|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **утверждено:** |  | |  | **Советом филиала ИТИГ (г.Москва) (филиал)**  **Протокол №10 от «20» июня 2018 г.** |  |   **Рабочая программа**  **дисциплины**  ***Б1.Б.6 ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ***  **основной профессиональной образовательной программы высшего образования –**  **программы *бакалавриата***  **по направлению подготовки: 38.03.02 *Менеджмент***  **направленность (профиль): Менеджмент в туризме и гостеприимстве**  **Квалификация: *бакалавр***  **Год начала подготовки: *2017***  **Разработчики:**   |  |  | | --- | --- | | должность | ученая степень и звание, ФИО | | ***доцент***  ***ст. преподаватель*** | ***канд.пед.наук, доц. Зорина Н.М***  ***Киреенкова З.А.*** |   **Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:**   |  |  | | --- | --- | | должность | ученая степень и звание, ФИО | | ***доцент*** | ***к.э.н., доцент Саадулаева Т. А.*** | |

**Аннотация рабочей программы дисциплины**

Дисциплина «Технологии делового общения» входит в базовую часть первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль Менеджмент в туризме и гостеприимстве.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: истории, литературе, обществоведению, а также философии, истории, иностранного языка.

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 экономической деятельности, спецификой ведения деловых переговоров, совещаний, речевых и 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 овладение выпускником следующих компетенций :

ОК-4 - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

ОК-5 - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ОПК-4 – способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации;

ПК-2 - владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде;

ПК-12 - умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления).

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 10 зачетных единиц, 360 часов, в том числе: контактная работа преподавателя со студентом - 152 часа (64 часа - занятия лекционного типа, 72 часа – занятия семинарского типа, консультации- 8 часов, промежуточная аттестация- 8 часов), самостоятельная работа студента -208 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: занятия лекционного типа, в том числе лекции-презентации, лекции-диалоги, занятия семинарского типа в форме ситуационно-ролевых игр, круглого стола, дискурс-анализ, тестирование, решения ситуационных задач, тренингов, работы в малых группах, самостоятельную работу обучающихся.

Для заочной формы обучения: преподавание ведется на 1 курсе в 1 и 2 семестрах, на 2 курсе в 3 и 4 семестрах, контактная работа преподавателя со студентом - 56 ч. (4/4/2/2 ч. - занятия лекционного типа, 6/8/6/8 ч. – занятия семинарского типа, консультации – 2/2/2/2 ч., промежуточная аттестация- 2/2/2/2 ч.), самостоятельная работа студента – 58/56/96/94 ч.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме презентаций, составления профессиональных речей, решения ситуационных задач, моделирования деловых бесед, анализа конфликтных ситуаций по схеме, промежуточные аттестации в форме зачета/защита группового проекта (1-3 семестры), экзамена (4 семестр).

**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-4 | способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; |
| 2. | ОК-5 | способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия |
| 3 | ОПК-4 | способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации |
| 4 | ПК-2 | владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде |
| 5 | ПК-12 | умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) |

**3. Место дисциплины (модуля) в структуре ООП:**

**Дисциплина «Технологии делового общения»** входит в базовую часть первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль Менеджмент в туризме и гостеприимстве.

После завершения курса «Технологии делового общения» студент применяет полученные знания и умения в процессе освоения дисциплин: Управление человеческими ресурсами, Кросскультурный (сравнительный) менеджмент, Национальные особенности ведения бизнеса.

**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)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Виды учебной деятельности | Всего | Семестры | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| **1** | **Контактная работа обучающихся с преподавателем** | 152 | 38 | 38 | 38 | 38 |
|  | в том числе: |  |  |  |  |  |
| 1.1 | Занятия лекционного типа | 64 | 16 | 16 | 16 | 16 |
| 1.2 | Занятия семинарского типа, в том числе: | 72 | 18 | 18 | 18 | 18 |
|  | Семинары |  |  |  |  |  |
|  | Лабораторные работы |  |  |  |  |  |
|  | Практические занятия | 72 | 18 | 18 | 18 | 18 |
| **1.3** | **Консультации** | **8** | **2** | **2** | **2** | **2** |
| **1.4** | **Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)** | **8** | **зач**  **2** | **зач**  **2** | **зач.**  **2** | **экз**  **2** |
| **2** | **Самостоятельная работа обучающихся** | 208 | 34 | 34 | 70 | 70 |
| **3** | **Общая трудоемкость час**  **з.е.** | 360 | 72 | 72 | 108 | 108 |
|  | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 |

**Для заочной формы обучения:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Виды учебной деятельности | Всего | Семестры | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| **1** | **Контактная работа обучающихся с преподавателем** | 56 | 14 | 16 | 12 | 14 |
|  | в том числе: |  |  |  |  |  |
| 1.1 | Занятия лекционного типа | 12 | 4 | 4 | 2 | 2 |
| 1.2 | Занятия семинарского типа, в том числе: |  |  |  |  |  |
|  | Семинары |  |  |  |  |  |
|  | Лабораторные работы |  |  |  |  |  |
|  | Практические занятия | 28 | 6 | 8 | 6 | 8 |
| **1.3** | **Консультации** | **8** | **2** | **2** | **2** | **2** |
| **1.4** | **Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)** | **8** | **зач**  **2** | **зач**  **2** | **зач.**  **2** | **экз**  **2** |
| **2** | **Самостоятельная работа обучающихся** | 304 | 58 | 56 | 96 | 94 |
| **3** | **Общая трудоемкость час**  **з.е.** | **360** | **72** | **72** | **108** | **108** |
|  | 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**

**Для очной формы обучения:**

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | Консультации, акад. часов | | | Форма проведения консультации | | СРО, акад.часов | | Форма проведения СРО | |
| Занятия лекционного типа,  акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | | Практические занятия, акад.часов | | Форма проведения практического занятия | | | |
| **Модуль Б1.Б.6. М 1 Основы речевой коммуникации** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1. | *Блок 1. Основные аспекты речевой коммуникации* | Тема 1. Основные понятия теории речевой коммуникации | 2 | Лекция-презентация | | 2 | | Ситуационно-ролевая игра | | | |  | | |  | | 2 | | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».  Подготовка словаря терминов по речевой коммуникации | |
| 2.1 | Тема 2. Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации | 2 | Лекция-презентация | | 2 | | Решение ситуационных задач- деловая беседа. | | | |  | | |  | | 4 | | 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 сайтами компаний среднего и малого бизнеса, специализирующихся в первую очередь по направлениям сферы сервиса и туризма | |
| 3.1 | Тема 3. Этический аспект речевой коммуникации | 2 | Лекция с использованием мультимедийных средств | | 2 | | Работа в малой группе, дискурс-анализ | | | |  | | |  | | 4 | | Анализ телеинтервью: анализ вербальных и невербальных средств общения | |
| 4.1 | Тема 4. Психологический аспект речевой коммуникации | 2 | Лекция с использованием мультимедийных средств | | 2 | | Тестирование | | | |  | | |  | | 4 | | Дискурс-анализ деловой беседы. | |
| *Контрольные точки*  *Первая «контрольная точка»* –(0-10 б) – ситуационная задача- деловая беседа  *Вторая «контрольная точка»* (0-10 б.) – тестирование | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.1. | ***Блок 2. Виды речевой деятельности*** | Тема 5. Совершенствование навыков устной речи | 4 | Лекция-диалог | | 4 | | Круглый стол Защита группового проекта | | | |  | | |  | | 100 | | Составление профессиональной речи и дискурс-анализ | |
| 6.1 | Тема 6. Совершенствование навыков слушания | 2 | Лекция-диалог | | 2 | | Тренинг. Контроль навыков аудирования | | | |  | | |  | | 4 | | Подготовка к контролю по определению навыков аудирования | |
| 6.1 | Тема 7. Совершенствование навыков чтения | 1 | Лекция-диалог | | 2 | | Круглый стол.  Профессиональная/публичная речь | | | |  | | |  | | 2 | | Подготовка к выступлению с профессиональной речью | |
| 7.1  8.1 | Тема 8. Совершенствование навыков письма | 1 | Лекция-презентация | | 2 | | Тренинг - составление документа по образцу (письменная форма) | | | |  | | |  | | 4 | | Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом | |
| *Контрольные точки*  *Третья «контрольная точка»* – (0-35 б.) Защита группового проекта «Технология общения с клиентом. Дискурсивная составляющая» (круглый стол.).  *Четвертая «контрольная точка»* – (0-10 б.) тренинг(составление деловых писем). | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Форма промежуточной ситуации (зачет)  Консультация | |  |  | |  | |  |  |  |  | |  | 2  2 | |  | |  | |  | |
| **Модуль Б1.Б.6. М 2. Психология делового общения** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.2 | ***Блок 3. Общение как социально-психологическая проблема*** | Тема 1. Введение в основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса | 1 | Лекция с использованием мультимедийных средств | 2 | | Ситуационно-ролевая игра | | | | |  | | |  | | 4 | | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». | |
| Тема 2. Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением | 1 | Лекция с использованием мультимедийных средств | 2 | | Ситуационно-ролевая игра | | | | |  | | |  | | 4 | | Подготовка к практическому занятию. | |
| 2.2 |  | Тема 3. Перцептивная сторона делового общения | 2 | Лекция-диалог | 2 | | Ситуационно-ролевая игра | | | | |  | | |  | | 4 | | Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать процесс восприятия незнакомого человека | |
| 3.2 |  | Тема 4. Коммуникативная сторона делового общения | 2 | Лекция с использованием мультимедийных средств | 2 | | Тренинг – психологическая подстройка к клиенту | | | | |  | | |  | | 2 | | Моделирование коммуникативных ситуаций. | |
| 3.3 |  | Тема 5. Интерактивная сторона делового общения | 2 | Лекция-диалог | 2 | | Тестирование | | | | |  | | |  | | 4 | | Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника | |
| *Контрольные точки*  *Первая «контрольная точка»* – 0-10 б тренинг- психологическая подстройка к клиенту  *Вторая «контрольная точка»* 0-10 б- тестирование | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.2 | ***Блок 4. Деловое общение, его виды и формы*** |  |  |  |  | |  | | | | |  | | |  | |  | |  | |
| 5.2 |  | Тема 6. Деловая беседа как основная форма делового общения | 2 | Лекция-диалог | 2 | | Ситуационная задача (анализ деловой беседы) | | | | |  | | |  | | 4 | | Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника | |
| 6.2 |  | Тема 7. Психологические аспекты переговорного процесса. | 2 | Лекция с использованием мультимедийных средств | 2 | | Ситуационно-ролевая игра- переговоры | | | | |  | | |  | | 4 | | Моделирование переговорного процесса | |
| 7.2 |  | Тема 8. Деловые совещания. | 2 | Лекция с использованием мультимедийных средств | 2 | | Круглый стол | | | | |  | | |  | | 4 | | Анализ психологических аспектов делового совещания | |
| 8.2 | Тема 9. Психологические особенности публичного выступления | 2 | Лекция-диалог | 2 | | Круглый стол.  Групповой проект «Технология общения с клиентом. Психологическая составляющая» | | | | |  | | |  | | 4 | | Подготовка к выступлению с профессиональной речью | |
| *Контрольные точки*  *Третья «контрольная точка»* – 0-10 Ситуационная задача (анализ деловой беседы)  *Четвертая «контрольная точка»* – 0-35 –круглый стол– групповой проект «Технология общения с клиентом. Психологическая составляющая» | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Форма промежуточной ситуации (зачет)  Консультация | |  |  |  | |  | | | | | 2  2 | | |  | |  | |  | |
| **Модуль Б1.Б.6. М 3. Конфликтология** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.3 | ***Блок 5. Теоретические основы конфликтологии*** | Тема 1. Конфликт: понятие, признаки. Становление конфликтологии. | 2 | Лекция-диалог | | 2 | | Ситуационно-ролевые игры | | | |  | | |  | | 8 | | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». | |
| 2.3 |  | Тема 2. Конфликты: виды, причины, динамика. | 2 | Лекция-диалог | | 2 | | Ситуационно-ролевая игра | | | |  | | |  | | 8 | | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». | |
| 3.3 |  | Тема 3. Психологическая традиция изучения конфликтов. Диагностика конфликтов | 2 | Лекция с использованием мультимедийных средств | | 2 | | Ситуационная задача (анализ конфликтной ситуации) | | | |  | | |  | | 8 | | Апробация диагностических методик | |
| *Контрольные точки*  *Первая «контрольная точка»* – (0-10б.) – Ситуационная задача (анализ конфликтной ситуации) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.3 | ***Блок 6. Стратегии управления конфликтом*** | Тема 4. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. | 2 | Лекция с использованием мультимедийных средств | | 2 | | Ситуационно-ролевые игры | | | |  | | |  | | 8 | | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Диагностика собственных стратегий поведения в конфликте.  Создание карты конфликта. | |
| 5.3 | Тема 5. Стратегия «Выиграть-Выиграть»: Гарвардский подход. | 2 | Лекция с использованием мультимедийных средств | | 2 | | Ситуационно-ролевые игры | | | |  | | |  | | 8 | | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Анализ конфликта по предложенной схеме. Выработка взаимовыгодных предложений и запасных вариантов для 4 конфликтных ситуаций. | |
| 6.3 |  | Тема 6. Посредничество в конфликтной ситуации | 2 | Лекция с использованием мультимедийных средств | | 2 | | Ситуационно-ролевые игры | | | |  | | |  | | 8 | | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».  Анализ процесса посредничества в конфликте. | |
| 7.3 |  | Тема 7. Управление эмоциональным состоянием в конфликте | 2 | Лекция с использованием мультимедийных средств | | 2 | | тренинг. Психологическая подстройка к клиенту в условиях конфликтной ситуации | | | |  | | |  | | 8 | | Апробация методик эмоциональной саморегуляции.  Подготовка программы снятия эмоционального напряжения с себя и партнера. | |
| 8.3 |  | Тема 8. Психотерапевтические технологии в управлении и разрешении конфликтов | 1 | Лекция с использованием мультимедийных средств | | 2 | | Круглый стол-защита группового проекта «Технологии общения с клиентом в условиях конфликтной ситуации. Психологическая составляющая» | | | |  | | |  | | 8 | | Методы управления конфликтами в гештальт-терапии, транзактном анализе, НЛП | |
|  |  | Тема 9. Особенности взаимодействия с «трудными» клиентами | 1 | Лекция с использованием мультимедийных средств | | 2 | | Ситуационно-ролевая игра  Тестирование | | | |  | | |  | | 6 | | Составить обобщенную схему, включающую особенности каждого типа клиентов и рекомендации по взаимодействию с ними | |
| Контрольные точки  *Вторая «контрольная точка»* –( 0-35 б) – круглый стол-защита группового проекта **«Технологии общения с клиентом в условиях конфликтной ситуации. Психологическая составляющая»**  *Третья «контрольная точка»* – (0-10 б.) – тренинг. Психологическая подстройка к клиенту в условиях конфликтной ситуации  *Четвертая «контрольная точка»* (0-10 б.) – тестирование. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Промежуточная аттестация – зачет  Консультация | |  |  | |  | |  | | | | 2  2 | | |  | |  | |  | |
| **Модуль Б1.Б.6. М4. Межкультурные коммуникации** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | ***Блок 8. Восточный и западный стили общения*** |  |  |  | |  | |  | | | |  | | |  | |  | |  | |
| 1.4 |  | Тема 1. Отношение к человеку и миру. | 2 | Лекция-презентация | | 2 | | Круглый стол, ситуационно-ролевая игра | | | |  | | |  | | 10 | | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». | |
| 2.4 |  | Тема 2. Система ценностей и мораль | 2 | Лекция с использованием мультимедийных средств | | 2 | | Круглый стол, ситуационно-ролевая игра | | | |  | | |  | | 10 | | Сбор материала по технологиям делового общения представителей разных мировых культур. Подготовка презентации | |
| 3.4 |  | Тема 3. Особенности деловых коммуникаций на Востоке и Западе | 2 | Лекция с использованием мультимедийных средств | | 2 | | Круглый стол- профессиональная речь | | | |  | | |  | | 10 | | Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами | |
| 4.4 |  | Тема 4. Коммуникации в христианском мире (католичество, православие, протестантизм) | 2 | Лекция с использованием мультимедийных средств | | 2 | | Тестирование | | | |  | | |  | | 10 | | Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами | |
| 5.4 |  | Тема 5. Коммуникации в религиозных системах Востока | 2 | Лекция-диалог | | 2 | | Решение ситуационных задач | | | |  | | |  | | 10 | | Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами | |
| 6.4 | Тема 6. Коммуникации в мусульманском мире | 2 | Лекция-презентация | | 2 | | Решение ситуационных задач  тестирование | | | |  | | |  | | 10 | | Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами | |
| *Первая «контрольная точка»* – (0-10 б.) – Круглый стол- профессиональная речь  *Вторая «контрольная точка»* – (0-10 б.) – тестирование  *Третья «контрольная точка»* – (0-10 б. )– ситуационная задача, связанная с анализом межкультурных коммуникаций. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7.48.4 | ***Блок 10 Межкультурные коммуникации в России*** | Тема 7. Проблемы коммуникаций внутри современной России | 4 | Лекция-презентация | | 6 | | Круглый стол-защита группового проекта «Технологии общения с клиентом с учетом  межнациональной, межкультурной, межрелигиозной специфики» | | | |  | | |  | | 10 | | Подготовка к практическому занятию | |
| Контрольные точки  *Четвертая «контрольная точка»* (0-35 б.) – круглый стол- групповой проект «Технологии общения с клиентом с учетом межнациональной, межкультурной специфики» | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Форма промежуточной ситуации (экзамен)  Консультация | |  |  | |  | |  | | | | 2  2 | | |  | |  | |  | |

**Для заочной формы обучения:**

| Номер недели семестра | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации | СРО, акад.часов | Форма проведения СРО |
| Занятия лекционного типа,  акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад.часов | Форма проведения практического занятия | | | | |
| **Модуль Б1.Б.6. М.1 Основы речевой коммуникации** | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1. | *Блок 1. Основные аспекты речевой коммуникации* | Тема 1. Основные понятия теории речевой коммуникации | 2 | Лекция-презентации | 2 | Решение ситуационных задач (деловая беседа) | | | | |  |  | 10 | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».  Подготовка словаря терминов по речевой коммуникации |
| 2.1 | Тема 2. Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации |  |  | 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 сайтами компаний среднего и малого бизнеса, специализирующихся в первую очередь по направлениям сферы сервиса и туризма |
|  | Тема 3. Этический аспект речевой коммуникации | 1 | Лекция-презентации | 2 | Работа в малых группах | | | | |  |  | 10 | Анализ телеинтервью: анализ вербальных и невербальных средств общения |
|  | Тема 4. Психологический аспект речевой коммуникации | Лекция- диалог | Тестирование | | | | |  |  | Дискурс-анализ деловой беседы. |
| *Контрольные точки*  *Первая «контрольная точка»* –(0-10б) – ситуационная задача ( деловая беседа)  *Вторая «контрольная точка»* (0-10б.) –тестирование | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1. | ***Блок 2. Виды речевой деятельности*** | Тема 5. Совершенствование навыков устной речи | 1 | Лекция-диалог | 2 | Круглый стол- групповой проект «Технология общения с клиентом. Дискурсивная составляющая» | | | | |  |  | 38 | Составление профессиональной речи и дискурс-анализ |
|  | Тема 6. Совершенствование навыков слушания | Тренинг- аудирования | | | | |  |  | Подготовка к контролю по определению навыков аудирования |
|  | Тема 7. Совершенствование навыков чтения | Круглый стол. Выступление с профессиональными речами | | | | |  |  | Подготовка к выступлению с профессиональной речью |
|  | Тема 8. Совершенствование навыков письма |  |  |  | Тренинг-составление деловых писем | | | | |  |  |  | Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом |
| *Контрольные точки*  *Третья «контрольная точка»* – (0-10б.) тренинг (составление деловых писем).  *Четвертая «контрольная точка»* – (0-35 б.) круглый стол- групповой проект «Технология общения с клиентом. Дискурсивная составляющая» | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Промежуточная аттестация – зачет  Консультация | |  |  |  |  | | | | | 2  2 |  |  |  |
| **Модуль Б1.Б.6. М.1 . Психология делового общения** | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.2 | ***Блок 3. Общение как социально-психологическая проблема*** | Тема 1. Введение в основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса | 1 | Лекция-диалог | 2 | Тренинг | | | | |  |  | 10 | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». |
| Тема 2. Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением |  |  | Подготовка к практическому занятию. |
|  |  | Тема 3. Перцептивная сторона делового общения | 2 | Лекция-диалог | 1 | Тестирование | | | | |  |  | 20 | Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать процесс восприятия незнакомого человека |
|  |  | Тема 4. Коммуникативная сторона делового общения |  |  | 2 | Тренинг.  Психологическая подстройка к клиенту | | | | |  |  | Моделирование коммуникативных ситуаций. |
|  |  | Тема 5. Интерактивная сторона общения |  |  | 2 | Ситуационная задача | | | | |  |  |  |
| Контрольные точки  *Первая «контрольная точка»* – (0-10 б -Тренинг. Психологическая подстройка к клиенту  *Вторая «контрольная точка»* – 0-10б. тестирование | | | | | | | | | | | | |  |
| 1.2. | ***Блок 4. Деловое общение, его виды и формы*** | Тема 6. Деловая беседа как основная форма делового общения | 1 |  | 2 | Ситуационная задача (анализ деловой беседы)  Круглый стол-групповой проект «Тенологии общения с клиентом. Психологическая составляющая» | | | | |  |  | 8 | Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника |
|  |  | Тема 7. Психологические аспекты переговорного процесса. |  |  |  | 8 | Моделирование переговорного процесса |
|  |  | Тема 8. Деловые совещания. |  |  |  | 10 | Анализ психологических аспектов делового совещания |
|  | Тема 9. Психологические особенности публичного выступления |  |  |  | Подготовка к выступлению с профессиональной речью |
| *Контрольные точки*  *Третья «контрольная точка»* – 0-35 – Круглый стол-групповой проект «Технологии общения с клиентом. Психологическая составляющая» *Четвертая «контрольная точка»* (0-10б.) – ситуационная задача (анализ деловой беседы) | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Промежуточная аттестация – зачет  Консультация | |  |  |  |  | | | | | 2  2 |  |  |  |
| **Модуль Б1.Б.6. М 3. Конфликтология** | | | | | | | | | | | | | | |
|  | ***Блок 5. Теоретические основы конфликтологии*** | Тема 1. Конфликт: понятие, признаки. Становление конфликтологии. |  | Лекция-дискуссия | 2 | тренинг. Психологическая подстройка к клиенту в условиях конфликтной ситуации  ситуационная задача (анализ конфликтной ситуации) | | | | |  |  | 30 | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». |
|  |  | Тема 2. Конфликты: виды, причины, динамика. |  |  |  |
|  | Тема 3.Психологическая традиция изучения конфликтов. Диагностика конфликтов |  |  | Апробация диагностических методик |
| *Контрольные точки*  *Первая «контрольная точка»* – (0-10б.) тренинг. Психологическая подстройка к клиенту в условиях конфликтной ситуации  Вторая контрольная точка-10б.- ситуационная задача (анализ конфликтной ситуации) | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.3 | ***Блок 6. Стратегии управления конфликтом*** | Тема 4. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. | 1 | Лекция-диалог | 2 | Тренинг | | | | |  |  | 20 | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Диагностика собственных стратегий поведения в конфликте.  Создание карты конфликта. |
|  |  | Тема 5. Стратегия «Выиграть-Выиграть»: Гарвардский подход. |  |  |  | – круглый стол защита группового проекта «Технологии общения с клиентом в условиях конфликтной ситуации. Психологическая составляющая» | | | | |  |  | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Анализ конфликта по предложенной схеме. Выработка взаимовыгодных предложений и запасных вариантов для 4 конфликтных ситуаций. |
|  |  | Тема 6. Посредничество в конфликтной ситуации |  |  | 2 | Решение ситуационных задач | | | | |  |  | 26 | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».  Анализ процесса посредничества в конфликте. |
|  |  | Тема 7. Управление эмоциональным состоянием в конфликте |  |  |  |  | Апробация методик эмоциональной саморегуляции.  Подготовка программы снятия эмоционального напряжения с себя и партнера. |
|  |  | Тема 8. Психотерапевтические технологии в управлении и разрешении конфликтов | 1 | Лекция-дискуссия |  | тестирование | | | | |  |  | 30 | Методы управления конфликтами в гештальт-терапии, транзактном анализе, НЛП |
|  |  | Тема 9. Особенности взаимодействия с «трудными» клиентами |  |  | Составить обобщенную схему, включающую особенности каждого типа клиентов и рекомендации по взаимодействию с ними |
| Контрольные точки  *Третья «контрольная точка»* – (0-35б.) –– круглый стол защита группового проекта **«Технологии общения с клиентом в условиях конфликтной ситуации. Психологическая составляющая»**  *Четвертая «контрольная точка»* (0-10.) – тестирование. | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Промежуточная аттестация – зачет  Консультация | |  |  |  |  | | | | | 2  2 |  |  |  |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| **Модуль Б1.Б.6. М.4. Межкультурные коммуникации** | | | | | | | | | | | | | | |
|  | ***Блок 8. Восточный и западный стили общения*** |  |  |  |  |  | | | | |  |  |  |  |
| 2.1. |  | Тема 1. Отношение к человеку и миру. | 1 | Лекция-презентация | 1 | Традиционное практическое занятие. Обсуждение моделей мировых культур | | | | |  |  | 20 | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». |
|  | Тема 2. Система ценностей и мораль | 1 | Работа в малых группах | | | | |  |  | Сбор материала по технологиям делового общения представителей разных мировых культур. Подготовка презентации |
|  |  | Тема 3. Особенности деловых коммуникаций на Востоке и Западе | 1 | Лекция-презентация | 2 | Решение ситуационных задач- контрольная точка | | | | |  |  | 20 | Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами |
| 1.4 | ***Блок 9. Межрелигиозные и межконфессиональные коммуникации*** | Тема 4. Коммуникации в христианском мире (католичество, православие, протестантизм) |  |  | 2 | Круглый стол- профессиональная речь | | | | |  |  | 20 | Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами |
|  | Тема 5. Коммуникации в религиозных системах Востока |  | Тестирование на знание классификаций деловых культур | | | | |  |  | Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами |
|  | Тема 6. Коммуникации в мусульманском мире |  | Решение ситуационных задач | | | | |  |  | Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами |
| *Контрольные точки*  *Первая «контрольная точка»* – (0-35б.) –ситуационная задача  *Вторая «контрольная точка»* – (0-10б.) –тестирование  *Третья «контрольная точка»* – (0-10 б.)– Круглый стол- профессиональная речь | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.4 | ***Блок 10 Межкультурные коммуникации в России*** | Тема 7. Проблемы коммуникаций внутри современной России |  | Лекция-презентация | 2 | Круглый стол-защита группового проекта «Технологии общения с клиентом с учетом межнациональной, межкультурной, межрелигиозной специфики» | | | | |  |  | 34 | Подготовка к практическому занятию |
| Контрольные точки  *Четвертая «контрольная точка»* (0-35б.) – Круглый стол-защита группового проекта «Технологии общения с клиентом с учетом  межнациональной, межкультурной, межрелигиозной специфики» | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Промежуточная аттестация – экзамен  Консультация | |  |  |  |  |  |  |  |  | 2  2 |  |  |  |

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Тема, трудоемкость в акад.ч.** | **Учебно-методическое обеспечение** |
| 1-й семестр | | |
| 1 | Основные понятия теории речевой коммуникации, 2ч.  Заочная форма обучения 5ч. | **8.1. Основная литература**  1. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. 2-е изд. — М. : ИНФРА-М, 2017 Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=762215>  2. Деловые коммуникации: Учебник / Папкова О.В. - М.:Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2017. режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=566178>  3. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. 3-e изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014 режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417747>  **8.2. Дополнительная литература**  1. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-e изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2014. - <http://znanium.com/bookread.php?book=405091>  2. Мандель, Б. Р. Психология личности [Электронный ресурс] : Учеб. пособие. - М.: Вузовский учебник; ИНФРА-М, 2014. - (ИНФРА-М) <http://znanium.com/bookread.php?book=444530>  3. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-e изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196> |
| 2 | Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации,4ч  Заочная форма обучения 5ч.  . |
| 3 | Этическийаспект речевой коммуникации,4ч.  Заочная форма обучения 5ч. |
| 4 | Психологическийаспект речевой коммуникации.,4ч.  Заочная форма обучения 5ч. |
| 5 | Совершенствование навыков устной речи. Монологическая и диалогическая речь. Речь и дискурс,10ч.  Заочная форма обучения 9ч. |
| 6 | Совершенствование навыков слушания, 4ч.  Заочная форма обучения 9ч. |
| 7 | Совершенствование навыков чтения,2ч.  Заочная форма обучения 10ч. |
| 8 | Совершенствование навыков письма, 4ч.  Заочная форма обучения 10ч. |
| 2-й семестр | | |
| 1 | Введение в основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса, 4ч.  Заочная форма обучения 5ч. | **8.1. Основная литература**  1. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. 2-е изд. — М. : ИНФРА-М, 2017 Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=762215>  2. Деловые коммуникации: Учебник / Папкова О.В. - М.:Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2017. режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=566178>  3. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. 3-e изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014 режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417747>  **8.2. Дополнительная литература**  1. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-e изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2014. - <http://znanium.com/bookread.php?book=405091>  2. Мандель, Б. Р. Психология личности [Электронный ресурс] : Учеб. пособие. - М.: Вузовский учебник; ИНФРА-М, 2014. - (ИНФРА-М) <http://znanium.com/bookread.php?book=444530>  3. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-e изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196> |
| 2 | Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением , 4ч.  Заочная форма обучения 5ч. |
| 3 | Перцептивная сторона делового общения, 4ч.  Заочная форма обучения 7ч. |
| 4 | Коммуникативная сторона делового общения, 2ч.  Заочная форма обучения 7ч. |
| 5 | Интерактивная сторона делового общения, 4ч.  Заочная форма обучения 6ч. |
| 6 | Деловая беседа как основная форма делового общения , 4ч.  Заочная форма обучения 8ч. |
| 7 | Психологические аспекты переговорного процесса, 4ч.  Заочная форма обучения 8ч. |
| 8 | Деловые совещания, 4ч.  Заочная форма обучения 5ч. |
| 9 | Психологические особенности публичного выступления, 4ч. Заочная форма обучения 5ч. |
| 3-й семестр | | |
| 1 | Конфликт: понятие, признаки. Становление конфликтологии, 8ч.  Заочная форма обучения 10ч. | **8.1. Основная литература**  1. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. 2-е изд. — М. : ИНФРА-М, 2017 Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=762215>  2. Деловые коммуникации: Учебник / Папкова О.В. - М.:Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2017. режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=566178>  3. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. 3-e изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014 режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417747>  **8.2. Дополнительная литература**  1. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-e изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2014. - <http://znanium.com/bookread.php?book=405091>  2. Мандель, Б. Р. Психология личности [Электронный ресурс] : Учеб. пособие. - М.: Вузовский учебник; ИНФРА-М, 2014. - (ИНФРА-М) <http://znanium.com/bookread.php?book=444530>  3. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-e изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196> |
| 2 | Конфликты: виды, причины, динамика, 8ч.  Заочная форма обучения 10ч. |
| 3 | Психологическая традиция изучения конфликтов. Диагностика конфликтов , 8ч.  Заочная форма обучения 10ч. |
| 4 | Стратегии поведения в конфликтной ситуации. 8ч  Заочная форма обучения 10ч. |
| 5 | Стратегия «Выиграть-Выиграть»: Гарвардский подход, 8 ч.  Заочное отделение 10ч. |
| 6 | Посредничество в конфликтной ситуации,8ч.  Заочная форма обучения 13ч. |
| 7 | Управление эмоциональным состоянием в конфликте, 8ч  Заочная форма обучения 13ч.  . |
| 8 | Психотерапевтические технологии в управлении и разрешении конфликтов, 8ч.  Заочная форма обучения 10ч. |
| 9 | Особенности взаимодействия с трудными клиентами, 6ч  Заочная форма обучения 10ч. |
| 4-й семестр | | |
| 1 | Отношение к человеку и миру. Система ценностей и мораль, 20ч.  Заочная форма обучения 20ч. | **8.1. Основная литература**  1. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. 2-е изд. — М. : ИНФРА-М, 2017 Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=762215>  2. Деловые коммуникации: Учебник / Папкова О.В. - М.:Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2017. режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=566178>  3. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. 3-e изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014 режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417747>  **8.2. Дополнительная литература**  1. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-e изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2014. - <http://znanium.com/bookread.php?book=405091>  2. Мандель, Б. Р. Психология личности [Электронный ресурс] : Учеб. пособие. - М.: Вузовский учебник; ИНФРА-М, 2014. - (ИНФРА-М) <http://znanium.com/bookread.php?book=444530>  3. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-e изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196> |
| 2 | Особенности деловых коммуникаций на Востоке и Западе, 10ч.  Заочная форма обучения 20ч. |
| 3 | Коммуникации в христианском мире (католичество, православие, протестантизм) , 10ч.  Заочная форма обучения 7ч. |
| 4 | Коммуникации в религиозных системах Востока , 10ч.  Заочная форма обучения 7ч. |
| 5 | Коммуникации в мусульманском мире , 10ч.  Заочная форма обучения 6ч. |
| 6 | Проблемы коммуникаций в современной России , 10ч.  Заочная форма обучения, 34ч. |

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  пп | Индекс компе-тенции | Содержание компетенции  (или ее части) | Раздел дисциплины, обеспечиваюший формирование компетенции (или ее части) | В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен: | | |
| знать | уметь | владеть |
| 1 | ОК-4 | способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; | Основные аспекты речевой коммуникации Виды речевой деятельности  Деловое общение, его виды и формы  Межкультурные коммуникации в России | 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-5 | способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | Основные аспекты речевой коммуникации  Межкультурные коммуникации в России  Теоретические основы конфликтологии  Стратегии управления конфликтами | правила и законы делового общения; стратегии и тактики речевого общения, стратегии управления конфликтами, принципы командной работы;  характерные особенности национального делового общения представителей  разных культур | эффективно использовать речевые тактики;  убеждать собеседника и достигать намеченной коммуникативной цели;  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 | профессиональной речью/  навыками квалифицированного устного выступления 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) |
|  | ОПК-4 | способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации | Основные аспекты речевой коммуникации  Межкультурные коммуникации в России | Основные законы и правила делового общения; специфику ведения деловых переговоров, совещаний; каноны, речевые и психологические особенности публичного выступления; особенности ведения делопроизводства; социально-культурные нормы бизнес-коммуникаций | Планировать и проводить переговоры, совещания, беседы с учетом межрелигиозной и межкультурной специфики; выступать с профессиональными речами перед потребителями, партнерами; осуществлять электронные коммуникации, в том числе на форумах потребителей, используя различные информационные технологии | Технологиями профессионального общения: проведением переговоров совещаний, деловых бесед; навыками публичных выступлений |
| 4 | ПК-2 | владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде | Основные аспекты речевой коммуникации | основы межличностных, групповых и организационных коммуникаций | в полной мере учитывать личность партнера по общению или слушающую аудиторию | свободно владеть русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической культурой профессиональной речи,  навыками управления стрессом, снятия эмоционального напряжения с собеседника |
| 5 | ПК-12 | умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) | Основные аспекты речевой коммуникации  Межкультурные коммуникации в России  Теоретические основы конфликтологии  Стратегии управления конфликтами  Восточные и западные стили общения | Основные законы и правила, этику делового общения; правила субординации при речевом общении с лицом более высокого положения | осуществлять деловые коммуникации с учетом межнациональной, межрелигиозной специфики; | всеми видами речевой деятельности |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Результат обучения по дисциплине | Показатель оценивания | Критерий оценивания | Этап освоения компетенции |
| Знание языковой системы, языковой нормы, функциональных стилей современного русского лит. языка, способов совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегий и тактик речевого общения,  в т.ч. с иностранными партнерами  Умение 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  Владение свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи | Тестирование, решение ситуационных задач,  Выступление с профессиональными речами (круглый стол)  Круглый стол (защита группового проекта)  тренинг | Студент продемонстрирует знание законов и правил языковой системы, языковых норм, позволяющих применять их в профессиональной деятельности, выстраивая деловые коммуникации с клиентами, коллегами и т.д. .  Демонстрирует умение создавать и воспринимать деловой дискурс, необходимый для осуществления профессиональной деятельности.  Студент демонстрирует владение практическими навыками создания и восприятия деловоого дискурса, необходимого для осуществления профессиональной деятельности. | закрепление способности к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия |
| Знание правил и законов делового общения; стратегий и тактик речевого общения, стратегий управления конфликтами, принципов командной работы;  характерных особенностей национального делового общения представителей  разных культур  Умение эффективно использовать речевые тактики;  убеждать собеседника и достигать намеченной коммуникативной цели; в полной мере учитывать личность партнера по общению или слушающую аудиторию;  сравнивать родную культуру с другими культурами, распознавать и преодолевать стереотипы  Владение профессиональной речью/  навыками квалифицированного устного выступления и диалогической речи делового характера;  навыками классификации различных типов культур;  навыками управления стрессом, снятия эмоционального напряжения с собеседника, навыком целеполагания. | Тестирование, решение ситуационных задач,  Выступление с профессиональными речами | Студент продемонстрирует знание законов и правил делового общения, позволяющих применять их в профессиональной деятельности, выстраивая деловые коммуникации с клиентами, партнерами, коллегами с учетом национальной и религиозной специфики  Демонстрирует умение создавать и воспринимать деловой дискурс с учетом фактора адресата  Студент демонстрирует владение навыками квалифицированного устного выступления и диалогической речи делового характера;  навыками классификации различных типов культур;  навыками управления конфликтной ситуацией осуществлять электронные коммуникации, в том числе на форумах потребителей, используя различные информационные технологии | закрепление способности работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. |
| Знание основных законов и правил делового общения; специфику ведения деловых переговоров, совещаний; каноны, речевые и психологические особенности публичного выступления; особенности ведения делопроизводства; социально-культурные нормы бизнес-коммуникаций  Умение планировать и проводить переговоры, совещания, беседы с учетом межрелигиозной и межкультурной специфики; выступать с профессиональными речами перед потребителями, партнерами; осуществлять электронные коммуникации, в том числе на форумах потребителей, используя различные информационные технологии  Владение технологиями профессионального общения: проведением переговоров совещаний, деловых бесед; навыками публичных выступлений | Тестирование, решение ситуационных задач,  Выступление с профессиональными речами (круглый стол)  Круглый стол (защита группового проекта)  тренинг | Студент демонстрирует знание основных законов и правил делового общения; специфику ведения деловых переговоров, совещаний; каноны, речевые и психологические особенности публичного выступления; особенности ведения делопроизводства; социально-культурные нормы бизнес-коммуникаций  Студент демонстрирует умение планировать и проводить переговоры, совещания, беседы с учетом межрелигиозной и межкультурной специфики; выступать с профессиональными речами перед потребителями, партнерами; осуществлять электронные коммуникации, в том числе на форумах потребителей, используя различные информационные технологии  Студент демонстрирует владение технологиями профессионального общения: проведением переговоров совещаний, деловых бесед; навыками публичных выступлений | закрепление способности осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации |
| Знание основ межличностных, групповых и организационных коммуникаций  Умение в полной мере учитывать личность партнера по общению или слушающую аудиторию  Владение свободно владеть русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической культурой профессиональной речи,  навыками управления стрессом, снятия эмоционального напряжения с собеседника | Тестирование, решение ситуационных задач,  Выступление с профессиональными речами (круглый стол)  Круглый стол (защита группового проекта)  тренинг | Студент демонстрирует знание основ межличностных, групповых и организационных коммуникаций  Студент демонстрирует умение в полной мере учитывать личность партнера по общению или слушающую аудиторию  Студент демонстрирует владение свободно владеть русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической культурой профессиональной речи,  навыками управления стрессом, снятия эмоционального напряжения с собеседника | закрепление владения различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде |
| Знание основных законов и правил, этики делового общения; правил субординации при речевом общении с лицом более высокого положения  Умение осуществлять деловые коммуникации с учетом межнациональной, межрелигиозной специфики  Владение всеми видами речевой деятельности | Тестирование, решение ситуационных задач,  Выступление с профессиональными речами (круглый стол)  Круглый стол (защита группового проекта)  тренинг | Студент демонстрирует знание основных законов и правил, этики делового общения; правил субординации при речевом общении с лицом более высокого положения  Студент демонстрирует умение осуществлять деловые коммуникации с учетом межнациональной, межрелигиозной специфики  Студент демонстрирует владение всеми видами речевой деятельности | закрепление умения организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) |

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

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

Текущий контроль реализуется в формах тестирования, оценки качества и активности работы на практических занятияхах, анализа добросовестности и самостоятельности при написании творческих работ, решения задач, посещаемости занятий и т.д. В семестре по дисциплине устанавливается 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 занятийских занятий (деловые игры, круглые столы и др.);

- посещение учебных занятий.

Дополнительные критерии:

- активность на лекциях и семинарских занятиях, интерес к изучаемому предмету;

- владение компьютерными методами изучения предмета, умение готовить презентации для конференций, использование Интернета, профессиональных баз данных при подготовке к занятиям и написании письменных работ;

- обязательное посещение учебных занятий;

- оценка самостоятельной работы студента;

- участие студента в работе организуемых кафедрой (филиалом) круглых столов, конференций и пр.;

- общий уровень правовой культуры, эрудиция в области правовых проблем.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

\* при условии выполнения всех заданий текущего контроля успеваемости

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

.

**Б1.Б.6. М.3. Конфликтология**

*Первая «контрольная точка»* – 0- – ситуационная задача (анализ конфликтной ситуации)

*Вторая «контрольная точка»* – 0-35 – круглый стол- групповой проект «Технологии общения с клиентом в условиях конфликтной ситуации. Психологическая составляющая».

анализ конфликтных ситуаций.

*Третья «контрольная точка»* – 0-10 – тренинг. Психологическая подстройка к клиенту в условиях конфликтной ситуации

*Четвертая «контрольная точка»* 0-10– тестирование.

**Б1.Б.6. М. 4. Межкультурные коммуникации**

*Первая «контрольная точка»* – 0-10 –круглый стол – профессиональная речь

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

*Третья «контрольная точка»* – 0-10 – ситуационная задача, связанная с анализом межкультурных коммуникаций.

*Четвертая «контрольная точка»* 0-35 – круглый стол- групповой проект «Технологии общения с клиентом с учетом межнациональной, межкультурной специфики».

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

**1-й семестр. Основы речевых коммуникаций**

*Средство оценивания-* **тренинг составление деловых писем**

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

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

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

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

*Максимальная сумма баллов - 10 баллов.*

*Средство оценивания – ситуационная задача деловая беседа*

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

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

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

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

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

Максимальная сумма баллов - 10 баллов*.*

*Средство оценивания – тестирование*

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

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

*Средство оценивания – групповой проект*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков разработки группового проекта**

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

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

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

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

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

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

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

*Средство оценивания – тестирование+ ситуационная задача*

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

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

**2-й семестр. Психология делового общения**

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

*Средство оценивания – тренинг*

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

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

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

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

*Максимальная сумма баллов - 10 баллов.*

*Средство оценивания – ситуационная задача деловая беседа*

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

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

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

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

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

Максимальная сумма баллов - 10 баллов*.*

*Средство оценивания – тестирование*

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

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

*Средство оценивания – групповой проект*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков разработки группового проекта**

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

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

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

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

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

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

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

*Средство оценивания – тестирование+ ситуационная задача*

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

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

***3-й семестр. Основы конфликтологии***

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

*Средство оценивания – тренинг*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков в тренинге – психологическая подстройка к клиенту в условиях конфликтной ситуации**

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

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

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

*Максимальная сумма баллов - 10 баллов.*

*Средство оценивания – ситуационная задача* анализ конфликтной ситуации

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении ситуационных задач –анализ конфликтной ситуации**

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

7-8 баллов – представлены отдельные элементы модели конфликтной ситуации; фрагментарные поведенческие портреты участников профессионального общения; недостаточно четко определена стратегия управления конфликтом; предложены наиболее уместные психологические тактики специалиста для достижения коммуникативных целей;

5-6 баллов - представлены отдельные элементы модели конфликтной ситуации; недостаточно четко определена стратегия управления конфликтом; определена стратегия управления конфликтом; поведенческий портрет только одного участника профессионального общения; предложенные психологические тактики специалиста недостаточно способствуют достижению коммуникативных целей ;

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

Максимальная сумма баллов - 10 баллов*.*

*Средство оценивания – тестирование*

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

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

*Средство оценивания – групповой проект*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков разработки группового проекта**

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

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

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

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

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

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

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

*Средство оценивания – тестирование+ ситуационная задача*

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

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

*4-й семестр*

**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- профессиональная деловая речь*

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

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

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

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

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

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

*Максимальная сумма баллов - 10 баллов.*

*Средство оценивания – ситуационная задача деловая беседа*

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

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

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

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

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

Максимальная сумма баллов - 10 баллов*.*

*Средство оценивания – тестирование*

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

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

*Средство оценивания – групповой проект*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков разработки группового проекта**

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

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

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

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

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

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

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

*Средство оценивания – тестирование+ ситуационная задача*

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

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

**1-й семестр. Основы речевых коммуникаций**

**Ситуационные задачи – деловая беседа**

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

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

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

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

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

**Тренинг – составление деловых писем**

1. Составить письмо - приглашение на прием, посвященный юбилею компании. Адресант – Президент компании. Адресат- руководитель органа государственного управления.

2.Составить письмо- приглашение на конференцию «Туризм 2018». Адресант – Президент компании. Адресат- руководитель органа государственного управления.

3. Составить письмо- ответ на требование компенсации за не оказанную туркомпанией услугу. Адресант –Президент компании Адресат- клиент

4. Составить письмо/ информацию на сайт- сообщение о новых проектах. Адресант – менеджер туроператора Адресат- партнеры, потенциальные клиенты

5. Составить письмо-благодарность за приглашение на выставку/презентацию и т.д. Адресант – Президент компании. Адресат- руководитель органа государственного управления.

6. Составить письмо-рекламацию на несоблюдение компанией-партнером условий договора (поставки некачественного товара; объемов и сроков поставки товара, упаковки, маркировки, платежа; понижение класса обслуживания и т.д.). Адресант – Президент компании. Адресат- партнер по бизнесу

7. Составить рекламацию на некачественное обслуживание, выполнение работ/предоставление услуг не в обусловленные договором сроки

**Групповой проект**

Технологии общения с клиентом. Дискурсивная составляющая

**Тестовые задания**

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

1. Языковой компетенцией выступающего можно считать:

1. великолепное владение материалом темы выступления, основанное на широкой образованности;
2. его высокую эрудированность во многих областях знания;
3. прекрасное знание языка как средства общения;
4. широкое привлечение фактического материала.

2. Максимы, которые являются составляющими принципа кооперации П..Грайса:

1. максима способа выражения;
2. максима количества;
3. максима качества;
4. максима великодушия.

3. Умение учитывать возраст, пол, национальность слушателей, их общественное положение и образ жизни относится:

1. к лингвопрагматической части компетенции оратора;
2. к предметной компетенции;
3. к аргументационному компоненту ораторской компетенции;
4. к практическому опыту в политической сфере.

4. Для успешного делового общения наиболее эффективной является стратегия:  
сотрудничества;

1. соперничества;
2. 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.искажени е позиции оппонента;

3.открытие позиций;

4.упреждающая аргументация.

10. Жаргонным жестом является:

1. щелканье себя по горлу пальцем;

2.хвататься за голову в отчаянии;

3.таращить глаза;

4.крутить усы.

11. Жест пожать плечами означает:

1. недоумение;
2. разочарование;
3. недоверие;
4. юмористическое настроение.

12. Одним из компонентов закрытой позы партнера по общению может быть

1. сидение его в позе нога на ногу;
2. похлопывание собеседника по плечу;
3. оттопыривание больших пальцев сложенных рук;
4. вытягивание одной ноги в положении сидя.

13. Нервозность выражается:

1. быстрым хождением взад-вперед, из угла в угол;
2. обхватыванием ладонями щек;
3. неожиданным принятием позы нога на ногу;
4. делаемым время от времени жестом поднятия вверх указательного пальца при производстве реплик или монологической речи.

14. Поза заложить руки за спину может вызвать представления:

1. о надменности субъекта;
2. о растерянности субъекта;
3. об искренности субъекта;
4. о хорошем воспитании, полученном субъектом**.**

15. Жест потирать руки удовлетверенно или предвкушая удовольствие является:

1. стилистически сниженным;
2. стилистически возвышенным;
3. вульгарным;
4. стилистически нейтральным.
5. Свободное, практическое владение речью на данном языке, умение говорить правильно, бегло и динамично можно считать:
6. языковой компетенцией;
7. речевой компетенцией;
8. коммуникативной компетенцией.

17..Интенция – это:

1.то же самое, что и тезис;

2. намерение;

3. то же самое, что и тема;

4. обоснованность речи.

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

1.максима такта;

2.максима скромности;

3.максима качества;

4.максима количества.

19. Недопустимыми уловками в споре является:

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

20. Единицей общения является:

1. дискурс;

2.текст;

3.фраза;

4.предложение.

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

**блок 2 «Виды речевой деятельности»)**

1. При чтении документа используется

1. изучающее чтение;

2. сканирование;

3. ознакомительное чтение;

4.поисковое чтение.

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

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

3. Рецептивными видами речевой деятельности являются:

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

4. Продуктивными видами речевой деятельности являются:

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

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

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

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

1. нерефлексивное слушание;
2. рефлексивное слушание;
3. эмпатическое слушание;
4. **антиципация.**
5. Ссылки в речи на результаты социологических исследований – это аргумент:

1. к силе

2. **к массам**

3. к делу

4. к авторитету.

8. Батос – это:

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

9. Тезис – это:

1. основная мысль;

2. доказательство;

3. украшение речи;

4. композиционно- риторический прием.

10. К высокому стилю относится высказывание:

1. Мы не дрогнем в бою За столицу свою (песня).

2. Скучно на этом свете, господа! (Н.Гоголь).

3. Не искушай меня без нужды Возвратом нежности своей **(**Е.Баратынский).

4. Я правду о тебе порасскажу такую, Что хуже всякой лжи! (**А.Грибоедов).**

11. Произнося юбилейную речь, следует придерживаться правила:

1. такая речь должна быть выдержана в самых торжественных тонах;

2. говорить насколько возможно безыскусно, чтобы речь как можно меньше напоминала типичное ораторское выступление;

3. речь должна произноситься не более трех минут;

4. не следует употреблять церковнославянские слова и выражения.

12. Митинговая речь как разновидность относится:

1. к социально-политической речи;
2. к социально-бытовой речи;
3. к парламентской речи;

4.к приветственному типу речей.

13. Выступление, посвященное вопросам ротации кадров, должно быть:

1. в высоком стиле;

2. в среднем стиле;

3. в простом стиле;

4. в бурлескном стиле.

14. К высокой лексике относятся слова:

1.зодчий, благополучие, блаженство;

2. живописный, головотяпство, коллега;

3. стоический, пурпурный, доблестный;

4. созерцающий, минимальный, пророческий.

15. В высоком стиле следует говорить:

1. о вопросах производственно-хозяйственной деятельности;

2. об инфляции;

3. о любимом эстрадном певце;

4. о юбиляре.

16. Классификация вводится в исследование для того, чтобы:

1. установить типы или виды чего-либо;
2. дать более последовательное и понятное описание какого-либо явления;
3. перечислить все основные признаки какого-либо явления;
4. представить все аспекты рассматриваемого явления.

17. . Не рекомендуется заканчивать выступление

1. шуткой, не относящейся к делу;
2. извинением, что задержал аудиторию;
3. общей фразой – Вот и все, что я хотел сказать;
4. благодарностью за внимание.

18. Дискурс –это

1. система взаимосвязанных, взаимообусловленных элементов, языковых знаков

2. процесс говорения

3. речевое произведение, в котором находят разрешение коммуникативные целеустановки, интенциональные замыслы автора.

4. то же, что и текст

19. Неоправданно торжественный, напыщенный стиль – это:

1. высокий стиль;

2. бомбаст;

3. батос;

4. средний стиль речи.

20. Недопустимыми уловками в споре является:  
оттягивание возражения;

1. «довод к городовому»;
2. выход из спора;
3. «палочные доводы».

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

**2-й семестр Психология делового общения**

**Тренинг. Психологическая постройка к клиенту**

1.Специалист турагентства обсуждает с молодой семейной парой турмаршрут. Беседа затягивается. У клиентов разные представления о будущем путешествии. Смоделируйте психологический портрет клиентов. Оцените их эмоциональное состояние, вербальные и невербальные сигналы, предложите психологические тактики для достижения коммуникативной цели.

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

**тестирование**

**1. Опосредованное общение – это:**

а) прямое естественное общение, когда субъекты взаимодействия общаются посредством речи, паралингвистических и невербальных средств коммуникации;

б) общение, опосредованное невербальными средствами коммуникации;

в) общение с использованием исключительно вербальных средств;

г) общение на очень близкой (до 1,5 метров) дистанции;

д) все ответы верны;

е) все ответы не верны.

**2. Коммуникативные барьеры непонимания возникают:**

а) вследствие принадлежности субъектов общения к разным социальным слоям;

б) в связи с различными знаковыми средствами передачи сообщения;

в) вследствие разного уровня развития и владения речью;

г) при различиях в идеологии и различиях в представлениях о структуре и смысле власти;

д) верны только ответы Б и В;

е) все ответы верны.

**3. Психологическое заражение – это:**

а) особый механизм социального восприятия;

б) особый механизм влияния;

в) специфическая форма социальной памяти;

г) один из феноменов группообразования;

д) механизм повышения групповой сплоченности;

е) процесс повышения эмоциональной напряженности в группе.

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

а) эмоциональная оценка другого;

б) интерпретация его поведения и попытка понять причины его поведения;

в) построение стратегии воздействия на собеседника;

г) построение собственной стратегии поведения;

д) верны ответы А и Б;

е) все ответы верны.

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

а) совокупность феноменов, выражающих суть взаимодействия людей;

б) аспект коммуникативного процесса;

в) внутреннюю, психологическую структуру деятельности;

г) активность членов группы по поддержанию ее целостности;

д) верны ответы Б и В;

е) все ответы верны.

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

а) в личностных особенностях наблюдаемого;

б) индивидуальных особенностях наблюдаемого;

в) индивидуально-психологических особенностях наблюдаемого;

г) в особенностях наблюдаемого как субъекта деятельности;

д) в особенностях наблюдаемого как социального субъекта;

е) во внешних обстоятельствах.

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

а) цель общения;

б) уровень общения;

в) количество участников общения;

г) социальная значимость общения;

д) полезность общения;

е) продолжительность общения.

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

а) в процессе контакта возникают негативные чувства;

б) в процессе контакта возникают негативные эмоции;

в) взаимодействующие стороны испытывают симпатию друг у друга;

г) если участники общения являются носителями разных субкультур;

д) все ответы верны;

е) верны ответы А и Б.

**9. Под социальной перцепцией понимается:**

а) социальная детерминация перцептивных процессов;

б) процесс восприятия «социальных объектов» (индивиды, социальные группы, большие социальные общности);

в) восприятие в процессе межличностного взаимодействия;

г) культурно-историческая обусловленность восприятия социальных процессов и объектов;

д) зависимость восприятия от внутригрупповых отношений;

е) все ответы верны.

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

а) суггестия;

б) убеждение;

в) заражение;

г) подражание;

д) замещение;

е) мода.

**11. Опосредованное общение:**

а) происходит в ситуациях, когда субъекты отделены друг от друга временем или расстоянием;

б) обеспечивается при помощи различных средств (телефон, письмо и т.д.);

в) характеризуется неполным психологическим контактом;

г) характеризуется затрудненной обратной связью;

д) все ответы верны;

е) все ответы не верны.

**12. Идентификация:**

а) является одним из способов понимания другого человека;

б) выражается в уподоблении себя другому человеку;

в) является одним из механизмов усвоения опыта;

г) как понятие наиболее глубоко разработано в психоанализе;

д) верны ответы Б и В;

е) все ответы верны.

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

а) познание субъектом самого себя;

б) осознание действующим субъектом того, как он воспринимается партнером по общению;

в) бессознательное стремление откликнуться на проблемы другого человека;

г) аффективно окрашенное понимание себя в контексте социальных отношений;

д) принятие позиции другого человека;

е) все ответы верны.

**14. Общение – это:**

а) процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов;

б) процесс установления и развития контактов между людьми;

в) производство индивидами их общего;

г) все ответы верны;

д) верны ответы А и В;

е) верны ответы Б и В.

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

а) фонетический;

б) семантический;

в) стилистический;

г) логический;

д) верны только ответы Б и Г;

е) все ответы верны.

**16. Специфика межличностного информационного обмена определяется**

а) наличием процесса психологической обратной связи;

б) возникновением коммуникативных барьеров;

в) многоуровневостью передачи информации;

г) влиянием пространственно-временного контекста на содержание информации;

д) верны ответы А и Б;

е) все ответы верны.

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

а) оптико-кинетическая система знаков;

б) паралингвистическая система знаков;

в) экстралингвистическая система знаков;

г) верны ответы Б и В;

д) верны ответы А и Б;

е) все ответы верны.

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

а) социальная рефлексия;

б) когнитивный диссонанс;

в) социальная категоризация;

г) идеосинкразический кредит;

д) социальная стратификация;

е) все ответы не верны.

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

а) нонконформизм;

б) негативизм;

в) нигилизм;

г) протест;

д) самостоятельность;

е) все ответы верны.

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

а) лидер призван осуществлять регуляцию межличностных отношений в группе, тогда как руководитель осуществляет регуляцию официальных отношений группы;

б) лидерство можно констатировать в условиях микросреды, тогда как руководство – элемент макросреды;

в) лидер избирается, а руководитель назначается;

г) явление лидерства более стабильно по сравнению с руководством;

д) верны ответы А и Б;

е) все ответы верны.

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

а) руководитель всякой реальной социальной группы либо назначается, либо избирается;

б) руководство подчиненными в отличие от лидерства обладает менее определенной системой санкций;

в) процесс принятия решения руководителем в отличие от лидера более сложен и опосредован большим количеством обстоятельств;

г) сфера деятельности руководителя – та группа, которой он непосредственно руководит, тогда как сфера деятельности лидера гораздо шире, поскольку он «представляет» малую группу в более широкой социальной системе;

д) верны ответы А и В;

е) все ответы верны.

**22. Лидер группы:**

а) гораздо сильнее других членов группы ориентирован на группу;

б) обладает наибольшей компетентностью в групповой задаче;

в) имеет групповую санкцию на нарушение групповых норм, если это способствует лучшему достижению целей группы;

г) верны ответы А и Б;

д) верны ответы А и В;

е) все ответы верны.

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

а) да б) нет

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

1. деловая беседа, деловые переговоры,
2. деловые совещания,
3. публичные выступления
4. деловые споры, дискуссии, полемика

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

1. государственные
2. воинские
3. производственные
4. торговые
5. смешанные
6. частные
7. научные, учебные

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. закрытые вопросы.

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

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

1. контактные
2. неконтактные
3. первичные
4. вторичные

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

1. постоянные
2. временные
3. жесткая
4. гибкая

**33. Определите соответствия:**

1. технологические факторы зрелости группы

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

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

1. неготовность исполнителя к самостоятельному выполнению задачи
2. нежелание исполнителя брать на себя ответственность.
3. высокий уровень профессиональной зрелости предполагает передачу полномочий исполнителю
4. слабое управление
5. малую степень эмоциональной поддержки.

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

1. эксплуататорско-авторитарный

1. от наказаний — к поощрениям
2. автократия в чистом виде
3. большее доверие к подчиненным
   1. благосклонно-авторитарный
4. ограниченное участие подчиненных в принятии решений
   1. консультативно-демократический

4. демократизм в чистом виде

1. делегирование им малозначительных полномочий
2. основанный на участии подчиненных в принятии решений, в том числе важнейших

**36. Замечания-предупреждения:**

1. замечания, которые собеседник не успевает, не хочет или не смеет высказать, поэтому мы сами должны их выявить и нейтрализовать.
2. относятся к причинам, вызывающим неприятные замечания, особенно в тех случаях, когда точка зрения собеседника полностью ошибочна.

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

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

1. начало беседы;
2. аргументирование выдвигаемых положений;
3. завершение беседы.
4. принятие решения;
5. информирование партнеров;

**38. Невысказанные замечания – это:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**43. К целям совещания относится:**

1. описание требуемого результата
2. описание нужного типа решения и желательного итога работы
3. предварительный обмен мнениями
4. подготовка рекомендаций для принятия решения
5. принятие решения по вопросу
6. верны все ответы

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

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

**45. Психологический тип собеседника «Всезнайка» характеризуется:**

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

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

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

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

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

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

1. найти по всем вопросам повестки дня оптимальное решение за минимальное время.
2. регулировать направленность, деловитость выступлений
3. не допускать отклонений в сторону
4. поощрять затягивание выступлений для рождения дискуссии по вопросу
5. при выявлении неподготовленности вопроса не снимать его с обсуждения, а решить его на совещании
6. высказывать замечание по неконструктивным моментам

**49. Тема совещания:**

1. должна быть точно сформулирована в нужном направлении для увеличения шансов получить нужный результат.
2. тема должна быть сформулирована так, чтобы заинтересовать каждого участника совещания
3. должна быть сформулирована конкретно.
4. должна выноситься на обсуждение, если ее не удается решить в рабочем порядке.
5. все ответы верны

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

1. удаление от основного предмета разговора, в результате чего можно полностью потеряться нить изложения.
2. заострение внимания на «голых» фактах.
3. «уязвимые места» — для многих людей это такие критические слова, которые особенно действуют на психику, выводя человека из состояния равновесия.
4. все ответы верны

 **Ситуационная задача- анализ деловой беседы**

* + 1. Составьте фрагмент деловой беседы менеджера по персоналу турагентства и соискателя на должность менеджера по продажам. Проведите анализ собственных коммуникативных успехов, которые могут быть применены в индустрии туризма и гостеприимства, сформулировать личную цель на саморазвитие навыков делового общения.

2.Смоделируйте фрагмент деловой беседы менеджера по продажам турагентства с клиентом.. Охарактеризуйте психологические тактики специалиста, способствующие сотрудничеству. Представьте поведенческие портреты коммуникантов.

**3- семестр «Конфликтология»**

**Групповой проект**

**Технологии общения с клиентом в условиях конфликтной ситуации. Психологическая составляющая**

**Ситуационная задача (анализ конфликтной ситуации)**

* + 1. *В фирме «Мега-нано-тур» 7 отделов. В одном из отделов освободилось место руководителя. Директор фирмы хорошо знаком с результативностью своих сотрудников. В этом отделе он выделил двоих специалистов , которые, по его оценке, способны и достойны занять место руководителя. Их фамилии: Козлов и Баранов. Чтобы сделать выбор, директор решил пригласить их на беседу втроем завтра в 10 утра и велел секретарю предупредить обоих. Секретарь позвонил в отдел, там в это время был только Козлов, он обещал передать Баранову, но не смог, так как должен был выехать в другую организацию. На следующий день в 10 утра к директору пришел только Козлов. Директор потребовал Баранова, но его опять не было на месте. Секретарь получил выговор. Тем не менее, побеседовав с Козловым, директор остался доволен и назначил его руководителем отдела.Баранов, узнав об упущенных возможностях, решил, что Козлов специально не предупредил его о встрече. Половина отдела приняла сторону Козлова, половина – сторону Баранова. В отделе резко ухудшились отношения, снизилась результативность работы. Козлов и Баранов превратились в настоящих врагов.Через месяц директор опять приглашает обоих к себе в кабинет. Он считает каждого из них хорошим, «штучным» специалистом, не хочет терять ни одного из них. Но отдел работал и может работать лучше».В фирме «Мега-нано-тур» 7 отделов. В одном из отделов освободилось место руководителя. Директор фирмы хорошо знаком с результативностью своих сотрудников. В этом отделе он выделил двоих специалистов , которые, по его оценке, способны и достойны занять место руководителя. Их фамилии: Козлов и Баранов. Чтобы сделать выбор, директор решил пригласить их на беседу втроем завтра в 10 утра и велел секретарю предупредить обоих. Секретарь позвонил в отдел, там в это время был только Козлов, он обещал передать Баранову, но не смог, так как должен был выехать в другую организацию. На следующий день в 10 утра к директору пришел только Козлов. Директор потребовал Баранова, но его опять не было на месте. Секретарь получил выговор. Тем не менее, побеседовав с Козловым, директор остался доволен и назначил его руководителем отдела.Баранов, узнав об упущенных возможностях, решил, что Козлов специально не предупредил его о встрече. Половина отдела приняла сторону Козлова, половина – сторону Баранова. В отделе резко ухудшились отношения, снизилась результативность работы. Козлов и Баранов превратились в настоящих врагов. Через месяц директор опять приглашает обоих к себе в кабинет. Он считает каждого из них хорошим, «штучным» специалистом, не хочет терять ни одного из них. Но отдел работал и может работать лучше».*

*Каковы причины конфликта? Сделайте картографию конфликта (определите предмет конфликта, заинтересованные стороны, выясните интересы и опасения сторон), разработайте варианты его решения и критерии оценки результата.*

**Тренинг. Психологическая постройка к клиенту в условиях конфликтной ситуации**

В турагентство обратился клиент с жалобой на плохой сервис в гостинице, в которой был размещен во время тура.Он эмоционален, агрессивен. Смоделируйте психологический портрет клиента. Оцените его эмоциональное состояние, вербальные и невербальные сигналы, предложите психологические тактики для достижения коммуникативной цели.

**Тестирование**

**1. Расположите по возрастанию уровни теории потребностей по А. Маслоу:**

1. самовыражение
2. социальные
3. самоуважение
4. физиологические
5. безопасность и защищенность

**2. Полный перечень структурных элементов конфликта составляют:**

1. роли оппонентов, объект конфликта, среда конфликта
2. позиции субъектов, участники конфликта, зона разногласий
3. стороны конфликта, субъективные и объективные характеристики конфликта

**3. Стратегия сотрудничества:**

1. приводит к разрешению конфликта
2. ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации
3. свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности

**4. Предупреждение конфликта представляет собой:**

1. управление конфликтом с целью его легитимации
2. вид деятельности, направленный на ограничение конфликта
3. превентивную форму управления конфликтом

**5. Конфликт влияет на человека:**

1. позитивно
2. негативно
3. позитивно и негативно
4. не оказывает влияния

**6. Конфликты по социальным последствиям бывают:**

1. конструктивными
2. предметными
3. деструктивными
4. затяжными

**7. Компромисс как вынужденное взаимное удовлетворение при разрешении конфликта применим тогда, когда:**

1. необходимо сохранить хорошими межличностные отношения
2. приходится отказаться от конфликта
3. не нужен выигрыш
4. заинтересованность сторон равная

**8. Сотрудничество как стиль поведения в конфликте выбирается тогда, когда:**

1. проблема важная и есть время и силы для ее решения
2. партнеры равны по рангу
3. партнеры ограничены во времени
4. есть желание найти взаимовыгодное решение.

**9. Основными формами разрешения организационно-управленческих конфликтов не является:**

1. переговоры
2. сотрудничество
3. посредничество
4. консенсус
5. арбитраж

**10. К групповым конфликтам относятся:**

1. личность - группа
2. группа - группа
3. личность - группа, группа - группа
4. микрогруппа - руководитель

**11. Определите последовательность фаз в динамике стрессового реагирования по Г.Селье:**

* 1. фаза истощения
  2. фаза сопротивления
  3. фаза тревоги

**12. Стрессовое состояние способно провоцировать:**

* + 1. сердечно-сосудистые, аллергические и иммунные заболевания
    2. снижение работоспособности
    3. угнетение жизненной и творческой активности
    4. вялость и пассивность
    5. бессонницу
    6. раздражительность
    7. все ответы верны

**13. Дисстресс характеризуется:**

1. механизмами стресса, призванными обеспечить сопротивляемость организма
2. недостаточной эффективностью механизмов стресса
3. «истощением ресурса» механизмов стресса при длительном и интенсивном стрессирующем воздействии на человека.
4. все ответы верны

**14. Какой из трех фаз стрессового реагирования, выделенных Г. Селье, фактически соответствует состояние дистресса:**

1. фазе истощения
2. фазе сопротивления
3. фазе тревоги

**15. Определите соответствие между основными элементами в структуре стрессовой реакции и их характеристиками:**

1. оценка стрессогенного события;

* + 1. физиологические и биохимические сдвиги в организме;
    2. изменение поведения человека.

1. субъективность.
2. влияние знаний «природы вещей», личный опыт (положительный или отрицательный), общие социокультурные установки, эмоциональное состояние в момент события.
3. ложные страхи, ошибочное истолкование каких-либо явлений как угрожающих нашему благополучию
4. крайне тесная связь с социальными факторами

**16. К организационным факторы, способные вызвать стресс, относят:**

1. перегрузка или слишком малая рабочая нагрузка;
2. конфликт ролей или их неопределенность
3. страх не справиться с работой или страх допустить ошибку;
4. страх быть обойденным другими;
5. страх потерять работу и страх потерять собственное Я.
6. неинтересная работа
7. плохие физические условия (шум, холод и пр.);
8. неправильное соотношение между полномочиями и ответственностью;
9. плохие каналы обмена информацией в организации

**17. Стресс — это:**

1. напряжение, мобилизующее, активизирующее организм для борьбы с источником негативных эмоций.
2. чрезмерное напряжение, понижающее возможности организма адекватно реагировать на требования внешней среды.

**18. Выделяют три уровня профилактики стрессов. Определите соответствия:**

1. телесном

2. эмоциональном

1. интерес к своему здоровью и режиму питания
2. поиск эмоционально-комфортных для себя ситуации

3. рассудочном

в) принятие себя такими, каковы вы есть.

г) тщательный уход за внешним видом

д) ощущение ценности и неповторимости собственной жизни.

**19. Иррациональными считаются убеждения:**

1. не имеющие в реальности достаточных оснований.
2. чересчур категоричные обобщения неких форм поведения
3. укорененные в нашем сознании стереотипы
4. все ответы верны
5. все ответы неверны

**20. Рекомендации по профилактике стрессов, формулируемые управленческой психологией, направлены:**

1. руководителям, в чьи обязанности вменяется снижать уровень стресса у сотрудников
2. подчиненным, которым предлагается беречься от стрессов самим и не служить стрессодателями для других.
3. и руководителям, и подчиненным
4. психологам, консультирующим по вопросам организационно-управленческой деятельности

**21. К основным признакам и условиям, достаточным для возникновения конфликта, относятся:**

1. противоположно направленные мотивы или суждения;
2. нанесение взаимного ущерба (морального, материального, физического; психологического) субъектами социального взаимодействия;
3. наличие у субъектов социального взаимодействия состояния противоборства между ними;
4. верны все ответы.

**22. К этапам конфликта относятся:**

1. эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие;
2. инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт;
3. тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. 1-а | 5-г | 9-б | 13-б | 17-а |
| 2-б | 6-а | 10-а | 14-г | 18-а |
| 3-а | 7-б | 11-г | 15-а | 19-б |
| 4-д | 8-а | 12-д | 16-б | 20-д |

**4-й семестр «Межкультурные коммуникации»)**

**Групповой проект**

**Технологии общения с клиентом с учетом межнациональной, межкультурной специфики**.

**Ситуационная задача**

* 1. Российский туроператор ведет переговоры о сотрудничестве с китайским (французским, немецким и т.д.) туроператором. Речь идет о сотрудничестве – совместный проект. Переговоры заходят в тупик в области финансовой составляющей. Какие тактики может использовать российский туроператор?

2.Муниципалитет совместно с туроператором участвует **в** форуме по туризму с представителями немецкой (французской, испанской, итальянской, английской, японской, китайской, арабской) стороны. Какие вопросы о привлекательности региона должны быть подготовлены специалистами туроператора для обсуждения**?**

3.ООО Туроператор «Бюро путешествий «Горизонт» получило от турагентства деловое письмо, содержащее требование клиента о возмещении компенсации за неудобства размещения в отеле со ссылкой на Франкфуртскую таблицу. Дайте официальный ответ турагентству, принимая во внимание, что Франкфуртская таблица не является нормативно-правовым актом.

**Круглый стол- профессиональная речь**

1. .Инвестиционная привлекательность региона
2. Проблемы внутреннего туризма в России
3. .Презентация турмаршрута/ проекта/услуги
4. .Содержание Франкфуртской таблицы
5. Вопросы медицинского страхования туристов
6. Перспективы экотуризма

7.Проблемы внешнего туризма в России

**Тестирование**

1. Межкультурная коммуникация – это

1. это процесс взаимодействия представителей разных культур и субкультур

2. процесс взаимодействия представителей разных социальных групп

3. любое речевое взаимодействие с целью обмена информацией

2. По классификации мировых культур в области делового общения Р.Льюиса моноактивные культуры – это

1. культуры, в которых принято планировать свою жизнь, составлять расписание, организовывать деятельность в определенной последовательности, заниматься только одним делом в данный момент;

2. культуры, в которых принято много дел делать сразу, планировать очередность дел не по расписанию, а по степени привлекательности, значимости на конкретный момент;

3. культуры, придающие наибольшее значение вежливости и уважению.

3. По классификации мировых культур в области делового общения Р.Льюиса полиактивные культуры – это

1. культуры, в которых принято планировать свою жизнь, составлять расписание, организовывать деятельность в определенной последовательности, заниматься только одним делом в данный момент;

2. культуры, в которых принято много дел делать сразу, планировать очередность дел не по расписанию, а по степени привлекательности, значимости на конкретный момент;

3. культуры, придающие наибольшее значение вежливости и уважению.

4. По классификации мировых культур в области делового общения Р.Льюиса реактивные культуры – это

1. культуры, в которых принято планировать свою жизнь, составлять расписание, организовывать деятельность в определенной последовательности, заниматься только одним делом в данный момент;

2. культуры, в которых принято много дел делать сразу, планировать очередность дел не по расписанию, а по степени привлекательности, значимости на конкретный момент;

3. культуры, придающие наибольшее значение вежливости и уважению.

5. 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.

6. Для успешного делового общения наиболее эффективной является стратегия:

1. сотрудничества;
2. соперничества;
3. конфронтации.

7. К представителям моноактивной культуры (классификация Р.Льюиса) относят:

* 1. немцев
  2. японцев
  3. итальянцев

8. К представителям полиактивной культуры (классификация Р.Льюиса) относят:

1. американцев
2. китайцев
3. русских

9. К представителям реаактивной культуры (классификация Р.Льюиса) относят:

1. англичан
2. японцев
3. французов

10. Тактика терпения, выжидания, умаление собственных достоинств, спокойного контроля характерна для

1. моноактивной культуры
2. полиактивной культуры
3. реактивной культуры

11. Тактика убеждения через красноречие характерна для

1. моноактивной культуры
2. полиактивной культуры
3. реактивной культуры

12. Ученый - автор теории культурных измерений

1. Г.Хофстеде

2. Р.Льюис

3. Э.Холл

13. Самая древняя мировая религия

1.христианство

2. буддизм

3. ислам

14. Особенность вероисповедания в пределах определенного религиозного учения – это

* + - 1. Религия
      2. Конфессия

15. Паралингвистические средства общения – это:

1. интонация;

2. жесты;

3. позы**;**

4.шумы.

16. Кинесические средства общения – это:

1. интонация;

2. жесты;

3. позы**;**

4.шумы.

17. Экстралингвистические средства общения – это:

1. интонация;

2. жесты;

3. позы**;**

4.шумы.

18. Продуктивными видами речевой деятельности являются:

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

19.Оптимальное время для проведения презентации для представителей арабских стран

1. 60 мин.

2. 20-25 мин.

3. более 50 мин.

20. По классификации мировых культур Э.Холла к высококонтекстуальной культуре относится

# 1. Франция

# 2.Германия

# 3.скандинавские страны

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

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Номер недели семестра | Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части) | Вид и содержание контрольного задания | Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи |
| 1 | Основные виды речевой деятельности | 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 «Туризм 2018»;  3-уведомление о задержке заказа;  бронирование мест на теплоходе/ самолете/в гостинице  Составление проф.речей (Примерные темы: презентация нового проекта, ротация кадров; вопросы трудовой дисциплины; информирование акционеров о кризисной ситуации, сложившейся в компании и др. | Представить краткую характеристику исследуемой компании, которая является адресантом деловых писем. Составьте деловые письма и соответствующие дискурс-анализы. В течение месяца - декабрь 2017г.  Представить профессиональную речь/ монологический деловой дискурс и дискурс-анализ – в течение месяца - ноябрь 2017г. |
| 2 | Основы психологии деловых коммуникаций. | Контрольная работа  Контрольные вопросы по темам: Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением. Перцептивная сторона делового общения.  Решение тестовых заданий  **1. Опосредованное общение – это:**  а) прямое естественное общение, когда субъекты взаимодействия общаются посредством речи, паралингвистических и невербальных средств коммуникации;  б) общение, опосредованное невербальными средствами коммуникации;  в) общение с использованием исключительно вербальных средств;  г) общение на очень близкой (до 1,5 метров) дистанции;  д) все ответы верны;  е) все ответы не верны.  **2. Коммуникативные барьеры непонимания возникают:**  а) вследствие принадлежности субъектов общения к разным социальным слоям;  б) в связи с различными знаковыми средствами передачи сообщения;  в) вследствие разного уровня развития и владения речью;  г) при различиях в идеологии и различиях в представлениях о структуре и смысле власти;  д) верны только ответы Б и В;  е) все ответы верны.  **3. Психологическое заражение – это:**  а) особый механизм социального восприятия;  б) особый механизм влияния;  в) специфическая форма социальной памяти;  г) один из феноменов группообразования;  д) механизм повышения групповой сплоченности;  е) процесс повышения эмоциональной напряженности в группе.  **4. В процессе познания другого человека одновременно осуществляется несколько процессов:**  а) эмоциональная оценка другого;  б) интерпретация его поведения и попытка понять причины его поведения;  в) построение стратегии воздействия на собеседника;  г) построение собственной стратегии поведения;  д) верны ответы А и Б;  е) все ответы верны.  **5. Термин «интерактивная сторона общения» обозначает:**  а) совокупность феноменов, выражающих суть взаимодействия людей;  б) аспект коммуникативного процесса;  в) внутреннюю, психологическую структуру деятельности;  г) активность членов группы по поддержанию ее целостности;  д) верны ответы Б и В;  е) все ответы верны. | Ответить на поставленные вопросы  Ответить на поставленные вопросы  *20 тестовых заданий*  *В каждом задании - 5 вариантов ответа, правильный ответ – 1*  *Выполняется на третьей учебной неделе в аудитории* |
| 3 | Конфликтология | ***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;  Д) У вас есть то, что устранит конфликт;  **2. Временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: противоречия и напряженных отношений:**  А) Разрешение;  Б) Затухание;  В) Устранение;  Г) Перерастание в другой конфликт.  Д) Нормализация.  **3. 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.  **4. Конфликты возникают в процессе:** А) Установления и достижения целей; Б) Распределения и выполнения должностных полномочий и задач; В) Распределения ресурсов; Г) Реализация коммуникаций.  Д) Все ответы верны.  **5. Горизонтальный межличностный конфликт характеризуется тем, что:**  А) Участники находятся в подчинении друг с другом;  Б) Участники не подчиняются друг другу;  В) Есть обе составляющие.  Г) Участники имеют равный статус.  Д) Участники вместе работают. | Ответить на поставленные вопросы  *20 тестовых заданий*  *В каждом задании - 5 вариантов ответа, правильный ответ – 1*  *Выполняется на третьей учебной неделе в аудитории* |
| 4 | Основы межкультурных коммуникаций. | Составление рекомендаций по деловому общению для специалистов-участников форума по туризму с представителями немецкой (французской, испанской, итальянской, английской, японской, китайской, арабской) стороны. | Представить рекомендации для специалистов-участников форума по туризму с иностранными представителями. В течение месяца - апрель 2018г. |

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  пп | Индекс компетенции | Планируемые результаты обучения  (компетенции или ее части) |
|
| 1. | ОК-4 | - способностью к коммуникациям в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; |
| 2. | ОК-5 | - способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; |
| 3 | ОПК-4 | – способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации |
| 4 | ПК-2 | - владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде |
| 5 | ПК-12 | - умением организовывать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Содержание компетенции  (или ее части) | | Основные признаки уровня сформированности компетенции (части компетенции), приобретаемой в результате изучения дисциплины | Критерии оценивания компетенций |
| ОК-4 | Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | составление профессиональной речи с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил композиции и языковых норм | *Критерии оценки:*   1. Характеристика коммуникативной ситуации *(0-5 балла).* 2. Принцип построения дискурса *(0-5 балла).* 3. Целостность дискурса *(0-5 балла).* 4. Использование этикетных формул *(0-5 балл).* 5. Использование аргументов *(0-5 балла).* 6. Использование профессиональной лексики *(0- 5балл).* 7. Использование фигур речи *(0-5 балл).*   *Максимальная сумма баллов - 35 баллов.* |
| ОК-5 | способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая 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  Анализ конфликтных ситуаций | *Критерии оценки:*   1. Определение особенностей делового общения партнеров по бизнесу (0-2 балла 2. рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-2 балл); 3. определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балл); 4. определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-2 балла); 5. соблюдение языковой нормы (0-2 балла).   Максимальная сумма баллов - 10 баллов*.*  *Критерии оценки:*   1. Моделирование конфликтной ситуации (0-2 балл). 2. Определение составляющих конфликтной ситуации (0-2 балл). 3. Определение стратегии управления конфликтом (0-2 балл). 4. определение возможных преимуществ сторон/стороны в случае разрешения конфликта (0-2 балл). 5. Определение дальнейших путей сотрудничества с партнером(0-2 балл).   *Максимальная сумма баллов - 10 баллов.* |
| ОПК-4 | – способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации; | Публичное выступление  ведение деловой корреспонденции, составление документов различных жанров, ведение деловой переписки на форумах потребителей услуг от лица компании | *Критерии оценки:*  *1.Информативность, логичность, композиционная стройность дискурса – 10 баллов*  *2.Аргументированность -10балла*  *3.Соблюдение языковой нормы – 5баллов*  *4.Наличие презентации, отвечающей современным нормам – 5баллов*  *5. Наличие средств художественной выразительности – 5балла*  *Максимальная сумма баллов - 35 баллов.*  *Критерии оценки:*  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).   Максимальная сумма баллов - 5 баллов. |
| ПК-2 | владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде | Анализ коммуникативных ситуаций | *Критерии оценки:*   1. Моделирование коммуникативной ситуации (0-2 балл). 2. рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-2 балл); 3. определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балл); 4. определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-2 балла); 5. соблюдение языковой нормы (0-2 балла).   Максимальная сумма баллов - 10 баллов*.*  *Максимальная сумма баллов - 10 баллов.* |
| ПК-12 | умением организовывать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) | Анализ коммуникативных ситуаций | *Критерии оценки:*   1. Моделирование коммуникативной ситуации (0-2 балл). 2. рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-2 балл); 3. определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балл); 4. определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-2 балла); 5. соблюдение языковой нормы (0-2 балла).   Максимальная сумма баллов - 10 баллов*.*  *Максимальная сумма баллов - 10 баллов.* |

**7.4. Содержание занятий**

**Модуль Б1.Б.6. М 1 Основы речевой коммуникации**

**Практическое занятие 1 (1-й семестр).**

**Вид практического занятия**: ситуационно-ролевая игра

**Тема и содержание занятия:** Основные понятия теории речевой коммуникации

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

**Практические навыки:** умение моделировать коммуникативную ситуацию

**Продолжительность занятия** – 2 часа. (заочная форма – 1ч.)

**Практическое занятие 2**

**Вид практического занятия**: решение ситуационных задач- деловая беседа.

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

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

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

**Продолжительность занятия** – 2 часа. . (заочная форма – 1ч.)

**Практическое занятие 3**

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

**Тема и содержание занятия:** Этическийаспект речевой коммуникации. Этиколингвистический анализ телевизионных ток-шоу.

**Цель занятия:**Обучение правилам речевого общения на примере анализа реч

**Продолжительность занятия** – 2 часа.

**Практическое занятие 3**

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

**Тема и содержание занятия:** Этическийаспект речевой коммуникации. Этиколингвистический анализ телевизионных ток-шоу.

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

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

**Продолжительность занятия** – 2 часа. . (заочная форма – 1ч.)

**Практическое занятие 4**

**Вид практического занятия**: Тестирование.

**Тема и содержание занятия:** Психологическийаспект речевой коммуникации. Анализ приемов эмоционально-психологического речевого воздействия и вероятной психологической реакции (на примере деловой беседы). Предлагаемые ситуации приближены к реальным и отражают речевые взаимодействия специалистов, работающих в сфере сервиса, с клиентами.

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

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

**Продолжительность занятия** – 2 часа. (заочная форма – 1ч.)

**Практическое занятие 5**

**Вид практического занятия**: Круглый стол Защита группового проекта

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

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

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

**Продолжительность занятия** – 4 часа. . (заочная форма – 1ч.)

**Практическое занятие 6**

**Вид практического занятия**: тренинг, контроль навыков аудирования

**Тема и содержание занятия:** Совершенствование навыков слушания.

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

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

**Продолжительность занятия** –2 часа. . (заочная форма – 0,25ч.)

**Практическое занятие 7**

**Вид практического занятия**: круглый стол, выступление с профессиональными речами

**Тема и содержание занятия:** Круглый стол. Профессиональная/публичная речь

**Цель занятия:**обучение студентов различным видам чтения.

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

**Продолжительность занятия** – 2 часа. . (заочная форма – 0,25ч.)

**Практическое занятие 8**

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

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

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

**Практические навыки:** умение писать деловые записки, протоколы, деловые письма и другие документы, обеспечивающие сопровождение деловой речи.

**Продолжительность занятия** – 2 часа. . (заочная форма – 0,5ч.)

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

**Практическое занятие 1 (2-й семестр).**

**Вид практического занятия**: ситуационно-ролевая игра

**Тема и содержание занятия:** Введение в основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса

**Цель занятия:**обучение студентов правилам делового общения

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

**Продолжительность занятия** – 2 часа. . (заочная форма – 1ч.)

**Практическое занятие 2**

**Вид практического занятия**: ситуационно-ролевая игра

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

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

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

**Продолжительность занятия** – 2 часа. (заочная форма – 1ч.)

**Практическое занятие 3**

**Вид практического занятия**: ситуационно-ролевая игра

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

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

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

**Продолжительность занятия** – 2 часа. . (заочная форма – 1ч.)

**Практическое занятие 4**

**Вид практического занятия**: Тренинг – психологическая подстройка к клиенту

**Тема и содержание занятия:** Коммуникативная сторона делового общения.

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

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

**Продолжительность занятия** – 2 часа. . (заочная форма – 2ч.)

**Практическое занятие 5**

**Вид практического занятия**: Тестирование

**Тема и содержание занятия:** Интерактивная сторона делового общения

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

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

**Продолжительность занятия** – 2 часа. . (заочная форма – 2ч.)

**Практическое занятие 6**

**Вид практического занятия**: Ситуационная задача (анализ деловой беседы)

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

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

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

**Продолжительность занятия** – 2 часа. . (заочная форма – 0,5ч.)

**Практическое занятие 7**

**Вид практического занятия**: Ситуационно-ролевая игра- переговоры.

**Тема и содержание занятия:** Психологические аспекты переговорного процесса.

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

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

**Продолжительность занятия** – 2 часа. . (заочная форма – 0,5ч.)

**Практическое занятие 8**

**Вид практического занятия**: круглый стол.

**Тема и содержание занятия:** Деловые совещания.

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

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

**Продолжительность занятия** – 2 часа. . (заочная форма – 0,5ч.)

**Практическое занятие 9**

**Вид практического занятия**: Круглый стол.

Групповой проект «Технология общения с клиентом. Психологическая составляющая».

**Тема и содержание занятия:** Психологические особенности публичного выступления.

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

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

**Продолжительность занятия** – 2 часа. . (заочная форма – 0,5ч.)

**Модуль Б1.Б.6. М 3. Конфликтология**

**Практическое занятие 1 (3-й семестр).**

**Вид практического занятия:** ситуационно-ролевые игры

**Тема и содержание занятия:** Конфликт: понятие, признаки. Становление конфликтологии.

**Цель занятия:**обучение студентов диагностике конфликтов.

**Практические навыки:** умение диагностировать и нейтрализовать конфликт .

**Продолжительность занятия** – 2 часа. . (заочная форма – 0,5ч.)

**Практическое занятие 2**

**Вид практического занятия**:ситуационно-ролевая игра

**Тема и содержание занятия:** Конфликты: виды, причины, динамика.

**Цель занятия:**обучение студентов диагностике конфликтов, приемам нейтрализации конфликтов.

**Практические навыки:** умение диагностировать и нейтрализовать конфликт .

**Продолжительность занятия** – 2 часа. . (заочная форма – 0,5ч.)

**Практическое занятие 3**

**Вид практического занятия**:Ситуационная задача (анализ конфликтной ситуации)

**Тема и содержание занятия:** Психологическая традиция изучения конфликтов. Диагностика конфликтов

**Цель занятия:**обучение студентов диагностическим методикам

**Практические навыки:** умение диагностировать и нейтрализовать конфликт.

**Продолжительность занятия** – 2 часа. . (заочная форма – 1ч.)

**Практические занятия 4,5**

**Вид практического занятия**:ситуационно-ролевые игры

**Тема и содержание занятия:** Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Стратегия «Выиграть-Выиграть»: Гарвардский подход.

**Цель занятия:**обучение студентов стратегиям и психологическим тактикам поведения в конфликтной ситуации.

**Практические навыки:** умение использовать стратегии и психологические тактики поведения в конфликтной ситуации.

**Продолжительность занятия** – 4 часа. . (заочная форма – 2ч.)

**Практическое занятие 6**

**Вид практического занятия**:ситуационно-ролевые игры

**Тема и содержание занятия:** Посредничество в конфликтной ситуации

**Цель занятия:**обучение студентов психологическим тактикам поведения в конфликтной ситуации.

**Практические навыки:** умение использовать психологические тактики поведения в конфликтной ситуации.

**Продолжительность занятия** – 2 часа. . (заочная форма – 1ч.)

**Практическое занятие 7**

**Вид практического занятия**:тренинг. Психологическая подстройка к клиенту в условиях конфликтной ситуации

**Тема и содержание занятия:** Управление эмоциональным состоянием в конфликте

**Цель занятия:**обучение студентов психологическим технологиям для управления конфликтом

**Практические навыки:** умение использовать психологические технологии для управления конфликтом

**Продолжительность занятия** – 2 часа. . (заочная форма – 1ч.)

**Практическое занятие 8**

**Вид практического занятия**: Круглый стол-защита группового проекта «Технологии общения с клиентом в условиях конфликтной ситуации. Психологическая составляющая»

**Тема и содержание занятия:** Психотерапевтические технологии в управлении и разрешении конфликтов

**Цель занятия:**обучение студентов психологическим технологиям для управления конфликтом

**Практические навыки:** умение использовать психологические технологии для управления конфликтом

**Продолжительность занятия** – 2 часа.

**Практическое занятие 9**

**Вид практического занятия**: ситуационно-ролевая игра. Тестирование.

**Тема и содержание занятия:** Особенности взаимодействия с трудными клиентами

**Цель занятия:**обучение студентов психологическим технологиям для взаимодействия с трудными клиентами

**Практические навыки:** умение использовать психологические технологии для взаимодействия с трудными клиентами

**Продолжительность занятия** – 2 часа.

**Модуль Б1.Б.6. М4. Межкультурные коммуникации**

**Практическое занятие 1,2 (4-й семестр)**

**Вид практического занятия**: круглый стол, ситуационно-ролевая игра

**Тема и содержание занятия:** Отношение к человеку и миру. Система ценностей и мораль

**Цель занятия:**обучение студентов технологиям делового общения с представителями разных мировых культур

**Практические навыки:** умение использовать технологии делового общения с представителями разных мировых культур

**Продолжительность занятия** – 4 часа. . (заочная форма – 2ч.)

**Практическое занятие 3**

**Вид практического занятия**: Круглый стол- профессиональная речь

Круглый стол- профессиональная речь

**Тема и содержание занятия:** Особенности деловых коммуникаций на Востоке и Западе

**Цель занятия:**обучение студентов технологиям делового общения с представителями разных мировых культур

**Практические навыки:** умение использовать технологии делового общения с представителями разных мировых культур

**Продолжительность занятия** – 2 часа. . (заочная форма – 2ч.)

**Практическое занятие 4**

**Вид практического занятия**: Тестирование

**Тема и содержание занятия:** Коммуникации в христианском мире (католичество, православие, протестантизм)

**Цель занятия:**обучение студентов технологиям делового общения с представителями разных мировых культур

**Практические навыки:** умение использовать технологии делового общения с представителями разных мировых культур

**Продолжительность занятия** – 2 часа. . (заочная форма – 1ч.)

**Практическое занятие 5**

**Вид практического занятия**: Решение ситуационных задач

**Тема и содержание занятия:** Коммуникации в религиозных системах Востока

**Продолжительность занятия** – 2 часа. . (заочная форма – 0,5ч.)

**Практическое занятие 6**

**Вид практического занятия**: Решение ситуационных задач

тестирование

**Тема и содержание занятия:** Коммуникации в мусульманском мире

**Цель занятия:**обучение студентов технологиям делового общения с представителями разных мировых культур

**Практические навыки:** умение использовать технологии делового общения с представителями разных мировых культур

**Продолжительность занятия** – 2 часа. . (заочная форма – 0,5ч.)

**Практическое занятие 7**

**Вид практического занятия**: Круглый стол-защита группового проекта «Технологии общения с клиентом с учетом межнациональной, межкультурной, межрелигиозной специфики»

**Тема и содержание занятия:** Проблемы коммуникаций внутри современной России

**Цель занятия:**обучение студентов технологиям делового общения с представителями разных мировых культур

**Практические навыки:** умение использовать технологии делового общения с представителями разных мировых культур

**Продолжительность занятия** – 4 часа. . (заочная форма – 2ч.)

***Практическое занятие***

*Практическое занятие – это оценочное средство (далее ОС), которое ставит перед собой цель углубленного обсуждения сложной темы учебной программы, а так же выступает способом проверки знаний полученных студентами при самостоятельном изучении темы и путем развития у него ораторских способностей в ходе обсуждения вопросов практического занятия. В процессе подготовки к практическому занятию студент черпает и обобщает знания из материала учебников, монографий, нормативных актов, научных статей и т.д., рекомендуемых для подготовки к практическому занятию.*

*В процессе организации и проведения данной формы занятия формируются знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующий следующие этапы компетенции:*

*Практические занятия проводятся с иcпользованием активных и интерактивных форм обучения:*

***2. Дискуссия.******Круглый стол.*** *Практическое занятие в форме дискуссии представляет собой коллективное обсуждение какого-либо вопроса, проблемы или сопоставление информации, идей, мнений, предложений. Преподаватель заранее озвучивает тему дискуссии и вопросы, на которые будет необходимо ответить. В ходе дискуссии студенты вырабатывают принципы и подходы к решению поставленной проблемы (вопроса), доказательства, обоснования своей позиции, максимально используя свой личный опыт.*

***Характеристика ОС. Круглый стол, дискуссия*** *являются оценочными средствами, позволяющими включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Дискуссионные процедуры могут быть использованы для того, чтобы студенты:*

*– лучше поняли усвояемый материал на фоне разнообразных позиций и мнений, не обязательно достигая общего мнения;*

*– смогли постичь смысл изучаемого материала, который иногда чувствуют интуитивно, но не могут высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию;*

*– смогли согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой проблемы.*

*Эта форма отражает особенности современного профессионального общения в профессиональной сфере. Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса.*

***Методика применения ОС и взаимосвязь с формируемыми компетенциями.***

*На таком практическом занятии осуществляются сотрудничество и взаимопомощь, каждый студент имеет право на интеллектуальную активность, заинтересован в достижении общей цели практических занятий, принимает участие в коллективной выработке выводов и решений. В условиях совместной работы студент занимает активную позицию.*

*На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы изучаемой дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен научиться точно выражать свои мысли в выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию, что формирует способность логически верно и юридически грамотно строить устную и письменную речь, пользоваться иностранными языками в целях изучения зарубежного опыта управления кадровым потенциалом органов власти.*

*Кроме того, дискуссия применяется и как метод обучения, и как форма обучения и заключается в коллективном обсуждении какого-либо вопроса, проблемы или сопоставлении информации, идей, мнений, предложений.*

***3. Метод кейсов/решения ситуационных задач (кейс-стади).*** *Преподаватель готовит кейс (на бумаге или электронном носителе). В кейсе cодержится описание жизненной ситуации, а также набор фактических материалов, документов, связанных с ней. Студенты работают в малых группах (по 3-5 человек). На основании представленных документов и описания они должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути вопроса, выявить ключевые проблемы, предложить возможные основные и альтернативные решения, выбрать оптимальный вариант из имеющихся и аргументировать его. На следующей стадии каждая группа представляет свои результаты анализа и вариант решения, затем проходит общая дискуссия, подведение итогов дискуссии и выбор лучшего решения. В ходе занятия с использованием данного метода происходит установление межпредметных связей, у студентов формируется аналитическое и системное мышление, навыки оценки альтернатив; навыки презентации результатов проведенного анализа; навыки оценки последствий, связанных с принятием решений. В ходе занятия с использованием данного метода у студентов вырабатывается способность к обобщению, анализу и восприятию информации. Способность к постановке цели и выбору путей ее достижения. Способность логически верно, аргументированно и юридически грамотно строить устную речь.*

***Характеристика ОС.*** *Метод case-study или метод конкретных ситуаций – метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов).*

*Метод кейсов использует проблемные задания, в которых обучающимся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, содержащую в себе необходимую, но неполную информацию для решения заданной проблемы. Потребность в применении кейс-измерителей обусловлена тем, что оценка функциональных компетенций не может сводиться к ответам на вопросы тестового характера, поскольку функциональные компетенции – это то, что человек должен уметь делать в трудовой сфере или решении логических задач. Описание функциональных компетенций, как правило, предполагает формулировки деятельностного типа: «способность формулировать цели, задачи и стратегии .., выявлять тенденции…, строить прогнозы…». Наиболее эффективным способом их оценивания является решение кейсов (реальных проблемных ситуаций), основанных на совокупности ситуационных моделей, включающих формулирование проектов частных соглашений, договоров и сделок.*

*Кейсы, включающие в себе различные проблемные ситуации, которые происходили в практике или принципиально могут произойти в будущей профессиональной деятельности, погружают студентов в те вызовы, с которыми они могут встретиться в работе. Вызовы требуют вдумчивого анализа при ограниченной или недостаточной полезной информации, но избыточной ненужной информации, эффективного реагирования на двусмысленные обстоятельства или сложные экономические, политические, психологические контексты. Они, прежде всего, требуют решительных действий, которые нужно четко произвести и отстоять. Кейс-измерители, как правило, включают специальные проблемные задачи, для решения которых студенту необходимо проанализировать ситуацию, требующую актуализировать комплекс профессиональных знаний. Кейсы не могут иметь однозначно правильного ответа, но имеют наиболее правдоподобные. Очень важным при использовании кейсов при оценивании является не только само решение, сколько процесс его принятия и доказательства и доводы в его пользу, самостоятельность и ответственность студентов при решении. Решение кейсов (как процедура оценивания) может быть выполнено группой или индивидуально, в зависимости от целей оценки, быть самостоятельной процедурой или входить как часть в экзамен. По времени процедура может занимать от 2-3 часов до 20-30 минут.*

*Достоинством кейс-измерителей является то, что их использование дает возможность получить достаточно полное представление о профессиональных и личностных качествах человека. Недостатком является необходимость постоянного обновления кейсов, поскольку информация устаревает (кейсы должны быть актуальны), и со временем наиболее правильные варианты ответов будут известны всем студентам.*

*При создании таких измерителей важно предусмотреть отсутствие однозначных решений проблемы, побуждающее студентов к поиску оптимальных решений, их аргументации и обоснования. Эти измерители особенно эффективны для решения задач, имеющих решения, соперничающие по степени истинности. Данный метод обучения предназначен для совершенствования навыков и получения опыта в следующих областях:*

*– выявление, отбор и решение проблем;*

*– работа с информацией;*

*– осмысление значения деталей, описанных в ситуации;*

*– анализ и синтез информации и аргументов;*

*– работа с предположениями и заключениями;*

*– оценка альтернатив;*

*– принятие решений;*

*– слушание и понимание других людей, т.е. навыки групповой работы.*

*Метод case-study относится к неигровым имитационным активным методам обучения. Непосредственная цель метода case-study – это совместными усилиями группы студентов проанализировать ситуацию, возникающую при конкретном положении дел, и выработать практическое решение, а также оценить предложенные алгоритмы и выбрать лучшее в контексте поставленной проблемы.*

***Методика применения ОС и взаимосвязь с формируемыми компетенциями.***

*Метод представляет собой специфическую разновидность исследовательской аналитической технологии, т.е. включает в себя операции исследовательского процесса, аналитические процедуры.*

*Решение кейса позволяет:*

*– организовать работу в группе (или подгруппах) и обеспечить взаимный обмен информацией;*

*– погрузить группу в профессиональную ситуацию, формировать эффект умножения знания;*

*– формировать многообразные личностные качества обучаемых;*

*– формировать проблему и пути ее решения на основании кейса;*

*– активизировать студентов, развивать аналитические и коммуникативные способности, оставляя обучаемых один на один с реальными ситуациями.*

***Критерии оценки. С****тудент должен проявлять активность в группе при анализе поставленной задачи, обеспечивать выработку принимаемого группой решения, поиск нормативного и судебного обоснования решаемой проблемы. Работа в группе на практическом занятии оценивается максимум 10 баллов. В зависимости от критериев оценки активности студента в группе ему выставляется соответствующий балл. За полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников группа (студент) получает 10 баллов, дополнение – от 1 до 3 балов.*

*Применение кейс-технологии рекомендуется в целях:*

*– развития навыков анализа и критического мышления;*

*– изучения теории принятия управленческих решений на конкретных примерах;*

*– отработки типовых схем выработки управленческих решений в проблемных ситуациях;*

*– развития творческого мышления;*

*– развития навыков работы в команде.*

***4. Деловая игра с элементами ролевой игры.*** *В ходе занятия происходит имитация принятия решений в различных ситуациях, осуществляемая по заданным правилам группой людей в диалоговом режиме по заранее обозначенной проблеме и на основании представленных документов. Затем происходит имитация (воспроизведение) реальной ситуации (судебного процесса), в которой студенты действуют в соответствии с обозначенной ролью. В ходе занятия с использованием данного метода у студентов вырабатывается способность к обобщению, анализу и восприятию информации. Способность к постановке цели и выбору путей ее достижения. Способность логически верно, аргументированно и юридически грамотно строить устную речь.*

***Характеристика ОС.*** *Деловая игра с элементами ролевой игры позволяет определить: наиболее сложные для понимания вопросы, способность студентов применять теоретические положения к конкретным жизненным ситуациям, их навыки работы с лекционным и нормативным материалом.*

*Деловая/ ролевая игра, игровое проектирование – совместная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Игра как средство оценивания позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи. Кроме того, игра как метод обучения и контроля используется для решения и оценки комплексных задач: усвоение нового и закрепления старого материала, формирования общекультурных компетенций, развития творческих способностей, эффективность командной работы, способность к совместному решению задач, а также выявить индивидуальный вклад каждого участника. Решение при оценивании, как правило, принимает экспертная наблюдательная комиссия (специально создаваемая, в которую может входить преподаватель).*

*Таким образом, цели использования деловых игр определяют и критерии оценки ее результатов, проявляемых в виде демонстрации:*

* *владение междисциплинарным, комплексным знанием;*
* *навыков анализа и критического мышления;*
* *умений коммуникаций;*
* *ответственности за последствия принимаемых решений;*
* *умений в применении типовых схем выработки управленческих решений в проблемных ситуациях;*
* *творческого мышления;*
* *умений работы в команде.*

***Методика применения ОС и взаимосвязь с формируемыми компетенциями.*** *Деловая игра с элементами ролевой игры имеет своей целью научить студентов грамотно осуществлять построение ответа на заданный вопрос, обязательно ссылаясь на соответствующие статьи (пункты, подпункты) законодательных актов, что формирует соответствующие этапы компетенции:*

*Кроме того, деловая игра с элементами ролевой игры позволяет ознакомиться в определенной степени со своей профессией.*

***Критерии оценки.*** *Подведение итогов деловой игры. Преподаватель и эксперты в течение всего игрового урока внимательно выслушивают вопросы и ответы команд, оценивая их следующим образом:*

*– 1 балл – правильный ответ (как отвечающему лицу, так и команде);*

*– 1 балл – заданный вопрос (как отвечающему лицу, так и команде);*

*– неправильный ответ – на 1 балл уменьшается общее количество очков команды.*

*Также учитывается активность всех участников команды в целом; умение команды слушать своих оппонентов; тактичность в отношении к соперникам. За нарушение указанных требований возможно применение «штрафа» в виде уменьшения общего количества набранных баллов команды на 1 очко. Победившей считается та команда, которая имеет большее число баллов. Оценка выставляется каждому игроку с учетом набранных баллов и места команды.*

*Студент должен проявлять активность в группе при анализе поставленной задачи, обеспечивать выработку принимаемого группой решения, поиск нормативного и судебного обоснования решаемой проблемы. Работа в группе на практическом занятии оценивается максимум 10 баллов. В зависимости от критериев оценки активности студента в группе ему выставляется соответствующий балл. За полный, обоснованный ответ с применением необходимых источников группа (студент) получает 10 баллов, дополнение – от 1 до 3 балов.*

*Критерии оценки эффективности участников в игре:*

* *предъявление каждым студентом своего понимания проблемы;*
* *появление у студентов нового смысла обсуждаемой проблемы;*
* *степень согласованности, возникшая при обсуждении проблемы.*

*Критерии эффективности сформулированного участниками решения:*

* *использование при выработке решений рекомендуемых (обязательных, если игра на освоение определенного учебного материал) приемов, методов;*
* *не превышение лимита времени;*
* *наличие в решении новизны, оригинальности, нестандартности; учет ограничений;*
* *рациональность принятого решения;*
* *наличие ошибок или противоречий в решении;*
* *техническая грамотность оформления решений (если требуется).*

*Критерии межгруппового взаимодействия:*

* *быстрота принятия решений;*
* *экспертиза решений других групп;*
* *аргументированность при защите своих решений;*
* *согласованность решения внутри группы;*
* *итоги соревновательности при проведении действий, входящих в канву игры.*

*Критерии оценки индивидуальных личностных качеств участников (по усмотрению преподавателя):*

* *эрудированность;*
* *принципиальность, честность, добросовестность;*
* *умение аргументировать и отстаивать свое решение;*
* *склонность к риску;*
* *умение использовать различные информационные источники (научную литературу, справочные материал, нормативные документы);*
* *инициативность, исполнительность;*
* *самоорганизацию;*
* *культуру речи, коммуникабельность.*

***5. Тестирование. Тест*** *– это система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.*

***Оценка работы студента на практических занятиях*** *осуществляется по следующим критериям:*

***Отлично*** *- активное участие в обсуждении проблем каждого практического занятияа, самостоятельность ответов, свободное владение материалом, полные и аргументированные ответы на вопросы практического занятияа, участие в дискуссиях, твердое знание лекционного материала, обязательной и рекомендованной дополнительной литературы, регулярная посещаемость занятий.*

***Хорошо*** *- недостаточно полное раскрытие некоторых вопросов темы, незначительные ошибки в формулировке категорий и понятий, меньшая активность на практическом занятии, неполное знание дополнительной литературы, хорошая посещаемость.*

***Удовлетворительно*** *- ответы отражают в целом понимание темы, знание содержания основных категорий и понятий, знакомство с лекционным материалом и рекомендованной основной литературой, недостаточная активность на занятиях, оставляющая желать лучшего посещаемость.*

***Неудовлетворительно*** *- пассивность на практическом занятии, частая неготовность при ответах на вопросы, плохая посещаемость, отсутствие качеств, указанных выше для получения более высоких оценок.*

1 курс 1 семестр

*Раздел 1. Основы речевых коммуникаций*

За составление и презентацию профессиональной речи студент получает от 0 до 35баллов: характеристика коммуникативной ситуации *(0-5 балла),*  построение дискурса *(0-2 балла),* целостность дискурса *(0-10 балла),* использование этикетных формул *(0-2 балл),* использование аргументов *(0-10 балла,* использование профессиональной лексики *(0- 1балл)* использование фигур речи *(0-5 балл).* За составление деловых писем – 0-5 баллов: 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). За решение ситуационных задач (деловая беседа)– 0-10баллов: определение особенностей делового общения партнеров по бизнесу (0-2 балл), рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-2 балла); определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балла);определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-2 балла);соблюдение языковой нормы (0-2 балла).

1 курс 2 семестр

*Раздел 2. Психология делового общения*

За решение ситуационных задач (моделирование и анализ одного из видов делового общения) студент получает от 0 до 10 баллов: определение особенностей делового общения партнеров по бизнесу (0-2 балл), рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-2 балла); определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балла);определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-2 балла);соблюдение языковой нормы (0-2 балла). За моделирование и анализ делового совещания– 0-10 баллов: модель делового совещания (0-2 балла), определение речевых и психологических тактик (0-4 балла), определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балла); анализ итогов совещания (0-2 балла). За участие в ситуационно-ролевой игре – проведение переговоров – 0-35 баллов: анализ коммуникативной ситуации (0-5 баллов); определение и проигрывание социальной роли (0-10 баллов); определение речевых и психологических тактик (0-10 баллов) анализ итогов переговоров (0-5 баллов), использование этикетных формул (0-5 баллов).

2 курс 3 семестр

*Раздел 3. Основы конфликтологии*

За решение ситуационных задач (анализ конфликтных ситуаций) студент получает от 0 до 10 баллов: анализ конфликтной ситуации (0-2 балла), определение речевых и психологических тактик (0-4 балла), определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балла); определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-2 балла). За участие в психологических тренингах 0-10 баллов: участие в тренинге (0-5баллов), анализ психологических методик (0-5 балла). Участие в работе круглого стола (составление и анализ рекомендаций по взаимодействию с клиентами в условиях конфликтной ситуации) – 0-35 баллов: анализ конфликтной ситуации (0-5 баллов), определение речевых и психологических тактик (0-5 баллов), определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-5 баллов); определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций, составление и обоснование рекомендаций по работе с клиентами в у словиях конфликтной ситуации (0-20 баллов)

2курс 4 семестр

*Раздел 4. Межкультурные коммуникации*

За участие в работе круглого стола (защита группового проекта) – 0-35 баллов: информативность целостность дискурса *(0-10 балла),* использование этикетных формул *(0-2 балла),* использование аргументов *(0-10 балла,* использование профессиональной лексики *(0- 1балл),* использование фигур речи *(0-5 баллов),* соблюдение языковой нормы *(0-2 балла*), контакт с аудиторией *(0-5 баллов),.* За решение ситуационных задач (деловая беседа)– 0-10баллов: определение особенностей делового общения партнеров по бизнесу (0-2 балл), рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-2 балла); определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балла);определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-2 балла);соблюдение языковой нормы (0-2 балла).

**Методические материалы:** Методические указания по освоению дисциплины «Технологии делового общения»/ Н.М.Зорина, З.А.Киреенкова; Психология делового общения в туризме и гостеприимстве: учебное пособие/ под ред. Е.С.Сахарчук. М., 2014; Технологии делового общения**:** сборник упражнений/ В.В.Кортунов, Н.М.Зорина, З.А.Киреенкова, Н.Ю.Баклагина и др. М., 2015 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>

**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. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. 2-е изд. — М. : ИНФРА-М, 2017 Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=762215>

2. Деловые коммуникации: Учебник / Папкова О.В. - М.:Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2017. режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=566178>

3. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. 3-e изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014 режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417747>

**8.2. Дополнительная литература**

1. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И.Е. Ворожейкин и др.; Под ред. А.Я. Кибанова; Гос. Универ. Управл. - 2-e изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2014. - <http://znanium.com/bookread.php?book=405091>

2. Мандель, Б. Р. Психология личности [Электронный ресурс] : Учеб. пособие. - М.: Вузовский учебник; ИНФРА-М, 2014. - (ИНФРА-М) <http://znanium.com/bookread.php?book=444530>

3. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-e изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196>

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

**Научная электронная библиотека** <https://cyberleninka.ru/>

**Научная электронная библиотека** <http://www.e-library.ru/>

**Электронная библиотечная система** <http://znanium.com/>

**Электронная библиотечная система** <http://book.ru/>

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

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

6. Российская государственная библиотека (РГБ) [информационно-справочная система]: [www.rsl.ru](http://www.rsl.ru)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Тестирование.

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.

В ходе самостоятельной работы студенты могут работать в программах:

Обучающий тренажер Project Expert,

. Hotelbook.ru – Обучающие семинары.

**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:

|  |  |
| --- | --- |
| 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 |