоения профессиональных дисциплин: Экономика и предпринимательство, Второй иностранный язык, Технологии обслуживания в туризме, Технология обслуживания в индустрии гостеприимства, Правовое обеспечение туризма и гостеприимства, Правовое обеспечение профессиональной деятельности.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 10/360 зачетных единиц/ акад.часов.

(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Виды учебной деятельности	Всего	Семестры			
		1	2	3	4
Контактная работа обучающихся	152				
в том числе:	-	-	-	-	-
Лекции	64	16	16	16	16
Практические занятия	72	18	18	18	18
Семинары	-	-			
Лабораторные работы					
Самостоятельная работа	208	34	34	70	70
Консультации		2	2	2	2
Промежуточная аттестация		2	2	2	2
Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)		зачет	зачет	зачет	Экз.
Общая трудоемкость час	360	72	72	108	108
з.е.	10	2	2	3	3



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

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультаций	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
1	Блок 1. Основы психологии деловых коммуникаций	Тема 1. Основные понятия теории речевой коммуникации			2	Ролевая игра	-	-	-	-	6	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Подготовка словаря терминов по речевой коммуникации
		Тема 2. Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации	2	Традиционная лекция	2	Решение ситуационных задач					6	Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать по предложенному плану туристическую компанию с целью определения участников профессионального общения. Моделирование коммуникативных ситуаций. Анализ деловой беседы с позиций лингвопрагматики. Работа с



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультаций	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
											сайтами компаний среднего и малого бизнеса, специализирующихся в первую очередь по направлениям сферы сервиса и туризма	
		Контрольная точка 1.			1	Контрольная работа						
Блок 2. Виды речевой деятельности		Тема 3. Этический аспект речевой коммуникации	2	Лекция-беседа	1	Работа в малых группах					6	Анализ телеинтервью: анализ вербальных и невербальных средств общения
		Тема 4. Психологический аспект речевой коммуникации	2	Лекция-беседа	1	Решение ситуационных задач					6	Дискурс-анализ деловой беседы.
		Контрольная точка 2.			1	Тестирование						



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, академ. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академ. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академ. часов	Форма проведения семинара	Консультации, академ. часов	Форма проведения консультаций	СРС, академ. часов	Форма проведения СРС
Блок 3. Технология слушания		Тема 5. Совершенствование навыков устной речи	2	Лекция-диалог	4	Ролевая игра					6	Составление профессиональной речи и дискурс-анализ
		Тема 6. Совершенствование навыков слушания	1	Лекция-беседа	1	Ролевая игра					6	Подготовка к контролю по определению навыков аудирования
		Контрольная точка 3.			1	Контрольная работа						
Блок 4. Технологии написания письма		Тема 7. Совершенствование навыков чтения	1	Лекция-беседа	1	Ролевая игра					6	Подготовка к выступлению с профессиональной речью
		Тема 8. Совершенствование навыков письма	2	Лекция-беседа	2	Тренинг					6	Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Консультации, академических часов	Форма проведения консультаций	СРС, академических часов	Форма проведения СРС
		Контрольная точка 4.			1	Защита рефератов						
Блок 5. Общение как социально-психологическая проблема		Тема 1. Введение в основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса	2	Традиционная лекция	2	традиционная					6	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».
		Тема 2. Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением	2	Лекция-беседа	2	Тренинг					6	Подготовка к практическому занятию.
		Контрольная точка 5.			1	Тестирование						



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Консультации, академических часов	Форма проведения консультаций	СРС, академических часов	Форма проведения СРС
	Тема 6. Роль восприятия в процессе общения	Тема 3. Перцептивная сторона делового общения.	2	Лекция-беседа	2	Тренинг					6	Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать процесс восприятия незнакомого человека
		Тема 4. Коммуникативная сторона делового общения.	2	Лекция-беседа	1	Решение ситуационных задач					6	Моделирование коммуникативных ситуаций.
		Тема 5. Интерактивная сторона делового общения	2	Лекция-беседа	1	Работа в группах					6	Анализ межличностного взаимодействия с позиции трансактного анализа
		Контрольная точка 6.			1	Тестирование						
	Блок 7.											



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультаций	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
Теоретические основы делового общения		Тема 6. Деловая беседа как основная форма делового общения	2	Лекция-беседа	2	Ситуационно-ролевые игры. Обсуждение.					6	Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника
		Тема 7. Психологические аспекты переговорного процесса.	2	Традиционная лекция	2	Работа в группах					6	Моделирование переговорного процесса
		Контрольная точка 7.			1	Тестирование						
Блок 8. Психология делового общения		Тема 8. Деловые совещания.	2	Лекция-беседа	1	Работа в группах					6	Анализ психологических аспектов делового совещания
		Тема 9. Психологические особенности публичного выступления	2	Лекция-беседа	1	Традиционная					6	Подготовка к выступлению с профессиональной речью
		Контрольная точка 8.			2	Тестирование						



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Консультации, академических часов	Форма проведения консультаций	СРС, академических часов	Форма проведения СРС
Блок 9. Теоретические основы конфликтологии		Тема 1. Конфликт: понятие, признаки. Становление конфликтологии.	2	Лекция-беседа	2	Ситуационно-ролевые игры. Обсуждение.					6	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».
		Тема 2. Конфликты: виды, причины, динамика.	2	Лекция-беседа	1	Ситуационно-ролевые игры. Обсуждение.					6	Работа с ЭБС «Znanivm. Com».
		Тема 3. Психологическая традиция изучения конфликтов. Диагностика конфликтов	2	Традиционная лекция	1	Case-study					6	Апробация диагностических методик
		Контрольная точка 9			2	Тестирование						
	Блок 10. Стратегии управления конфликтом	Тема 4. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.	2	Лекция-беседа	2	Традиционная					6	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Диагностика собственных стратегий поведения в конфликте.



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Консультации, академических часов	Форма проведения консультаций	СРС, академических часов	Форма проведения СРС
												Создание карты конфликта.
		Тема 5. Стратегия «Выиграть-Выиграть»: Гарвардский подход.	2	Лекция-беседа	1	Case-study					6	Анализ конфликта по предложенной схеме. Выработка взаимовыгодных предложений и запасных вариантов для 4 конфликтных ситуаций.
		Тема 6. Посредничество в конфликтной ситуации	2	Лекция-беседа	1	Ситуационно-ролевые игры. Обсуждение.					6	Анализ процесса посредничества в конфликте.
		Контрольная точка 10.			2	Тестирование						
	Блок 11. Психологические технологии для управления	Тема 7. Управление эмоциональным состоянием в конфликте	2	Традиционная лекция	2	Ситуационно-ролевые игры. Обсуждение.					6	Апробация методик эмоциональной саморегуляции. Подготовка программы снятия эмоционального напряжения с



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Консультации, академических часов	Форма проведения консультаций	СРС, академических часов	Форма проведения СРС
	<i>конфликтом</i>											себя и партнера.
		Тема 8. Психотерапевтические технологии в управлении и разрешении конфликтов	2	Лекция-беседа	1	Case-study					6	Методы управления конфликтами в гештальт-терапии, транзактном анализе, НЛП
		Контрольная точка 11.			2	тестирование						
	Блок 12. Взаимодействие с людьми с особыми потребностями	Тема 9. Особенности взаимодействия с «трудными» клиентами	2	Лекция-беседа	1	Работа в малых группах					6	Составить обобщенную схему, включающую особенности каждого типа клиентов и рекомендации по взаимодействию с ними
		Контрольная точка 12.			1	Тестирование						



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, академических часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академических часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академических часов	Форма проведения семинара	Консультации, академических часов	Форма проведения консультаций	СРС, академических часов	Форма проведения СРС
	Блок 13. Восточный стиль общения	Тема 1. Отношение к человеку и миру.	2	Традиционная лекция	2	Ролевая игра					6	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».
		Тема 2. Система ценностей и мораль	2	Лекция-беседа	1	Работа в малых группах					6	Сбор материала по технологиям делового общения представителей разных мировых культур. Подготовка презентации
		Контрольная точка 13.			1	Тестирование						
	Блок 14. Западный стиль общения	Тема 3. Особенности деловых коммуникаций	2	Лекция-диалог	1	Мастер-класс					8	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультаций	СРС, акад. часов	Форма проведения СРС
		Западе										партнерами
		Контрольная точка 14.			1	Тестирование						
	Блок 15. Межрелигиозные и межконфессиональные коммуникации	Тема 4. Коммуникации в христианском мире (католичество, православие, протестантизм)	4	Лекция-беседа	2	Решение ситуационных задач					8	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
		Тема 5. Коммуникации в религиозных системах Востока	2	Лекция-беседа	1	Тренинг					8	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Лекции, академ. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, академ. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, академ. часов	Форма проведения семинара	Консультации, академ. часов	Форма проведения консультаций	СРС, академ. часов	Форма проведения СРС
		Тема 6. Коммуникации в мусульманском мире	2	Лекция-беседа	1	Решение ситуационных задач					4	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
		Тема 7. Межконфессиональные коммуникации	2	Лекция-беседа							4	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
		Контрольная точка 15			1	Тестирование						
	Блок 16 Межкультурные коммуникации в России	Тема 8. Проблемы коммуникаций внутри современной России			4	Решение ситуационных задач					8	Подготовка к практическому занятию
		Контрольная точка 16			1	Тестирование						
		Консультации							2			



Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРС	Виды учебных занятий и формы их проведения								
			Лекции, акад. часов	Форма проведения лекции	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультаций	СРС, акад. часов
		Промежуточная аттестация						2			
		ИТОГО	64		72			4		208	



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

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

1. Технологии делового общения: методические рекомендации по самостоятельной работе студентов (направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»/ Сост. к.п.н., доц. Зорина Н.М., ст. преп. Баклагина Н.Ю., ст. преп. Кириенкова З.А. - М.:РГУТиС, 2014

2. Технологии делового общения: методические рекомендации по проведению практических занятий (направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»/ Сост. к.п.н., доц. Зорина Н.М., ст. преп. Баклагина Н.Ю., ст. преп. Кириенкова З.А. – М., 2014

3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся - студенческий портал ФГБОУ ВПО РГУТиС

4. Справочная правовая система «Консультант Плюс»/ актуализированная справочная информация



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

СМК РГУТиС



7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) «Технологии делового общения»

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

№ пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				Знать	уметь	владеть
1	ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Основные аспекты речевой коммуникации Виды речевой деятельности Основы межкультурных коммуникаций	языковую систему, языковую норму, функциональные стили современного русского лит. языка, способы совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами	составлять профессиональную речь с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил композиции и языковых норм; вести деловую корреспонденцию, составлять документы различных жанров, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица компании	свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи
2	ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать	Основы речевой коммуникации Основы межкультурных коммуникаций	правила и законы делового общения; стратегии и тактики речевого общения, стратегии управления конфликтами, принципы командной работы;	эффективно использовать речевые тактики; убеждать собеседника и достигать намеченной коммуникативной цели;	профессиональной речью/ навыками квалифицированного устного выступления



		социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Основы психологии деловых коммуникаций Основы конфликтологии	характерные особенности национального делового общения представителей разных культур;	-системно анализировать конфликтную ситуацию - Снять эмоциональное напряжение с себя и собеседника -принимать и выполнять командные роли в полной мере учитывать личность партнера по общению или слушающую аудиторию; сравнивать родную культуру с другими культурами, распознавать и преодолевать стереотипы	и диалогической речи делового характера; навыками классификации различных типов культур; навыками управления стрессом, снятия эмоционального напряжения с собеседника, навыком целеполагания. Отличать факт от своего отношения к нему (критическое мышление)
3	ОК-7	способностью к самоорганизации и самообразованию	Основы речевой коммуникации Основы межкультурных коммуникаций Основы психологии деловых коммуникаций Основы конфликтологии	способы совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; -концепции управления стрессом -концепции управления временем -правила целеполагания	Использовать знания коммуникативных технологий и техник в профессиональной деятельности; использовать современные технические средства и информационные технологии в коммуникации; собирать и интерпретировать информацию, необходимую для достижения коммуникативных целей, в т.ч. переговоров с иностранными партнерами,	Современными техническими средствами и информационными технологиями, необходимыми в коммуникации; -навыками целеполагания -навыками планирования -Навыками эмоциональной саморегуляции



					управления конфликтом; работать с системой целей -отличать факт от отношения к нему -интегрировать знания, формулировать суждения на основе неполной или ограниченной информации -умеет учиться самостоятельно и автономно использовать правила и нормы речевого воздействия и психологического восприятия в речевом общении для достижения намеченной коммуникативной цели; эффективно использовать речевые тактики, в том числе убеждения и побуждения, в деловых переговорах, беседах, в том числе с иностранными партнерами; публичном монологическом выступлении, уметь нейтрализовать речевую агрессию, используя соответствующие речевые тактики; Устанавливать контакт,	-навыками волевой саморегуляции -навыками критического мышления
			Основы речевой коммуникации Основы психологии деловых коммуникаций. Основы конфликтологии	нормы этики и речевого этикета; правила и нормы речевого воздействия и психологического восприятия в речевом общении; Принципы клиент-ориентированной коммуникации, потребности потребителей туристских услуг, типологию потребителей туристских услуг	основе неполной или ограниченной информации самостоятельно и автономно использовать правила и нормы речевого воздействия и психологического восприятия в речевом общении для достижения намеченной коммуникативной цели; эффективно использовать речевые тактики, в том числе убеждения и побуждения, в деловых переговорах, беседах, в том числе с иностранными партнерами; публичном монологическом выступлении, уметь нейтрализовать речевую агрессию, используя соответствующие речевые тактики; Устанавливать контакт,	вербальными и невербальными средствами коммуникации в профессиональной деятельности; Навыками профессионального коммуникатора: целенаправленностью, наблюдательностью, гибкостью восприятия и поведения, конгруэнтностью, эмпатией, принятием, активным слушанием, Навыками оказания поддержки



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

СМК РГУТиС

					Собирать информацию о потребностях клиента, Проводить презентацию продукта /услуги, Работать с сопротивлением и возражениями клиента.	
--	--	--	--	--	--	--



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

Для описания показателей и критериев оценивания компетенции на разных этапах ее формирования по дисциплине и описания шкал оценивания выполнен единый подход согласно БРТ, которая предусматривает единые условия контроля (принимаются в течение 4 семестров 10 мероприятий текущего контроля) и оценивания, а именно:

- Посещаемость лекций и практических занятий – 30 баллов, делится на количество лекций и практических занятий по дисциплине. Полученное значение определяет количество баллов, набираемых студентом за посещение одного занятия;
- Успеваемость – 65 баллов (максимум за выполнение всех 7 контрольных заданий);
- Рейтинговый бонус от преподавателя – 1-5 баллов (за активную работу в аудитории);

Успеваемость – баллы:

Первая «контрольная точка» – 0-15 составление и презентация профессиональной речи – Речевые коммуникации. Основные виды речевой деятельности. Основы психологии делового общения. Основы конфликтологии. Межкультурные коммуникации.

Вторая «контрольная точка» – 0-5 – составление деловых писем – Речевые коммуникации. Основные виды речевой деятельности.

Третья «контрольная точка» – 0-15 – проведение деловых бесед. Речевые коммуникации. Основные аспекты речевой коммуникации: лингвопрагматический, психологический, этический. Основы психологии делового общения. Основы конфликтологии. Межкультурные коммуникации.

Четвертая «контрольная точка» 0-5 - Анализ конфликтных ситуаций. Речевые коммуникации. Основные аспекты речевой коммуникации: лингвопрагматический, психологический, этический. Основы психологии делового общения. Основы конфликтологии. Межкультурные коммуникации.

Пятая «контрольная точка» 0-10 Обзор научной литературы по вопросам/проблемам развития индустрии туризма (научных статей в проф.журналах) Речевые коммуникации. Основные виды речевой деятельности. Основы психологии делового общения. Основы конфликтологии. Межкультурные коммуникации.

Шестая «контрольная точка» – 0-15 проведение переговоров. Речевые коммуникации. Основные аспекты речевой коммуникации: лингвопрагматический, психологический, этический. Основы психологии делового общения. Основы конфликтологии. Межкультурные коммуникации.

Седьмая «контрольная точка» – 0-5. Тестирование. Основы психологии делового общения. Основы конфликтологии

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с расписанием в экзаменационную сессию (зачет с оценкой). Для допуска к промежуточной аттестации обучающемуся необходимо набрать в общей сложности **не менее 41 балла**, успешно пройти все мероприятия текущего контроля по дисциплине (не иметь задолженностей по текущему контролю успеваемости).

Студент освобождается от сдачи промежуточной аттестации (зачета с оценкой), если по итогам посещаемости, результатам текущего контроля он набрал **более 51 балла**. В этом случае ему выставляется оценка, соответствующая набранному количеству баллов при согласии студента.

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



Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет	Баллы за экзамен	Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачет	экзамен				
90-100*	зачет	5 (отлично)	-	-	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)
41-50*	допуск к зачету, экзамену		0-10	0-20	51-70	3 (удовлетворительно) зачет
40 и менее	недопуск к зачету, экзамену		-	-	40 и менее	2 (неудовлетворительно), незачет

* при условии выполнения всех заданий текущего контроля успеваемости



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
ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	составление профессиональной речи с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил композиции и языковых норм; ведение деловой корреспонденции, составление документов различных жанров, ведение деловой переписки на форумах потребителей услуг от лица компании

Критерии оценки профессиональной речи:

1. Характеристика коммуникативной ситуации (0-3 балла).
2. Принцип построения дискурса (0-3 балла).
3. Целостность дискурса (0-3 балла).
4. Использование этикетных формул (0-1 балл).
5. Использование аргументов (0-2 балла).
6. Использование профессиональной лексики (0-1 балл).
7. Использование фигур речи (0-2 балл).

Максимальная сумма баллов - 15 баллов.



			<p><i>Критерии оценки:</i></p> <ol style="list-style-type: none">1. Логичность, целостность коммуникативно сопровождающего дискурса (0-1 балл).1. Наличие и правильное расположение реквизитов (0-1 балл).2. Соблюдение языковой нормы (0-2 балла).3. Использование этикетных формул (0-1 балл). <p>Максимальная сумма баллов - 5 баллов.</p>
ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Ведение деловых бесед, переговоров с учетом всех правил и законов делового общения, в т.ч. с представителями разных культур	<p><i>Критерии оценки:</i></p> <ol style="list-style-type: none">1. Определение особенностей делового общения партнеров по туристическому бизнесу (0-3 балла)2. рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-3 балл);3. определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-3 балл);4. определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-3 балла);5. соблюдение языковой нормы



		Анализ конфликтных ситуаций	(0-3 балла). Максимальная сумма баллов - 15 баллов. <i>Критерии оценки:</i> 1. Моделирование конфликтной ситуации (0-1 балл). 2. Определение составляющих конфликтной ситуации (0-1 балл). 3. Определение стратегии управления конфликтом (0-1 балл). 4. определение возможных преимуществ сторон/стороны в случае разрешения конфликта (0-1 балл). 5. Определение дальнейших путей сотрудничества с партнером(0-1 балл). <i>Максимальная сумма баллов - 5 баллов.</i>
ОК-7	способностью к самоорганизации и самообразованию	Обзор научной литературы по вопросам/проблемам развития индустрии туризма (научных статей в проф. журналах)	<i>Критерии оценки:</i> 1. информативность (0-2 балл). 2. Определение основных подходов к теме (0-2 балл). 3. Четкое обозначение проблем, тенденций(0-2 балл). 4. Соблюдение языковой нормы в изложении материала (0-2 балл). 5. Самостоятельность работы (0-1



			балл). 6. Использование не менее 10 источников (0-1 балл).. <i>Максимальная сумма баллов - 10 баллов.</i>
		Ведение деловых бесед клиентами и партнерами с использованием речевых тактик, в том числе убеждения и побуждения. Консультирование клиентов.	<i>Критерии оценки:</i> 7. Моделирование деловой беседы (0-2 балл). 8. Определение составляющих коммуникативной ситуации (0-2 балл). 9. Определение речевого поведения коммуникантов (0-1 балл). 10. определение речевых тактик коммуникантов (0-2 балл). 11. Анализ аргументов, в т.ч. в области правовой защиты клиента (0-3 балл). <i>Максимальная сумма баллов - 10 баллов.</i>

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

недели	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
1	Основные виды речевой деятельности	<p>Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом: 1-рекламацию на некачественное обслуживание, выполнение работ/предоставление услуг не в обусловленные договором сроки; 2-приглашение на выставку «Интурмаркет-2017»; 3-уведомление о задержке тура; бронирование мест на самолете/в гостинице</p> <p>Составление (Примерные темы: презентация туристического маршрута; объяснение туристам (детской группе) правил поведения в гостинице; ротация кадров; вопросы трудовой дисциплины; информирование акционеров о кризисной ситуации, сложившейся в компании и др.</p>	<p>Представить краткую характеристику исследуемой компании, которая является адресантом деловых писем. Составьте деловые письма и соответствующие дискурс-анализы. В течение месяца - декабрь 2016г.</p> <p>Представить профессиональную речь/монологический деловой дискурс и дискурс-анализ – в течение месяца - ноябрь 2016г.</p>



2	Основы психологии деловых коммуникаций.	<p>Контрольная работа</p> <p>Контрольные вопросы по темам: Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением. Перцептивная сторона делового общения.</p> <p>Решение тестовых заданий</p> <p>1. Опосредованное общение – это:</p> <p>а) прямое естественное общение, когда субъекты взаимодействия общаются посредством речи, паралингвистических и невербальных средств коммуникации;</p> <p>б) общение, опосредованное невербальными средствами коммуникации;</p> <p>в) общение с использованием исключительно вербальных средств;</p> <p>г) общение на очень близкой (до 1,5 метров) дистанции;</p> <p>д) все ответы верны;</p> <p>е) все ответы не верны.</p> <p>2. Коммуникативные барьеры непонимания возникают:</p> <p>а) вследствие принадлежности субъектов общения к разным социальным слоям;</p> <p>б) в связи с различными знаковыми средствами передачи сообщения;</p> <p>в) вследствие разного уровня развития и владения речью;</p> <p>г) при различиях в идеологии и различиях в представлениях о структуре и смысле власти;</p> <p>д) верны только ответы Б и В;</p> <p>е) все ответы верны.</p>	<p>Ответить на поставленные вопросы</p> <p>Ответить на поставленные вопросы</p> <p><i>20 тестовых заданий</i></p> <p><i>В каждом задании - 5 вариантов ответа, правильный ответ – 1</i></p> <p><i>Выполняется на третьей учебной неделе в аудитории</i></p>
---	---	--	---



	<p>3. Психологическое заражение – это:</p> <ul style="list-style-type: none">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. <p>4. В процессе познания другого человека одновременно осуществляется несколько процессов:</p> <ul style="list-style-type: none">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. <p>5. Термин «интерактивная сторона общения» обозначает:</p> <ul style="list-style-type: none">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.	
--	---	--



Технология слушания	<p>Написание контрольной работы Контрольные вопросы по темам:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Какие информационные технологии называются традиционными?2. Назовите недостатки традиционного чтения. Как их можно устранить?3. Перечислите основные способы чтения.4. Опишите технологию совершенствования навыков чтения.5. Что такое рациональное слушание?6. Опишите способы совершенствования навыков слушания.	
Технологии написания письма	<p>Подготовка реферата Реферат имеет строго определенную структуру: Титульный лист (номер страницы не ставится) (см. Образец оформления титульного листа) Содержание (с. 2) Введение (с.3) 1. (с. 4 и т.д.) 2. 3. Заключение Список литературы Объем реферата – 15-20 страниц. Текст реферата печатается 14 шрифтом через 1,5 интервала. Поля: слева – 3 см, справа – 1 см, сверху – 2 см, снизу – 2,5 см. Текст печатается с абзацами. Заголовки и подзаголовки отделяются от основного текста сверху и снизу пробелом в три интервала. Введение занимает 1-3 страницы и вводит читателей в курс проблемы. Во введении необходимо сформулировать цель работы В основной части необходимо дать содержательную характеристику проблемы. Текст основной части должен быть разделен на несколько параграфов, иметь ссылки на</p>	<p>К защите допускаются рефераты с отчетом от системы антиплагиат 70%</p> <p>При раскрытии темы полностью ставится оценка «отлично»</p> <p>При раскрытии темы, но отсутствии некоторых ответов на поставленные вопросы ставится оценка «хорошо»</p> <p>При раскрытии темы, но отсутствии ответов на поставленные вопросы ставится оценка «удовлетворительно»</p>



	<p>литературные источники. В заключении должны быть сформулированы выводы, отражающие основные результаты работы. Список литературы составляется в алфавитном порядке фамилий авторов или названий произведений (при отсутствии фамилии автора). В списке применяется общая нумерация литературных источников.</p> <p>При написании реферата рекомендуется обращаться к новейшим научным источникам</p>	
<p><i>Общение как социально-психологическая проблема</i></p>	<p>Тестовые задания</p> <p>1. Коммуникация-</p> <p>А) процесс взаимодействия двух или более людей в процессе выполнения трудовой деятельности;</p> <p>Б) процесс взаимодействия двух или более людей в процессе решения совместных творческих задач;</p> <p>В) процесс передачи эмоций, переживаний от отправителя к получателю;</p> <p>Г) процесс передачи осмысленной информации, ее эмоционального и интеллектуального содержания от отправителя к получателю.</p> <p>Ответ: Г</p> <p>2. По своему основному содержанию общение может быть:</p> <p>А) конвенциональным;</p> <p>Б) личностным;</p> <p>В) интерактивным.</p> <p>Ответ: А</p> <p>3. Непроизвольная обратная связь:</p>	<p>Ответить на поставленные вопросы</p> <p><i>20 тестовых заданий</i></p> <p><i>В каждом задании - 5 вариантов ответа, правильный ответ – 1</i></p>



	<p>А) дает информацию о сознательно закодированной информации; Б) дает информацию об истинном отношении собеседника к теме общения; В) предоставляет отправителю малозначимую информацию. Ответ: Б</p> <p>4. Эффективность коммуникации определяется по: А) изменениям в знаниях участников общения; Б) изменениям поведения участников общения; В) изменениям установок участников общения; Г) изменениям в самооценке участников общения; Д) все варианты возможны. Ответ: Д</p> <p>5. Соедините тип коммуникативного барьера с соответствующим ему содержанием:</p> <table><tr><td>№</td><td></td></tr><tr><td>Коммуникативный барьер</td><td></td></tr><tr><td>Буква</td><td></td></tr><tr><td>Содержание</td><td></td></tr><tr><td>1</td><td>Компетентность</td></tr><tr><td>А</td><td>Негативное влияние на процесс общения наличие определенного положения собеседника в обществе.</td></tr><tr><td>2</td><td>Избирательное слушание</td></tr><tr><td>Б</td><td></td></tr></table>	№		Коммуникативный барьер		Буква		Содержание		1	Компетентность	А	Негативное влияние на процесс общения наличие определенного положения собеседника в обществе.	2	Избирательное слушание	Б		
№																		
Коммуникативный барьер																		
Буква																		
Содержание																		
1	Компетентность																	
А	Негативное влияние на процесс общения наличие определенного положения собеседника в обществе.																	
2	Избирательное слушание																	
Б																		



	<p>Оценка действий, суждений собеседника на основании предыдущего опыта взаимодействия с ним или установок, предубеждений в целом.</p> <p>З Оценочные суждения</p> <p>В Доверие к получаемой информации.</p> <p>4 Достоверность источника</p> <p>Г Избыток поступающей информации.</p> <p>Д Частичное игнорирование поступающей информации, направленность внимания на значимую информацию.</p> <p>Е Недостаточность временного ресурса общения.</p> <p>Ж Использование специфичной лексики, сленга, жаргона, характерных для данной социальной группы.</p> <p>З Влияние уровня подготовленности, образования, осведомленности.</p> <p>И Манипулирование наличной информацией, частичное выборочное информирование участников общения.</p> <p>Ответ: 1З, 2Д, 3Б, 4В.</p>	
<i>Роль восприятия в</i>	1. Соотнести предлагаемые социально-психологические	Ответить на поставленные



<p><i>процессе общения</i></p>	<p>понятия и их определения: А) стереотип; Б) предубеждение. 1) односторонние, искаженные и как правило, предупрежденный взгляд, свойственный представителям профессиональных, возрастных, социальных, этических групп или классов; 2) личная антипатия или активная враждебность по отношению к другой социальной группе: при этом индивиды могут участвовать в дискриминационной деятельности на основании своих взглядов, а могут и не участвовать. 1) Стереотип – личная антипатия и активная враждебность по отношению к другой социальной группе; при этом индивиды могут участвовать в дискриминационной деятельности на основании своих взглядов, а могут и не участвовать. 2) Предубеждение – односторонний, искаженный и, как правило, предупрежденный взгляд, свойственный представителям профессиональных, возрастных, социальных, этнических групп или классов</p>	<p>вопросы <i>20 тестовых заданий</i> <i>В каждом задании - 5 вариантов ответа, правильный ответ – 1</i></p>
<p>Теоретические основы делового общения</p>	<p>Вопрос 1. Общение это- 1. Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности. 2. Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности. 3. Отношение к поступающей информации. Вопрос 2. Стили общения бывают: 1. Ритуальный.</p>	<p>Ответить на поставленные вопросы <i>20 тестовых заданий</i> <i>В каждом задании - 5 вариантов ответа, правильный ответ – 1</i></p>



	<p>2. Манипулятивный. 3. Иронический. Вопрос 3. Из скольких действий организуется структура акта общения: 1. 12. 6.13. 3. 15. 4. 14. Вопрос 4. Содержание общения: 1. Передача от человека к человеку информации. 2. Восприятие партнерами по общению друг друга. 3. Ориентация в коммуникативной ситуации. 4. Взаимооценка партнерами по общению друг друга. 5. Взаимодействие партнеров друг с другом. Вопрос 5. Функции общения: 1. Инструментальная. 2. Интегративная. 3. Деловая. 4. Трансляционная. 5. Экспрессивная</p>	
Психология делового общения	<p>Тестовые задания Вопрос 1. Основные этапы деловой беседы: 1. Планирование беседы. 2. Информирование партнеров. 3. Аргументирование выдвигаемых положений. 4. Принятие решений. 5. Завершение беседы. Вопрос 2. Задачи, решаемые на начальном этапе беседы: 1. Установление контакта с собеседником. 2. Создание благоприятной атмосферы для беседы. 3. Привлечение внимания к цели и темы разговора. 4. Пробуждение интереса собеседника.</p>	<p>Ответить на поставленные вопросы <i>20 тестовых заданий</i> <i>В каждом задании - 5 вариантов ответа, правильный ответ – 1</i></p>



	<p>5. Принятие решения. Вопрос 3. Принципы поведения деловой беседы: 1. Рациональность. 2. Метод прямого подхода. 3. Понимание. 4. Внимание. 5. Комплексность. Вопрос 4. К коммуникативным навыкам в деловой беседе относят: 1. Активное слушание. 2. Пассивное слушание. 3. Формулирование. 4. Постановка вопроса. Вопрос 35. Основой внутреннего диалога является: 1. Ответ. 2. Дискуссия. 3. Вопрос. 4. Размышление.</p>	
3	<p>Основы конфликтологии.</p> <p>Тест на выявление уровня освоения теоретических знаний по темам 1,2,3. 1. В каких случаях необходимо выступить в качестве медиатора? А) Происходит опасная эскалация конфликта, возникает угроза применения насилия; Б) Вам лично невыгоден этот конфликт; В) Конфликт отрицательно влияет на подотчетную вам группу (вы - руководитель, а конфликтуют подчиненные); Г) Вы видите реальный выход из положения;</p>	<p>Ответить на поставленные вопросы 20 тестовых заданий В каждом задании - 5 вариантов ответа, правильный ответ – 1 Выполняется на третьей учебной неделе в аудитории</p>



	<p>Д) У вас есть то, что устранил конфликт;</p> <p>2. Временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: противоречия и напряженных отношений:</p> <p>А) Разрешение; Б) Затухание; В) Устранение; Г) Перерастание в другой конфликт. Д) Нормализация.</p> <p>3. Этап разрешения конфликта, при котором происходит сбор и оценка информации по проблемам объекта конфликта, оппонентов и т.д</p> <p>А) Аналитический этап; Б) Этап прогнозирования варианта решения; В) Действия по реализации намеченного плана; Г) Оценка результатов конфликта. Д) Определение критериев.</p> <p>4. Конфликты возникают в процессе:</p> <p>А) Установления и достижения целей; Б) Распределения и выполнения должностных полномочий и задач; В) Распределения ресурсов; Г) Реализация коммуникаций. Д) Все ответы верны.</p> <p>5. Горизонтальный межличностный конфликт характеризуется тем, что:</p> <p>А) Участники находятся в подчинении друг с другом; Б) Участники не подчиняются друг другу;</p>	
--	--	--



		<p>В) Есть обе составляющие. Г) Участники имеют равный статус. Д) Участники вместе работают.</p>	
1 0	<p>Блок 10. Стратегии управления конфликтом</p>	<p>Тестовые задания Вопрос 1. Что такое аргументация: 1. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов. 2. Способ восприятия значимых логических доводов. 3. Возможность довести до собеседника значимые логические доводы. 4. Способность донести до собеседника значимые логические доводы. 5. Способ общения. Вопрос 2. Какие можно выделить правильные способы, чтобы начать беседу: 1. Метод снятия напряжения. 2. Метод зацепки. 3. Метод риторических вопросов. 4. Метод открытых вопросов. 5. Метод прямого подхода. Вопрос 3. Выберите правильное поведение в конфликтной ситуации: 1. Приспособление. 2. Компромисс. 3. Сотрудничество. 4. Игнорирование. 5. Уход.</p>	<p>Ответить на поставленные вопросы 20 тестовых заданий В каждом задании - 5 вариантов ответа, правильный ответ – 1 Выполняется на третьей учебной неделе в аудитории</p>



	<p>Вопрос 4. Как можно повлиять на партнера во время переговоров:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Не садиться друг против друга, а использовать угловое расположение.2. Не использовать угловое расположение, а садиться друг напротив друга.3. Копировать жесты собеседника и принимать позу подражания.4. Использовать способ привлечения внимания собеседника.5. Использовать противоположные жесты и позу. <p>Вопрос 5. Выберите виды контрсуггестии?</p> <ol style="list-style-type: none">1. Избегание.2. Сопротивление.3. Авторитет4. Непонимание	
<p>Блок 11. Психологические технологии для управления конфликтом</p>	<p>Тестовые задания</p> <p>Вопрос 1. Конструктивное разрешение конфликта зависит от ...</p> <ol style="list-style-type: none">А) адекватности восприятия конфликтаБ) открытости и эффективности общенияВ) количества отрицательных эмоций <p>Вопрос 2. Стил ь поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стил ь ...</p> <ol style="list-style-type: none">А) конкуренцииБ) сотрудничестваВ) компромиссаГ) приспособления <p>Вопрос 3 Стил ь поведения в конфликтной ситуации, при</p>	<p>Ответить на поставленные вопросы 20 тестовых заданий В каждом задании - 5 вариантов ответа, правильный ответ – 1 Выполняется на третьей учебной неделе в аудитории</p>



	<p>котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стиль ...</p> <p>А) компромисса Б) конкуренции и соперничества В) сотрудничества Г) уклонения</p> <p>Вопрос 4. Формула Лассуэлла включает:</p> <p>А) источник информации и передатчик; Б) каналы связи; В) место назначения и приемник; Г) источник шума; Д) все ответы верны; Е) все ответы неверны.</p> <p>Вопрос 5. Эффект ореола – это:</p> <p>А) свечение над головой святых; Б) приписывание другому человеку определенных качеств; В) галлюцинации; Г) все ответы неверны</p>	
<p>Блок 12. Взаимодействие с людьми с особыми потребностями</p>	<p>Тестовые задания</p> <p>Вопрос 1. Способность понимать и оценивать других людей зависит от:</p> <p>А) познавательных особенностей личности; Б) темперамента; В) характера; Г) эмоций. Д) все ответы верны</p> <p>Вопрос 2. Барьеры в общении – это:</p> <p>А) различия в особенностях личности;</p>	<p>Ответить на поставленные вопросы 20 тестовых заданий В каждом задании - 5 вариантов ответа, правильный ответ – 1 Выполняется на третьей учебной неделе в аудитории</p>



	<p>Б) препятствия на пути к психологическому контакту; В) неправильная речь; Г) незнание правил общения Стадии переговорного процесса – это ... А) подготовка к переговорам Б) оценка внешности партнеров по переговорам В) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей Г) процесс переговоров Вопрос 3. Основная функция речевого этикета – ... А) переход к внешней речи Б) снятие агрессии В) передача смысла высказывания Вопрос 4. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это ... А) интервью Б) деловая беседа В) деловые переговоры Вопрос 5. К особенностям деловых переговоров относят ... А) взаимозависимость участников переговоров Б) разнородность интересов сторон В) обострение отношений с партнерами</p>	
<p>Блок 13. Восточный стиль общения</p>	<p>Тестовые задания Вопрос 1. На какие группы можно разбить жесты? 1. Жесты — иллюстраторы. 2. Жесты – регуляторы. 3. Жесты — эмблемы.</p>	<p>Ответить на поставленные вопросы 20 тестовых заданий В каждом задании - 5 вариантов ответа,</p>



	<p>4. Жесты – адапторы. 5. Жесты — аффекторы. 6. Жесты — указатели. Вопрос 2. Каков размер социальной зоны? 1. 100-300 см. 2. 120-400 см. 3. 110- 400 см. 4. 120-350 см. Вопрос 3. Что относят к невербальным средствам общения? 1. Мимику. 2. Жесты. 3. Движения. 4. Позу. 5. Взгляд. Вопрос 4. Какому национальному стилю ведения деловых переговоров принадлежит хороший настрой на переговоры, энергичность, внешнее проявление дружелюбия и открытость? 1. Китайский стиль. 2. Французский стиль. 3. Английский стиль. Вопрос 5. Для чего необходимо произнести вслух перед выступлением «Я знаю то, чего не знают слушатели. Я хочу им об этом рассказать!»? 1. Для установления контакта с аудиторией. 2. Для снятия барьера страха. 3. Для устранения всех сомнений</p>	<p><i>правильный ответ – 1</i> <i>Выполняется на третьей</i> <i>учебной неделе в</i> <i>аудитории</i></p>
Блок 14. Западный	Тестовые задания	Ответить на поставленные



<p>стиль общения</p>	<p>Вопрос 1. Содержание общения:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Передача от человека к человеку информации.2. Восприятие партнерами по общению друг друга.3. Ориентация в коммуникативной ситуации.4. Взаимооценка партнерами по общению друг друга.5. Взаимодействие партнеров друг с другом. <p>Вопрос 2. Функции общения:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Инструментальная.2. Интегративная.3. Деловая.4. Трансляционная.5. Экспрессивная. <p>Вопрос 3. Виды общения:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Формальное.2. Деловое.3. Спор.4. Духовное.5. Светское. <p>Вопрос 4. Структура делового общения состоит из:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Коммуникативной стороны.2. Интерактивной стороны.3. Перцептивной стороны.4. Субъективной стороны. <p>Вопрос 5. Стиль общения это:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми.2. Индивидуально-типологические особенности между людьми.	<p>вопросы <i>20 тестовых заданий</i> <i>В каждом задании - 5</i> <i>вариантов ответа,</i> <i>правильный ответ – 1</i> <i>Выполняется на третьей</i> <i>учебной неделе в</i> <i>аудитории</i></p>
-----------------------------	---	---



	3. Индивидуально-субъективные особенности между людьми	
Блок 15. Межрелигиозные и межконфессиональн ые коммуникации	Тестовые задания Вопрос 1. Содержание общения: 1. Передача от человека к человеку информации. 2. Восприятие партнерами по общению друг друга. 3. Ориентация в коммуникативной ситуации. 4. Взаимооценка партнерами по общению друг друга. 5. Взаимодействие партнеров друг с другом. Вопрос 2. Функции общения: 1. Инструментальная. 2. Интегративная. 3. Деловая. 4. Трансляционная. 5. Экспрессивная. Вопрос 3. Виды общения: 1. Формальное. 2. Деловое. 3. Спор. 4. Духовное. 5. Светское. Вопрос 4. Структура делового общения состоит из: 1. Коммуникативной стороны. 2. Интерактивной стороны. 3. Перцептивной стороны. 4. Субъективной стороны. Вопрос 5. Стиль общения это: 1. Индивидуально-психологические особенности	Ответить на поставленные вопросы 20 тестовых заданий В каждом задании - 5 вариантов ответа, правильный ответ – 1 Выполняется на третьей учебной неделе в аудитории



	<p>взаимодействия между Людьми. 2. Индивидуально-типологические особенности между людьми. 3. Индивидуально-субъективные особенности между людьми</p>	
<p>Блок 16 Межкультурные коммуникации в России</p>	<p>Составление рекомендаций по деловому общению для специалистов-участников форума по туризму с представителями немецкой (французской, испанской, итальянской, английской, японской, китайской, арабской) стороны.</p>	<p>Представить рекомендации для специалистов-участников форума по туризму с иностранными представителями. В течение месяца - апрель 2015г.</p>



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

Посещаемость лекций и практических занятий – 30 баллов;
Успеваемость – 70 баллов (максимум за выполнение всех 7 контрольных заданий и с учетом от 0 до 5 рейтинговых бонусных баллов от преподавателя за активность на занятиях);

Критерии оценки профессиональной речи: Характеристика коммуникативной ситуации (0-3 балла). Принцип построения дискурса (0-3 балла). Целостность дискурса (0-3 балла). Использование этикетных формул (0-1 балл). Использование аргументов (0-2 балла). Использование профессиональной лексики (0-1 балл). Использование фигур речи (0-2 балл). Максимальная сумма баллов - 15 баллов.

Критерии оценки деловых писем, документов: 1. Логичность, целостность коммуникативно сопровождающего дискурса (0-1 балл). Наличие и правильное расположение реквизитов (0-1 балл). Соблюдение языковой нормы (0-2 балла). Использование этикетных формул (0-1 балл). Максимальная сумма баллов - 5 баллов.

Критерии оценки деловой беседы: Определение особенностей делового общения партнеров по туристическому бизнесу (0-3 балла). рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-3 балл); определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-3 балл); определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-3 балла); соблюдение языковой нормы (0-3 балла). Максимальная сумма баллов - 15 баллов.

Критерии оценки конфликтной ситуации: Моделирование конфликтной ситуации (0-1 балл). Определение составляющих конфликтной ситуации (0-1 балл). Определение стратегии управления конфликтом (0-1 балл). определение возможных преимуществ сторон/стороны в случае разрешения конфликта (0-1 балл). Определение дальнейших путей сотрудничества с партнером (0-1 балл). Максимальная сумма баллов - 5 баллов.

Критерии оценки обзора научной литературы: информативность (0-2 балл). Определение основных подходов к теме (0-2 балл). Четкое обозначение проблем, тенденций (0-2 балл). Соблюдение языковой нормы в изложении материала (0-2 балл). Самостоятельность работы (0-1 балл). Использование не менее 10 источников (0-1 балл). Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

1. **Блок первый «Основные аспекты речевой коммуникации»**
2. **Вид контрольного задания.** Представить модель деловой беседы и дискурс-анализ
3. **Пример контрольного задания:** Смоделировать деловую беседу, характерную для индустрии туризма и соответствующий дискурс-анализ, в котором охарактеризовать речевые тактики, интенции, аргументы коммуникантов, используемые этикетные формулы и языковые средства

4. **Блок второй «Виды речевой деятельности»**
5. **Вид контрольного задания.** Составление профессиональной речи/ монологического делового дискурса и дискурс-анализа
6. **Пример контрольного задания:** Представить профессиональную речь/ монологический деловой дискурс и дискурс-анализ. Тема: презентация новой гостиницы/ презентация гостиниц по конкретному туристическому маршруту

Промежуточная аттестация. Письменный опрос в виде контрольной работы. Зачет
Вид контрольного задания. Составление деловых писем



Пример контрольного задания. Составить деловые письма с соответствующим дискурс-анализом: рекламация на некачественное обслуживание, выполнение работ/предоставление услуг не в обусловленные договором сроки; приглашение на выставку «Туризм 2014»; уведомление о задержке тура; бронирование мест на теплоходе/ самолете/в гостинице.

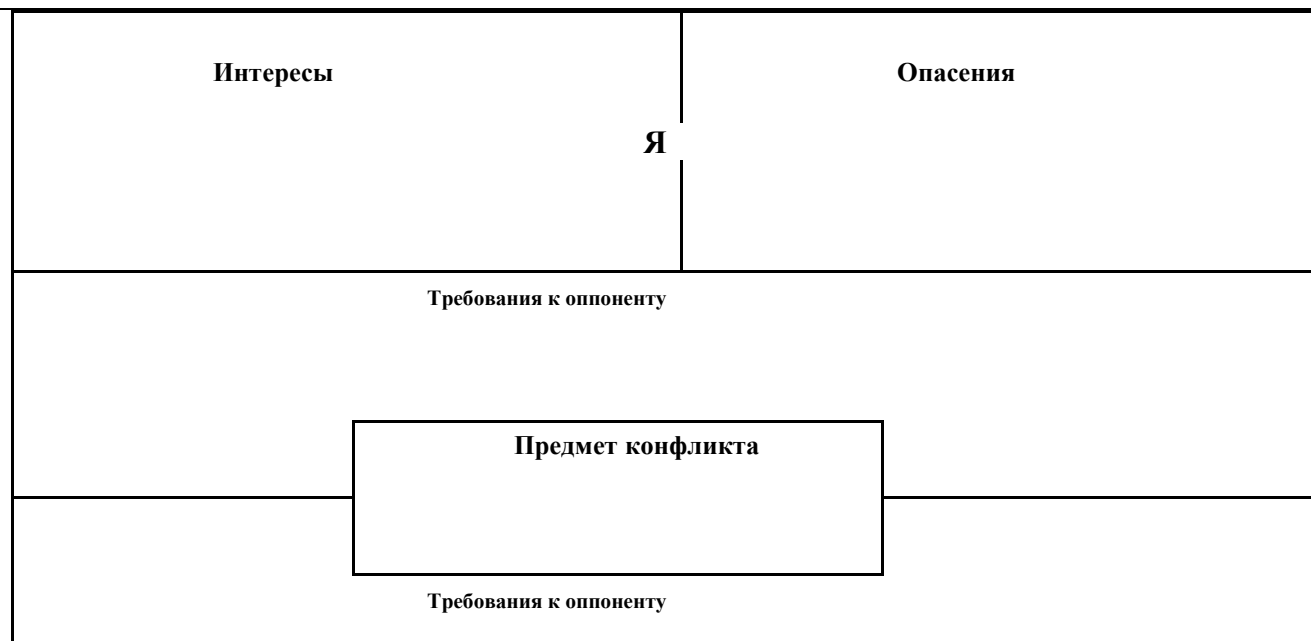
7. **Блок третий «Общение как социально-психологическая проблема»**
 8. **Вид контрольного задания.** Моделирование и анализ коммуникативной ситуации
 9. **Пример контрольного задания:** Смоделировать и охарактеризовать коммуникативную ситуацию с позиции лингвопрагматики и психологии делового общения (исходная информация: адресант – представитель туроператора; адресат – менеджер по бронированию отеля; тема – бронирование номеров в гостинице)

10. **Блок четвертый «Деловое общение, его виды и формы»**
 11. **Вид контрольного задания** Моделирование и анализ одного из видов делового общения
 12. **Пример контрольного задания:** Провести и охарактеризовать деловое совещание с позиции руководителя

Промежуточная аттестация Письменный опрос в теста. Зачет
Вид контрольного задания Тестовые задания

- Пример контрольного задания** 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

13. **Блок пятый «Теоретические основы конфликтологии»**.
 14. **Вид контрольного задания:** Картография конфликта. Тематические таблицы.
 15. **Пример контрольного задания:** Для анализа заданной конфликтной ситуации заполните карту.





ОН	
Интересы	Опасения

16. Блок шестой «Стратегии управления конфликтом»

17. Вид контрольного задания . Анализ конфликта.

18. Пример контрольного задания: Схема анализа конфликта (пример).

1. *Опишите кратко суть конфликта*

2. *Разложите конфликт на компоненты:*

- *Поведение. Что я делаю, что делает другая сторона, что именно мы делаем? Какой процесс я наблюдаю?*
- *Интересы. Что получается в итоге конфликта. Чьи интересы нарушены? Какие именно интересы нарушены?*
- *Действующие лица и исполнители. Кто является непосредственным участником конфликта? Кто вовлекается в конфликт? Кого затрагивает данный конфликт?*
- *Чувства и эмоции, которые вызывает данный конфликт*

3. *Что для вас значимо. К чему вы стремитесь:*

- *Отстоять собственные интересы и правоту, обеспечить себе комфорт*
- *Сохранить хорошие отношения со своим оппонентом*

4. *Какую стратегию управления конфликтом вы намерены предпочесть для решения данной ситуации:*

- *Уход*
- *Приспособление*
- *Принуждение*
- *Уступки и компромисс*
- *Консенсус*

5. *Какие преимущества и бонусы получит каждая из сторон в случае решения конфликта:*

- *Я получу*
- *Мой оппонент получит*

6. *Как я пойму, что конфликт разрешен*

Что именно произойдет, когда конфликт будет разрешен? Какая ситуация явится подтверждением того, что конфликт исчерпан? Что вы сможете тогда?

Какие эмоции будете испытывать вы? Какие эмоции будет испытывать другая сторона? Как будут развиваться отношения с вашим оппонентом?



7. Что я готов сделать для того, чтобы разрешить данный конфликт? Какие шаги необходимо предпринять?

19. **Блок седьмой «Психологические технологии для управления конфликтом»**

20. **Вид контрольного задания** Тестовые задания

21. **Пример контрольного задания:** Этап разрешения конфликта, при котором происходит сбор и оценка информации по проблемам объекта конфликта, оппонентов и т.д.

- а) Аналитический этап;
- б) Этап прогнозирования варианта решения;
- в) Действия по реализации намеченного плана;
- г) Оценка результатов конфликта.
- д) Определение критериев.

Промежуточная аттестация Промежуточная аттестация. Зачет

Вид контрольного задания. Анализ конфликта по схеме.

Пример контрольного задания. Анализ заданной конфликтной ситуации:

1. Выяснение конфликтной позиции.
2. Определение заинтересованных сторон конфликта.
3. Выяснение потребностей и опасений сторон.
4. Разработка вариантов решения.
5. Определение объективных критериев.
6. Нахождение решения по принципу сотрудничества.

22. **Блок восьмой. Восточный и западный стили общения**

23. **Вид контрольного задания.** Решение ситуационной задачи

24. **Пример контрольного задания.** Российский туроператор ведет переговоры о сотрудничестве с итальянским (французским, немецким и т.д.) туроператором. Речь идет о квоте мест в гостиницах. Переговоры заходят в тупик в области финансовой составляющей. Какие тактики может использовать российский туроператор?

25. **Блок девятый «Межрелигиозные и межконфессиональные коммуникации»**

26. **Вид контрольного задания** Рекомендации к переговорам с иностранными партнерами:

27. **Пример контрольного задания:** Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами: использование речевых и психологических тактик, аргументов, правил этикета, невербальных средств общения

Промежуточная аттестация. Экзамен

Вид контрольного задания. Устный опрос.

Пример контрольного задания. Национальные модели общения (на примере любой национальной культуры)

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, необходимых для освоения дисциплины

8.1. Основная литература

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



2. Захаров, К. М. Речевая коммуникация в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / К. М. Захаров. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 211 с. - ISBN 978-5-9765-17-03-5 <http://znanium.com/bookread.php?book=463559>
3. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2014. - 301 с.: 60x90 1/16. - (ВО: Бакалавр.). (п) ISBN 978-5-16-005724-8, 500 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=405091>
4. Основы общей психологии: Учебник / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 288 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0301-8, 300 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=463271>

8.2. Дополнительная литература

1. Водина, Н. С. Культура устной и письменной речи делового человека: Справочник-практикум [Электронный ресурс] / Водина Н.С., Иванова А. Ю., Ключев В. С., Лопаткина О. Р., Панова М. Н., Поспелова Г. М., Рожкова И. М., Толстопятова М. Ф., Топильская Н. Ф. - 18-е изд. - М. : Флинта : Наука, 2012. - 315 с. - ISBN 978-5-89349-358-0 (Флинта), ISBN 978-5-02-022624-1 (Наука) <http://znanium.com/bookread.php?book=455007>
2. Рахманин, Л. В. Стилистика деловой речи и редактирование служебных документов [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Л. В. Рахманин. – М. : ФЛИНТА : Наука, 2012. – 256 с. – (Стилистическое наследие). - ISBN 978-5-9765-1024-1 (ФЛИНТА), ISBN 978-5-02-037337-2 (Наука)
3. Фесенко, О. П. Практикум по конфликтологии или Учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки) [Электронный ресурс] : практикум / О. П. Фесенко, С. В. Колесникова. — М. : ФЛИНТА, 2014. – 128 с. - ISBN 978-5-9765-1580-0 <http://znanium.com/bookread.php?book=458059>
4. Мандель, Б. Р. Психология личности [Электронный ресурс] : Учеб. пособие. - М.: Вузовский учебник; ИНФРА-М, 2014. - 236 с. - ISBN 978-5-9558-0354-8 (Вузовский учебник), ISBN 978-5-16-009442-7 (ИНФРА-М) <http://znanium.com/bookread.php?book=444530>
5. Сорокина Н.В.Национальные стереотипы в межкультурной коммуникации.- М.: Инфра-М, 2014.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

- 1.Электронно-библиотечная система ЭБС «Znanivm.
- 2.Электронно-библиотечная система "КнигаФонд", <http://www.knigafund.ru/>
3. "Университетская библиотека", <http://www.biblioclub.ru/>
4. Университетская информационная система России (УИС России), <http://uisrussia.msu.ru/>
5. Электронный ресурс издательства Springer, <http://www.springerlink.com/>
6. Электронная библиотека Iqlib, <http://www.iqlib.ru/>
- 7.Travel Trade Russia. Турбизнес. Информационно-аналитический журнал для специалистов туристической области.

8.4. Перечень информационных технологий.

1. Обучающий тренажер Project Expert



2. Hotelbook.ru – Обучающие семинары
2. Moscow Business School. Семинары по деловому общению. Семинары по туризму. Вебинары

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 дискурсивного 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 делового общения» в предлагаемой методике обучения выступают лекционные и практические занятия (с использованием интерактивных технологий обучения), а также самостоятельная работа обучающихся.

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

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

- Тренинг (ТР)
- Работа в группах (ГП)
- Мастер-класс (МК)
- Ролевая игра.

Case-study/Решение ситуационных задач - анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности, и поиск вариантов лучших решений.

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

Основными задачами самостоятельной работы студентов являются:

- формирование и совершенствование навыков коммуникации;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;



- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности.

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

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

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

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.

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

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

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования и программного обеспечения
Лекции	Материально-техническое обеспечение дисциплины определяется п.7 ФГОС ВО по направлению подготовки: <ul style="list-style-type: none">• лекционная аудитория (оборудованная видеопроекционным оборудованием, средствами звуковоспроизведения, экраном);
Практические занятия	<ul style="list-style-type: none">• помещение для проведения практических занятий (оборудованное учебной мебелью, видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном, и имеющее выход в сеть Интернет).
Семинары	Не предусмотрены
Лабораторные работы	Не предусмотрены-
Самостоятельная работа студентов	Работа с ЭБС «Znanivm. Com».