|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | **утверждено:** |  | |  | **Советом филиала ИТИГ (г.Москва) (филиал)**  **Протокол №10 от «20» июня 2018 г.** |  |   **Рабочая программа**  **дисциплины**   |  |  | | --- | --- | | Шифр | Наименование дисциплины | | **Б1.Б.6** | **Технологии делового общения** |   **основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата***  **по направлению подготовки: *43.03.02 «Туризм»***  **направленность (профиль): *«Проектирование в туризме»***  **Квалификация: *бакалавр***  ***Год начала подготовки: 2017***  **Разработчик (и):**   |  |  | | --- | --- | | должность | ученая степень и звание, ФИО | | ***доцент Департамента фундаментальной подготовки***  ***ст. преподаватель Департамента фундаментальной подготовки*** | ***к. пед. н., доцент Зорина Н.М.,***  ***Киреенкова З.А.*** |   **Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:**   |  |  | | --- | --- | | должность | ученая степень и звание, ФИО | | ***Доцент*** | ***к.э.н., Арифуллин М.В.*** | |

**1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)**

**Дисциплина «Технологии делового общения» - является частью первого блока программы бакалавриата направления 43.03.02 «Туризм» профиль «Проектирование в туризме» и относится к базовой части программы.**

Цельюдисциплины «Технологии делового общения» является формирование у студентов как теоретических знаний, так и практических умений и навыков в области профессионального общения, вытекающих из профиля подготовки бакалавра по направлению подготовки 43.03.02 Туризм профиль «Проектирование в туризме».

Совместно с другими элементами общеобразовательной программы высшего образования дисциплина участвует в формировании профессионально ориентированной компетентной модели выпускника направления подготовки 43.03.02 Туризм профиль «Проектирование в туризме».

Дисциплина участвует в формировании следующих компетенций:

ОК-3 – способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

ОК-4 – способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ОК-5 – способностью к самоорганизации и самообразованию.

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

1. Деловой этикет в профессиональной сфере; речевой этикет профессиональной сферы;
2. Виды и формы деловой коммуникации в профессиональной сфере;
3. Предмет «психологии делового общения»; инструменты исследований в психологии делового общения; инструменты самоанализа;
4. Взаимосвязь общения и деятельности;
5. Личность и общество: психологическая природа взаимодействия;
6. Цели, функции, виды и уровни общения;
7. Роли и ролевые ожидания в общении; социальный контекст общения в сфере туризма и гостеприимства;
8. Психология и технологии эффективного общения в профессиональной сфере;
9. Психология эффективной профессиональной коммуникации во внутренней среде; психология здорового трудового коллектива;
10. Психология достижений (как создается команда);
11. Психология эффективной профессиональной коммуникации во внешней среде;
12. Психология этики профессиональной деятельности в туризме и индустрии гостеприимства;
13. Механизмы взаимопонимания в общении: техники и приемы общения;
14. Технологии разрешения конфликтов;
15. Саморегуляция в процессе общения;
16. Технологии делового имиджа;
17. Психология и технология кросскультурных коммуникаций в профессиональной сфере туризма и индустрии гостеприимства;
18. Психология карьеры в профессиональной сфере туризма и индустрии гостеприимства.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 10 зачетных единиц, 360 часов.

Преподавание дисциплины ведется на 1 и 2 курсах в 1, 2, 3 и 4 семестрах продолжительностью 18 недель и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекций (64 часа), в том числе вводная лекция, лекции-визуализации, лекции-диалог, проблемные лекции, лекции-дискуссии; практические занятия (72 часа) в форме решения ситуационных задач, работе в малых группах, анализа деловых бесед, тренинга, круглого стола, дискурс-анализа деловых писем, ситуационно-ролевых игр, тестирования, самостоятельная работа обучающихся (208 часов), групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем (8 часов), аттестационные испытания промежуточной аттестации (8 часов):

1 семестр – продолжительность 18 недель: лекции – 16 часов, практические занятия − 18 часов, самостоятельная работа – 34 часа, групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем (2 часа), аттестационные испытания промежуточной аттестации (2 часа), 2 зачетные единицы;

2 семестр – продолжительность 18 недель: лекции – 16 часов, практические занятия − 18 часов, самостоятельная работа – 34 часа, групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем (2 часа), аттестационные испытания промежуточной аттестации (2 часа), 2 зачетные единицы;

3 семестр – продолжительность 18 недель: лекции – 16 часов, практические занятия − 18 часов, самостоятельная работа – 70 часов, групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем (2 часа), аттестационные испытания промежуточной аттестации (2 часа), 3 зачетные единицы;

4 семестр – продолжительность 18 недель: лекции – 16 часов, практические занятия − 18 часов, самостоятельная работа – 70 часов, групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем (2 часа), аттестационные испытания промежуточной аттестации (2 часа), 3 зачетные единицы.

На заочной форме обучения общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 10 зачетных единиц, 360 часов. Преподавание дисциплины ведется на 1 и 2 курсах в 1, 2, 3 и 4 семестрах: лекций (12 часов) в форме лекции-визуализации, лекции-диалога, лекции-презентации, занятия лекционного типа с демонстрацией и презентацией, практические занятия (28 часов) в форме решения ситуационных задач, тестирования, работы в малых группах, круглого стола, тренинга, самостоятельная работа обучающихся (304 часа), групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем (8 часов), аттестационные испытания промежуточной аттестации (8 часов):

1 семестр: лекции – 4 часа, практические занятия − 6 часов, самостоятельная работа – 58 часов, групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем (2 часа), аттестационные испытания промежуточной аттестации (2 часа), 2 зачетные единицы;

2 семестр: лекции – 4 часа, практические занятия − 8 часов, самостоятельная работа – 56 часов, групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем (2 часа), аттестационные испытания промежуточной аттестации (2 часа), 2 зачетные единицы;

3 семестр: лекции – 2 часа, практические занятия − 6 часов, самостоятельная работа – 96 часов, групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем (2 часа), аттестационные испытания промежуточной аттестации (2 часа), 3 зачетные единицы;

4 семестр: лекции – 2 часа, практические занятия − 8 часов, самостоятельная работа – 94 часа, групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем (2 часа), аттестационные испытания промежуточной аттестации (2 часа), 3 зачетные единицы.

Самостоятельная работа обучающихся состоит из следующих форм: ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm.com», сбор материала по теме, подготовка презентации, подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами, подготовка к выступлению с профессиональной речью, моделирование коммуникативных ситуаций, анализ деловой беседы, подготовка к практическому занятию, составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом, подготовка к контролю, анализ телеинтервью, моделирование коммуникативных ситуаций применяются следующие типы самостоятельной работы: воспроизводящая, реконструктивная, эвристическая и творческая.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме ситуационных задач, тестирования, тренинга, групповых проектов, промежуточные аттестации в форме зачета (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-3 | способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; |
| 2. | ОК-4 | способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия |
| 3. | ОК-5 | способностью к самоорганизации и самообразованию |

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

Дисциплина «Технология делового общения» подлежит освоению на 1-4 семестрах. Дисциплина «Технологии делового общения» является базовой дисциплиной подготовки студентов по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата) профиль «Проектирование в туризме».

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: истории, литературе, обществоведению, а также дисциплинам «Иностранный язык» и «Сервисная деятельность».

Последующими за ней дисциплинами являются:

- -Менеджмент;

- Второй иностранный язык в профессиональной деятельности;

- - Проектирование технологий обслуживания в туризме.

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

На очной/заочной формах обучения:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***ОК-3*** | ***способность к коммуникациям в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия*** | 1 сем | 2 сем | 3 сем | 4 сем | 5 сем | 6 сем | 7 сем | 8 сем |
| Б1.В.ОД.3 | Второй иностранный язык в профессиональной деятельности |  |  |  | + (экз.) | + (зачет) | +  (экз) |  |  |
| ***ОК-4*** | ***способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия*** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Б1.В.ОД.3 | Второй иностранный язык в профессиональной деятельности |  |  |  | + (экз.) | + (зачет) | +  (экз) |  |  |
| ***ОК-5*** | ***способность к самоорганизации и самообразованию*** | 1 сем | 2 сем | 3 сем | 4 сем | 5 сем | 6 сем | 7 сем | 8 сем |
| Б1.Б10 | Менеджмент |  | +  (экз)) |  |  |  |  |  |  |

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

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

*(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Виды учебной деятельности | Всего | Семестры | | | |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 |
| **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 | 72 | 18 | 18 | 18 | 18 |
| 1.3 | Групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем | **8** | **2** | **2** | **2** | **2** |
| 1.4 | Аттестационные испытания промежуточной аттестации | **8** | **2** | **2** | **2** | **2** |
| **2** | **Самостоятельная работа обучающихся** | 208 | 34 | 34 | 70 | 70 |
|  | **Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)** |  | **зачет** | **зачет** | **зачет** | **Экз.** |
|  | Общая трудоемкость час/з.е. | 360 | 72 | 72 | 108 | 108 |
|  | 10 | 2 | 2 | 3 | 3 |

**Для заочной формы обучения:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 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 | 28 | 6 | 8 | 6 | 8 |
| 1.3 | Групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1.4 | Аттестационные испытания промежуточной аттестации | 8 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| **2** | **Самостоятельная работа обучающихся** | 304 | 58 | 56 | 96 | 94 |
|  | **Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)** |  | **зачет** | **зачет** | **зачет** | **Экз.** |
|  | 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**

| Номер недели семестра/№ семестпа | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | | СРО, акад. часов | Форма проведения СРО |
| Занятия лекционного типа,  акад. часов | Форма проведения занятия лекционного типа | | Практические занятия, акад.  часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад. часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад. часов | Форма проведения лабораторной работы | Консультации, акад. часов | Форма проведения консультации |
| Раздел. 1. Основы речевой коммуникации | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1-2/1 | Блок 1. Основные аспекты речевой коммуникации | 1. Тема 1. Предмет и задачи дисциплины. Основные понятия теории речевой коммуникации.   Цели, функции, виды и уровни общения;  Роли и ролевые ожидания в общении | 2 | | Вводная лекция | 1 | Решение ситуационных задач |  |  |  |  |  |  | 4 | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». |
| 3-4/1 | Тема 2. Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации  Виды, формы, способы деловой коммуникации в профессиональной сфере  Технологии эффективного общения в профессиональной сфере  Роли и ролевые ожидания в общении | 2 | | лекция-визуализация | 2 | Решение ситуационных задач Работа в малых группах анализ деловых бесед |  |  |  |  |  |  | 2 | Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать по предложенному плану туристскую компанию с целью определения участников профессионального общения. Моделирование коммуникативных ситуаций. Анализ деловой беседы с позиций лингвопрагматики. Работа с сайтами компаний среднего и малого бизнеса, специализирующихся в первую очередь по направлениям сферы сервиса и туризма |
| 5-6/1 | Тема 3. Этический аспект речевой коммуникации. Деловой этикет в профессиональной сфере; речевой этикет профессиональной сферы | 2 | | лекция-визуализация | 2 | тестирование |  |  |  |  |  |  | 4 | Анализ вербальных и невербальных средств общения |
| 7-8/1 | Тема 4. Психологический аспект речевой коммуникации. Технологии эффективного общения в профессиональной сфере | 2 | | Лекция-дискуссия | 2 | Ситуационная задача (деловая беседа) |  |  |  |  |  |  | 4 | Дискурс-анализ деловой беседы. |

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

Вторая «контрольная точка» –тестирование

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 9-11/1 | Блок 2. Виды речевой деятельности | Тема 5. Совершенствование навыков устной речи | 2 | Лекция-дискуссия | 4 | Круглый стол-групповой проект Технологии делового общения с клиентом. Дискурсивная составляющая |  |  |  |  |  |  | 10 | Составление профессиональной речи и дискурс-анализ |
| 12/1 | Тема 6. . Совершенствование навыков слушания | 1 | Лекция-дискуссия | 1 | Тренинг- Контроль навыков аудирования |  |  |  |  |  |  | 2 | Подготовка к контролю по определению навыков аудирования |
| 13-14/1 | Тема 7. Совершенствование навыков чтения | 1 | Лекция-дискуссия | 2 | Круглый стол |  |  |  |  |  |  | 2 | Подготовка к выступлению с профессиональной речью/обсуждение групповых проектов |
| 14-18/1 | Тема 8. Совершенствование навыков письма | 4 | Лекция-дискуссия | 4 | Тренинг ( составление деловых писем) |  |  |  |  |  |  | 6 | Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом |
|  | Итого | | 16 |  | 18 |  |  |  |  |  |  |  | 34 |  |

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | 2 |  |  | |  | |
| Аттестационные испытания промежуточной аттестации 2 часа | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Форма промежуточной аттестации - зачет  **Раздел 2. Психология делового общения** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1-4/2 | Блок 3. Общение как социально-психологическая проблема | Тема 1.Предмет «психологии делового общения»; инструменты исследований в психологии делового общения. Взаимосвязь общения и деятельности. Личность и общество: психологическая природа взаимодействия | 2 | лекция-визуализация | 2 | Тренинг |  |  |  |  |  |  | | 4 | | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». |
| Тема 2. Личная эффективность в деловом общении: целеполагание, доступ к внутренним ресурсам, эмоциональный интеллект, управление временем, эмоциональный интеллект. Психология карьеры в профессиональной сфере туризма и индустрии гостеприимства | 2 | Лекция-диалог | 2 | Тренинг |  |  |  |  |  |  | | 4 | | Подготовка к практическому занятию. |
| 5,6/2 |  | Тема 3. Перцептивная сторона делового общения. Технологии делового имиджа. | 2 | Лекция-диалог | 2 | Тренинг |  |  |  |  |  |  | | 4 | | Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать процесс восприятия незнакомого человека |
| 7,8/2 |  | Тема 4. Коммуникативная сторона делового общения. Психология эффективного общения в профессиональной среде | 2 | Лекция-диалог | 2 | тренинг- психологическая подстройка к клиенту |  |  |  |  |  |  | | 4 | | Моделирование коммуникативных ситуаций. |
| 9,10/2 |  | Тема 5. Интерактивная сторона общения. Роли и ролевые ожидания в общении. Механизмы взаимопонимания в общении: техники и приемы общения. | 2 | Лекция-диалог | 2 | тестирование |  |  |  |  |  |  | | 4 | | Моделирование коммуникативных ситуаций |

*Контрольные точки*

*Первая «контрольная точка»* – 0-10 б тренинг- психологическая подстройка к клиенту

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 11,12/2 | Блок 4. Деловое общение, его виды и формы | Тема 6. Деловая беседа как основная форма делового общения | 2 | Лекция-диалог | 2 | Ситуаионная задача (Анализ деловой беседы. Психолог. Составл.) |  |  |  |  |  |  | 4 | Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника |
| 13,14/2 |  | Тема 7. Психологические аспекты переговорного процесса. Психология эффективной профессиональной коммуникации во внешней среде | 2 | Лекция-диалог | 2 | Круглый стол (Анализ деловой беседы. Психолог. Составл.) |  |  |  |  |  |  | 4 | Моделирование переговорного процесса |
| 15,16/2 |  | Тема 8. Деловые совещания. Психология достижений (как создается команда) | 1 | Лекция-диалог | 2 | Решение Ситуац. Задач. |  |  |  |  |  |  | 4 | Анализ психологических аспектов делового совещания |
| 17,18/2 | Тема 9. Психологические особенности публичного выступления | 1 | Лекция-диалог | 2 | Круглый стол (групповой проект. |  |  |  |  |  |  | 2 | Подготовка к выступлению с профессиональной речью |
|  | Итого | | 16 |  | 18 |  |  |  |  |  |  |  | 34 |  |
|  | Групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | 2 |  |  |  |
| Аттестационные испытания промежуточной аттестации 2 часа | | | | | | | | | | | | | | |
| *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»  Промежуточная аттестация – зачет  Модуль 3. Основы конфликтологии | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Блок 5. Теоретические основы конфликтологии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1,2/3 |  | Тема 1. Конфликт: понятие, признаки. Становление конфликтологии. | 2 | Лекция-диалог | 2 | Ситуационно-ролевые игры |  |  |  |  |  |  | 8 | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». |
| 3,4/3 |  | Тема 2. Конфликты: виды, причины, динамика. | 2 | лекция-визуализация | 2 | Ситуационно-ролевые игры. |  |  |  |  |  |  | 8 | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». |
| 5,6/3 | Тема 3.Психологическая традиция изучения конфликтов. Диагностика конфликтов. Психология эффективной профессиональной коммуникации во внутренней среде; психология здорового трудового коллектива. | 2 | лекция-визуализация | 2 | Ситуационная задача (анализ конфликтной ситуации) |  |  |  |  |  |  | 8 | Апробация диагностических методик |
| *Контрольные точки*  *Первая «контрольная точка»* – (0-10б.) – Ситуационная задача (анализ конфликтной ситуации) | | | | | | | | | | | | | | |
| 7,8/3 | Блок 6. Стратегии управления конфликтом | Тема 4. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. | 2 | лекция-визуализация | 2 | Тренинг. (Диагностика конфликтов.) |  |  |  |  |  |  | 8 | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Диагностика собственных стратегий поведения в конфликте.  Создание карты конфликта. |
| 9,10/3 |  | Тема 5. Стратегия «Выиграть-Выиграть»: Гарвардский подход. | 2 | лекция-визуализация | 2 | Ситуац.-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. |
| 11,12/3 |  | Тема 6. Посредничество в конфликтной ситуации | 2 | лекция-визуализация | 2 | Круглый стол (Анализ деловых бесед) |  |  |  |  |  |  | 8 | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».  Анализ процесса посредничества в конфликте. |
| 13,14/3 |  | Тема 7. Управление эмоциональным состоянием в конфликте. Саморегуляция в процессе общения. | 2 | лекция-визуализация | 2 | Тренинг. (Подстройка клиенту в условиях конфликтной ситуации) |  |  |  |  |  |  | 8 | Апробация методик эмоциональной саморегуляции.  Подготовка программы снятия эмоционального напряжения с себя и партнера. |
| 15,16/3 |  | Тема 8. Технологии разрешения конфликтов. Психотерапевтические технологии в управлении и разрешении конфликтов | 1 | Лекция-диалог | 2 | Круглый стол (обсуждение групповых проектов |  |  |  |  |  |  | 8 | Методы управления конфликтами в гештальт-терапии, транзактном анализе, НЛП |
| 17,18/3 |  | Тема 9. Особенности взаимодействия с «трудными» клиентами | 1 | лекция-визуализация | 2 | тестирование |  |  |  |  |  |  | 6 | Составить обобщенную схему, включающую особенности каждого типа клиентов и рекомендации по взаимодействию с ними |
|  | Итого | | 16 |  | 18 |  |  |  |  |  |  |  | 70 |  |

Контрольные точки

*Вторая «контрольная точка»* –( 0-10 б) – тренинг. Психологическая подстройка к клиенту в условиях конфликтной ситуации

*Третья «контрольная точка»* (0-10 б.) – тестирование.

*Четвертая «контрольная точка»* – (0-35 б.) – круглый стол-защита группового проекта «Технологии общения с клиентом в условиях конфликтной ситуации. Психологическая составляющая»

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | 2 |  |  |  |
| Аттестационные испытания промежуточной аттестации 2 часа | | | | | | | | | | | | | | |
| Форма промежуточной аттестации – зачет  Раздел 4. Межкультурные коммуникации. Психология и технология кросскультурных коммуникаций  в профессиональной сфере туризма и индустрии гостеприимства | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Блок 7. Восточный и западный стили общения |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1-4/4 |  | Тема 1. Отношение к человеку и миру. | 4 | лекция-визуализация | 4 | Круглый стол. (Обсуждение моделей мировых культур) |  |  |  |  |  |  | 10 | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». |
| 5-7/4 |  | Тема 2. Система ценностей и мораль | 2 | лекция-визуализация | 4 | тестирование |  |  |  |  |  |  | 10 | Сбор материала по технологиям делового общения представителей разных мировых культур. Подготовка презентации группового проекта |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 8,9/4 |  | Тема 3. Особенности деловых коммуникаций на Востоке и Западе | 2 | лекция-визуализация | 2 | Круглый стол-профессиональная речь |  |  |  |  |  |  | 10 | Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами |
| 10,11/4 |  | Тема 4. Коммуникации в христианском мире (католичество, православие, протестантизм) | 2 | лекция-визуализация | 2 | Решение ситуационных задач |  |  |  |  |  |  | 10 | Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами |
| 12,13/4 | Тема 5. Коммуникации в религиозных системах Востока | 2 | лекция-визуализация | 2 | Ситуационно-ролевые игры. |  |  |  |  |  |  | 10 | Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами |
| 14,15/4 | Тема 6. Коммуникации в мусульманском мире | 2 | лекция-визуализация | 2 | Решение ситуационных задач |  |  |  |  |  |  | 10 | Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами |
| *Первая «контрольная точка»* – (0-10 б.) (0-10 б.) – тестирование  *Вторая «контрольная точка»* – (0-10 б.) – Круглый стол- профессиональная речь  *Третья «контрольная точка»* – (0-10 б. )– ситуационная задача | | | | | | | | | | | | | | |
| 16,17/4 | Блок 8 Межкультурные коммуникации в России | Тема 7. Проблемы коммуникаций внутри современной России | 2 | Проблемная лекция | 2 | – Круглый стол. Групповой проект «Технологии общения клиентом с учетом межнациональной, межкультурной специфики» |  |  |  |  | Межнаиональной |  | 10 | Подготовка к практическому занятию |
|  | Итого | | 16 |  | 18 |  |  |  |  |  |  |  | 70 |  |
|  | Групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | 2 |  |  |  |
| Аттестационные испытания промежуточной аттестации 2 часа | | | | | | | | | | | | | | |

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

***Форма промежуточной аттестации – экзамен***

**Для заочной формы обучения:**

| Номер занятия | Наименование раздела | Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО | Виды учебных занятий и формы их проведения | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | | | | | СРО, акад.часов | | Форма проведения СРО |
| Занятия лекционного типа,  акад. часов | | Форма проведения занятия лекционного типа | Практические занятия, акад.часов | Форма проведения практического занятия | Семинары, акад.часов | Форма проведения семинара | Лабораторные работы, акад.часов | Форма проведения лабораторной работы | | Консультации, акад. часов | | Форма проведения консультации | |
| Модуль 1. Основы речевой коммуникации | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Блок 1. Основные аспекты речевой коммуникации | Тема 1. Основные понятия теории речевой коммуникации  Цели, функции, виды и уровни общения;  Роли и ролевые ожидания в общении | 0,5 | лекция-визуализация | | 1 | Решение ситуационных задач  (деловая беседа) |  |  |  |  |  | |  | | 10 | | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».  Подготовка словаря терминов по речевой коммуникации | |
|  | Тема 2. Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации  Виды, формы, способы деловой коммуникации в профессиональной сфере  Технологии эффективного общения в профессиональной сфере  Роли и ролевые  Ожидания |  |  |  |  | |  | |  | | 10 | | 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 |
| 2 | Тема 3. Этический аспект речевой коммуникации  Деловой этикет в профессиональной сфере; речевой этикет профессиональной сферы | 0,5 | лекция-визуализация | | 1 | Тестирование  Работа в малых группах |  |  |  |  | |  | |  | | 10 | | Анализ телеинтервью: анализ вербальных и невербальных средств общения |
| 3 | Тема 4. Психологический аспект речевой коммуникации | 0,5 | лекция-визуализация | | 1 | Ситуационные задачи |  |  |  |  | |  | |  | | 10 | | Дискурс-анализ деловой беседы. |

. *Контрольные точки*

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4 | Блок 2. Виды речевой деятельности | Тема 5. Совершенствование навыков устной речи | 0,5 | Лекция-диалог | 1 | Круглый стол. (защита групповых проектов) |  |  |  |  |  |  | 8 | Составление профессиональной речи и дискурс-анализ |
| 5 | Тема 6. . Совершенствование навыков слушания | 1 | лекция-визуализация | 1 | Тренинг (Контроль навыков аудирования) |  |  |  |  |  |  | 6 | Подготовка к контролю по определению навыков аудирования |
|  | Тема 7. Совершенствование навыков чтения | Круглый стол (Выступление с профессиональными речами) |  |  |  |  |  |  | Подготовка к выступлению с профессиональной речью |
| 6 | Тема 8. Совершенствование навыков письма | 1 | лекция-визуализация | 1 | Тренинг (составление деловых писем) |  |  |  |  |  |  | 4 | Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом |
|  | Итого | | 4 |  | 6 |  |  |  |  |  |  |  | 58 |  |

*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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | 2 |  |  |  |
| Аттестационные испытания промежуточной аттестации 2 часа | | | | | | | | | | | | | | |
| Форма промежуточной аттестации - зачет -  Модуль 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 | 0,5 | Лекция-презентация | 1 | Тренинг |  |  |  |  |  |  | 6 | 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 | 0,5 | Лекция-диалог | 1 | Тренинг  тестирование |  |  |  |  |  |  | 10 | Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать процесс восприятия незнакомого человека |
| 2-3 |  | Тема 4. Коммуникативная сторона делового общения | 0,5 | Лекция-диалог | 2 | Тренинг. Психологическая подстройка к клиенту |  |  |  |  |  |  | 10 | Моделирование коммуникативных ситуаций. |

*Первая «контрольная точка»* – (0-10 б -Тренинг. Психологическая подстройка к клиенту

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Блок 4. Деловое общение, его виды и формы |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3-4 | Тема 6. Деловая беседа как основная форма делового общения | 0,5 | Лекция-диалог | 2 | Решение ситуационных задач (анализ деловой беседы)  Круглый стол |  |  |  |  |  |  | 4 | Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника |
|  | Тема 7. Психологические аспекты переговорного процесса. Психология эффективной профессиональной коммуникации во внешней среде |  |  |  |  |  |  | 6 | Моделирование переговорного процесса |
| 5 |  | Тема 8. Деловые совещания. | 1 |  |  | ситуационная задача ) |  |  |  |  |  |  | 10 | Анализ психологических аспектов делового совещания |
| 5-6 | Тема 9. Психологические особенности публичного выступления | 1 | Лекция-диалог | 2 | Круглый стол-защита групповых проектов |  |  |  |  |  |  | 10 | Подготовка к выступлению с профессиональной речью |
|  | Итого | | 4 |  | 8 |  |  |  |  |  |  |  | 56 |  |

*Третья «контрольная точка»* – 0-10 Ситуационная задача (анализ деловой беседы)

*Четвертая «контрольная точка»* 0-35- защита группового проекта «Технологии общения с клиентом. Психологическая составляющая»

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | 2 |  |  |  |
| Аттестационные испытания промежуточной аттестации 2 часа | | | | | | | | | | | | | | |
| Промежуточная аттестация – зачет –  **Модуль 3. Основы конфликтологии** | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Блок 5. Теоретические основы конфликтологии |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 |  | Тема 1. Конфликт: понятие, признаки. Становление конфликтологии. | 0,5 | Лекция-презентация | 1 | Ситуационная задача-анализ конфликтной ситуации |  |  |  |  |  |  | 20 | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». |
| 1-2 |  | Тема 2. Конфликты: виды, причины, динамика. | 0,5 | Лекция-презентация | 1 | Ситуационная задача  Тренинг. Психологическая подстройка к клиенту в условиях конфликтной ситуации |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Тема 3.Психологическая традиция изучения конфликтов. Диагностика конфликтов Психология эффективной профессиональной коммуникации во внутренней среде; психология здорового трудового коллектива. |  |  |  |  |  |  | 16 | Апробация диагностических методик |

*Первая «контрольная точка»* – (0-10б.) тренинг. Психологическая подстройка к клиенту в условиях конфликтной ситуации

*Вторая «контрольная точка»* –( 0-10б) – ситуационная задача – анализ конфликтной ситуации

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Блок 6. Стратегии управления конфликтом |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Тема 4. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. | 0,5 | Лекция-презентация |  |  |  |  |  |  |  |  | 10 | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Диагностика собственных стратегий поведения в конфликте.  Создание карты конфликта. |
| 2-3 | Тема 5. Стратегия «Выиграть-Выиграть»: Гарвардский подход. | Лекция-диалог | 1 | Ситуационно-ролевая игра |  |  |  |  |  |  | 10 | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Анализ конфликта по предложенной схеме. Выработка взаимовыгодных предложений и запасных вариантов для 4 конфликтных ситуаций. |
| 3 |  | Тема 6. Посредничество в конфликтной ситуации | 0,5 | Лекция-диалог | 1 | Круглый столг |  |  |  |  |  |  | 10 | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».  Анализ процесса посредничества в конфликте. |
| 3 |  | Тема 7. Управление эмоциональным состоянием в конфликте | Лекция-диалог | 1 | Тренинг |  |  |  |  |  |  | 10 | Апробация методик эмоциональной саморегуляции.  Подготовка программы снятия эмоционального напряжения с себя и партнера. |
| 4 |  | Тема 8. Психотерапевтические технологии в управлении и разрешении конфликтов | Лекция-диалог | 1 | Тестирование  Круглый стол-защита групповых проектов |  |  |  |  |  |  | 10 | Методы управления конфликтами в гештальт-терапии, транзактном анализе, НЛП |
|  |  | Тема 9. Особенности взаимодействия с «трудными» клиентами |  |  |  |  |  |  | 10 | Составить обобщенную схему, включающую особенности каждого типа клиентов и рекомендации по взаимодействию с ними |
|  | Итого | | 2 |  | 6 |  |  |  |  |  |  |  | 96 |  |

*Третья «контрольная точка»* –(0-10.) – тестирование (0-35б.)

*Четвертая «контрольная точка»*.–– круглый стол защита группового проекта «Технологии общения с клиентом в условиях конфликтной ситуации. Психологическая составляющая»

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 2 | |  |  | |  |
| Аттестационные испытания промежуточной аттестации 2часа | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Форма промежуточной аттестации – зачет  Раздел 4. Межкультурные коммуникации. Психология и технология кросскультурных коммуникаций  в профессиональной сфере туризма и индустрии гостеприимства | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | Блок 8. Восточный и западный стили общения | |  |  | |  | |  | | |  | | |  | |  | |  |  | |  | |  |  | |  |
| 1-2 | |  | | Тема 1. Отношение к человеку и миру. | 0,5 | | Лекция-презентация | | 1 | | | Круглый стол. Обсуждение моделей мировых культур | | |  | |  | |  |  | |  | |  | 10 | | Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». |
|  | |  | | Тема 2. Система ценностей и мораль | 1 | | | Тестирование  Работа в малых группах | | |  | |  | |  |  | |  | |  | 20 | | Сбор материала по технологиям делового общения представителей разных мировых культур. Подготовка презентации |
| 2 | |  | | Тема 3. Особенности деловых коммуникаций на Востоке и Западе | Лекция-презентация | | 1 | | | Круглый стол-профессиональная речь | | |  | |  | |  |  | |  | |  | 10 | | Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами |
| 2-3 | |  | | Тема 4. Коммуникации в христианском мире (католичество, православие, протестантизм) | 1 | | Лекция-презентация | | 1 | | | Решение ситуационных задач | | |  | |  | |  |  | |  | |  | 20 | | Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами |
|  | | Тема 5. Коммуникации в религиозных системах Востока | Лекция-презентация | | 1 | | | Ситуационно-ролевая игра | | |  | |  | |  |  | |  | |  | 10 | | Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами |
| 3 | | Тема 6. Коммуникации в мусульманском мире | Лекция-презентация | | 1 | | | Решение ситуационных задач | | |  | |  | |  |  | |  | |  | 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Блок 10 Межкультурные коммуникации в России | | Тема 7. Проблемы коммуникаций внутри современной России | | | 0,5 | | Занятие лекционного типа, с демонстрацией видеоматериалов и презентацией | | 2 | Круглый стол-защита группового проекта | |  |  | |  | |  | |  |  | | 14 | | | Подготовка к практическому занятию | |

*Четвертая «контрольная точка»* (0-35 б.) –Круглый стол-защита группового проекта «Технологии общения с клиентом с учетом межнациональной, межкультурной, межрелигиозной специфики»

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Итого | 2 |  | 8 |  |  |  |  |  |  |  | 94 |  |
| Групповые консультации и (или) индивидуальная работа обучающихся с преподавателем | | | | | | | | | | | 2 |  |  |
| Аттестационные испытания промежуточной аттестации 2 часа | | | | | | | | | | | | | |

*-*

*Форма промежуточной аттестации - экзамен*

**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 | Предмет и задачи дисциплины. Основные понятия теории речевой коммуникации. Цели, функции, виды и уровни общения. Роли и ролевые ожидания в общении, 4ч. (для заочной формы обучения - 10ч.) | **8.1. Основная литература**  1. Основы теории коммуникации: Учебное пособие / О.Я. Гойхман, Т.А. Апарина, Л.М. Гончарова, В.И. Дубинский; Отв. ред. О.Я. Гойхмана. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012 Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=253871>  2. 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>  3. . Психология делового общения в туризме и гостеприимстве: учебное пособие / коллектив авторов; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. 192 с. <https://www.book.ru/book/919713>  4. . 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. Основы коммуникологии (теория коммуникации): Учебное пособие / А.С. Чамкин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=344977> 2. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокора. - М.: ИНФРА-М, 2010. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=201036> 3. 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. - 301 с.: <http://znanium.com/bookread.php?book=405091> |
| 2 | Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации. Виды, формы, способы деловой коммуникации в профессиональной сфере. Технологии эффективного общения в профессиональной сфере. Роли и ролевые ожидания в общении,2ч. (для заочной формы обучения- 10ч.) |
| 3 | Этическийаспект речевой коммуникации. Деловой этикет в профессиональной сфере; речевой этикет профессиональной сферы,4ч. (для заочной формы обучения- 10ч.) |
| 4 | Психологическийаспект речевой коммуникации. Технологии эффективного общения в профессиональной сфере,4ч., (для заочной формы обучения- 10ч.) |
| 5 | Совершенствование навыков устной речи. Монологическая и диалогическая речь. Речь и дискурс,10ч. (для заочной формы обучения- 8ч.) |
| 6 | Совершенствование навыков слушания, 2ч. . (для заочной формы обучения- 6ч.) |
| 7 | Совершенствование навыков чтения, для очной формы обучения-2ч |
| 8 | Совершенствование навыков письма, 6ч. . (для заочной формы обучения- 4ч.) |
| 2-й семестр | | |
| 1 | Предмет «психологии делового общения»; инструменты исследований в психологии делового общения. Взаимосвязь общения и деятельности. Личность и общество: психологическая природа взаимодействия, 4ч. (для заочной формы обучения- 6ч.) | **8.1. Основная литература**  1. Основы теории коммуникации: Учебное пособие / О.Я. Гойхман, Т.А. Апарина, Л.М. Гончарова, В.И. Дубинский; Отв. ред. О.Я. Гойхмана. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012 Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=253871>  2. 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>  3. . Психология делового общения в туризме и гостеприимстве: учебное пособие / коллектив авторов; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. 192 с. <https://www.book.ru/book/919713>  4. . 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. Основы коммуникологии (теория коммуникации): Учебное пособие / А.С. Чамкин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=344977> 2. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокора. - М.: ИНФРА-М, 2010. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=201036> 3. 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. - 301 с.: <http://znanium.com/bookread.php?book=405091> |
| 2 | Личная эффективность в деловом общении: целеполагание, доступ к внутренним ресурсам, эмоциональный интеллект, управление временем. Психология карьеры в профессиональной сфере туризма и индустрии гостеприимства, 4ч. |
| 3 | Перцептивная сторона делового общения. Технологии делового имиджа, 4ч. |
| 4 | Коммуникативная сторона делового общения. Психология эффективного общения в профессиональной среде, 4ч. ., (для заочной формы обучения- 10ч.) |
| 5 | Интерактивная сторона делового общения. Роли и ролевые ожидания в общении. Механизмы взаимопонимания в общении: техники и приемы общения, 4ч. ., (для заочной формы обучения- 10ч.) |
| 6 | Деловая беседа как основная форма делового общения , 4ч. ., (для заочной формы обучения- 4ч.) |
| 7 | Психологические аспекты переговорного процесса. Психология эффективной профессиональной коммуникации во внешней среде, 4ч. ., (для заочной формы обучения- 6ч.) |
| 8 | Деловые совещания. Психология достижений (как создается команда), 4ч. ., (для заочной формы обучения- 10ч.) |
| 9 | Психологические особенности публичного выступления, 2ч. ., (для заочной формы обучения- 10ч.) |
| 3-й семестр | | |
| 1 | Конфликт: понятие, признаки. Становление конфликтологии, 8ч. (для заочной формы обучения- 20ч.) | **8.1. Основная литература**  1. Основы теории коммуникации: Учебное пособие / О.Я. Гойхман, Т.А. Апарина, Л.М. Гончарова, В.И. Дубинский; Отв. ред. О.Я. Гойхмана. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012 Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=253871>  2. 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>  3. . Психология делового общения в туризме и гостеприимстве: учебное пособие / коллектив авторов; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. 192 с. <https://www.book.ru/book/919713>  4. . 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. Основы коммуникологии (теория коммуникации): Учебное пособие / А.С. Чамкин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=344977> 2. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокора. - М.: ИНФРА-М, 2010. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=201036> 3. 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. - 301 с.: <http://znanium.com/bookread.php?book=405091> |
| 2 | Конфликты: виды, причины, динамика, 8ч. |
| 3 | Психологическая традиция изучения конфликтов. Диагностика конфликтов. Психология эффективной профессиональной коммуникации во внутренней среде; психология здорового трудового коллектива, 8ч. , (для заочной формы обучения- 16ч.) |
| 4 | Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Стратегия «Выиграть-Выиграть»: Гарвардский подход, 16ч. .(для заочной формы обучения- 20ч.) |
| 5 | Посредничество в конфликтной ситуации,8 ч. (для заочной формы обучения- 10ч.) |
| 6 | Управление эмоциональным состоянием в конфликте. Саморегуляция в процессе общения, 8ч., (для заочной формы обучения- 10ч.) |
| 7 | Технологии разрешения конфликтов. Психотерапевтические технологии в управлении и разрешении конфликтов, 8ч. ., (для заочной формы обучения- 10ч.) |
| 8 | Особенностивзаимодействия с «трудными» клиентами, 6ч. ., (для заочной формы обучения- 10ч.) |
| 4-й семестр | | |
| 1 | Отношение к человеку и миру. Система ценностей и мораль, 20ч. (для заочной формы обучения- 30ч.) | **8.1. Основная литература**  1. Основы теории коммуникации: Учебное пособие / О.Я. Гойхман, Т.А. Апарина, Л.М. Гончарова, В.И. Дубинский; Отв. ред. О.Я. Гойхмана. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012 Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=253871>  2. 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>  3. . Психология делового общения в туризме и гостеприимстве: учебное пособие / коллектив авторов; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. 192 с. <https://www.book.ru/book/919713>  4. . 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. Основы коммуникологии (теория коммуникации): Учебное пособие / А.С. Чамкин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=344977> 2. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокора. - М.: ИНФРА-М, 2010. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=201036> 3. 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. - 301 с.: <http://znanium.com/bookread.php?book=405091> |
| 2 | Особенности деловых коммуникаций на Востоке и Западе, 10ч. (для заочной формы обучения- 10ч.) |
| 3 | Коммуникации в христианском мире (католичество, православие, протестантизм) , 10ч. (для заочной формы обучения- 10ч.) |
| 4 | Коммуникации в религиозных системах Востока , 10ч. (для заочной формы обучения- 20ч.) |
| 5 | Коммуникации в мусульманском мире , 10ч. . (для заочной формы обучения- 10ч.) |
| 6 | Проблемы коммуникаций внутри современной России , 10ч., (для заочной формы обучения- 14ч.) |

**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-3 | способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; | Основные аспекты речевой коммуникации Виды речевой деятельности  Основы межкультурных коммуникаций | языковую систему, языковую норму, функциональные стили современного русского лит. языка, способы совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения,  в т.ч. с иностранными партнерами | составлять профессиональную речь с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил композиции и языковых норм; вести деловую корреспонденцию, составлять документы различных жанров, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица компании | свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи |
| 2 | ОК-4 | Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | Основы речевой коммуникации  Основы межкультурных коммуникаций  Основы психологии деловых коммуникаций  Основы конфликтологии | правила и законы делового общения; стратегии и тактики речевого общения, стратегии управления конфликтами, принципы командной работы;  характерные особенности национального делового общения представителей  разных культур; | -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 классификации различных типов культур;  навыками управления стрессом, снятия эмоционального напряжения с собеседника, навыком целеполагания. |
| 3 | ОК-5 | способность к самоорганизации и самообразованию | Основы речевой коммуникации  Основы межкультурных коммуникаций  Основы психологии деловых коммуникаций  Основы конфликтологии | способы совершенствования навыков основных видов речевой деятельности;  -концепции управления стрессом  -концепции управления временем  -правила целеполагания | Использовать знания коммуникативных технологий и техник в профессиональной деятельности; использовать современные технические средства и информационные технологии в коммуникации;  собирать и интерпретировать информацию, необходимую для достижения коммуникативных целей, в т.ч. переговоров с иностранными партнерами, управления конфликтом;  работать с системой целей  -отличать факт от отношения к нему  -интегрировать знания, формулировать суждения на основе неполной или ограниченной информации  -умеет учиться самостоятельно и автономно | Современными техническими средствами и информационными технологиями, необходимыми в коммуникации;  -навыками целеполагания  -навыками планирования  -Навыками эмоциональной саморегуляции  -навыками волевой саморегуляции  -навыками критического мышления |

**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 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  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 | Ситуационная задача, тестирование, тренинг, круглый стол (групповой проект) | Студент продемонстрирует знание законов и правил языковой системы, языковых норм, позволяющих применять их в профессиональной деятельности, выстраивая деловые коммуникации с клиентами, коллегами.  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 коммуникациям в устной и письменной формах  в профессиональной деятельности. |
| 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 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  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. | Ситуационная задача, тестирование, тренинг, круглый стол (групповой проект) | 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 | закрепление способности применять знания в области делового общения в профессиональной деятельности; работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия  . |
| Знание способов совершенствования навыков основных видов речевой деятельности;  -концепции управления стрессом  -концепции управления временем  -правила целеполагания  Умение использовать знания коммуникативных технологий и техник в профессиональной деятельности; использовать современные технические средства и информационные технологии в коммуникации;  собирать и интерпретировать информацию, необходимую для достижения коммуникативных целей, в т.ч. переговоров с иностранными партнерами, управления конфликтом;  работать с системой целей  -отличать факт от отношения к нему  -интегрировать знания, формулировать суждения на основе неполной или ограниченной информации  -умеет учиться самостоятельно и автономно.  Владение современными техническими средствами и информационными технологиями, необходимыми в коммуникации;  -навыками целеполагания  -навыками планирования  -Навыками эмоциональной саморегуляции  -навыками волевой саморегуляции  -навыками критического мышления | Ситуационная задача, тестирование, тренинг, круглый стол (групповой проект) | Студент демонстрирует знание способов совершенствования навыков основных видов речевой деятельности, концепции управления стрессом, управления временем, правила целеполагания.  Студент демонстрирует умение эффективно использовать коммуникативные технологии и техники в профессиональной деятельности, использовать современные технические средства и информационные технологии в коммуникации, собирать и интерпретировать необходимую информацию для достижения коммуникативных целей, управлять конфликтом, интегрировать знания, умение учиться самостоятельно и автономно.  Студент демонстрирует владение современными техническими средствами и информационными технологиями, необходимыми в коммуникации, навыками целеполагания, эмоциональной, волевой саморегуляции, навыками критического мышления | Закреплена способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов |

**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.

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 не выполненным.

Занятия семинарского типа (между «контрольными точками») проводятся в активной и интерактивной форме (дискуссии по изученному материалу, разбор ситуаций и т.п.), в аудитории. Несмотря на то, что преподаватель не оценивает в баллах студента на каждом занятии, в тоже 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 |  | 3 (удовлетворительно)  4 (хорошо)  5 (отлично) |
| 50 и менее | недопуск к зачету, экзамену | | - | - | 51-70  71-89  90 | 2 (неудовлетворительно), незачет |

\* при условии выполнения всех заданий текущего контроля успеваемости

**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 составление деловых писем**

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

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

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

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

*Максимальная сумма баллов - 10 баллов.*

*Средство оценивания – тренинг- психологическая подстройка к клиенту*

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

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

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

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

*Максимальная сумма баллов - 10 баллов.*

*Средство оценивания – тренинг-*психологическая подстройка к клиенту в условиях конфликтной ситуации

**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 деловая беседа*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении ситуационных задач –деловая беседа (1-й семестр)**

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 – ситуационная задача деловая беседа*

**Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении ситуационных задач –деловая беседа (2-семестр)**

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 – 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 – 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 – 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 |

**Оценочные средства текущего контроля**

**1-й семестр Основы речевой коммуникации**

**Ситуационная задача (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:

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

5. Единицей языка является

1. дискурс;

2. высказывание;

3.текст;

4.предложение.

6. Социальная роль определяется:

1. позицией участника общения (говорящий/слушающий);

2**.** позицией, которую занимает человек в обществе;

3. речевым поведением;

4. психологическими качествами.

7. Паралингвистические средства общения – это:

1. интонация;

2. жесты;

3. позы**;**

4.шумы.

8. Стилистически возвышенным будет считаться жест:

1 кивок головой в знак согласия;

2 указание рукой на что-либо;

3. изображение размера предмета;

4. широкий жест рукой как предложение пройти.

9. Участник переговоров задает вопрос, ответ на который обнажит несостоятельность позиции оппонента. Используется речевая тактика:

1.блеф;

2.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.

**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:

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

**2- й семестр «Психология делового общения»**

**Групповой проект**

Технологии общения с клиентом. Психологическая составляющая

**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 «Основы конфликтологии»**

**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.

**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.Проблемы внутреннего туризма в России

2.Презентация турмаршрута/ проекта/услуги

3.Содержание Франкфуртской таблицы

4.Вопросы медицинского страхования туристов

5.Перспективы экотуризма

6.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

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Номер недели семестра | Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части) | Вид и содержание контрольного задания | Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи |
| 1 семестр | | | |
| 2 | Блок 1. Основные аспекты речевой коммуникации | Тестирование | Конец декабря  Письменный опрос из 20 вопросов, каждый верный ответ дает 0,5 баллов  Максимальная сумма баллов - 10 баллов*.* |
| Проведение деловых бесед  Ведение деловых бесед, переговоров с учетом всех правил и законов делового общения, в т.ч. с представителями разных культур | Ответить на поставленные вопросы  В течение месяца - декабрь  *Критерии оценки:*   1. Определение особенностей делового общения партнеров по бизнесу (0-2 балла 2. рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-2 балла); 3. определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балла); 4. определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-2 балла); 5. соблюдение языковой нормы (0-2 балла).   Максимальная сумма баллов - 10 баллов*.* |
| 13 | Блок 2. Виды речевой деятельности | Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом:  1-рекламация на некачественное обслуживание, выполнение работ/предоставление услуг не в обусловленные договором сроки;  2-приглашение на выставку «Туризм 2018»;  3-уведомление о внесении изменений в договор;  4.бронирование мест на теплоходе/ самолете/в гостинице | Представить краткую характеристику исследуемой компании, которая является адресантом деловых писем. Составьте деловые письма и соответствующие дискурс-анализы. В течение месяца - декабрь  *Критерии оценки:*  *1.* Логичность, целостность коммуникативно сопровождающего дискурса (0-2 балла).   1. Наличие и правильное расположение реквизитов (0-2 балла). 2. Соблюдение языковой нормы (0-3 балла). 3. Использование этикетных формул (0-3 балла).   Максимальная сумма баллов - 10 баллов. |
| 18 | Групповой проект «Технологии общения с клиентом. Дискурсивная составляющая» | Ноябрь-декабрь.  *Максимальная сумма баллов - 35 баллов* в зависимости от уровня проекта и защиты  *В проекте отражена специфика специальности- коммуникации в сфере туризма. Дискурсивная составляющая* |
| 2 семестр | | | |
| 5 | Блок 3. Общение как социально-психологическая проблема | деловая беседа с учетом всех правил и законов делового общения, в т.ч. с представителями разных культур | Ответить на поставленные вопросы  В течение месяца – март  *Критерии оценки:*   1. Определение особенностей делового общения партнеров по бизнесу (0-2 балла) 2. рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-2 балла); 3. определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балла); 4. определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-2 балла); 5. соблюдение языковой нормы (0-2 балла).   Максимальная сумма баллов - 10 баллов*.* |
| 14 | Блок 4. Деловое общение, его виды и формы | тестирование | В течение месяца – апрель  Письменный опрос из 20 вопросов, каждый верный ответ дает 0,5 баллов  Максимальная сумма баллов - 10 баллов*.* |
| 18 | Тренинг – психологическая подстройка к клиенту | В течение месяца – июнь  Работа оценивается по 10-ти бальной системе в зависимости от правильности, полноты и точности ответов. |
| 18 |  | Групповой проект «Технологии общения с клиентом. Психологическая составляющая» | *В течение мая-июня*  *Максимальная сумма баллов - 35 баллов* в зависимости от уровня проекта и защиты  *В проекте отражена специфика специальности- коммуникации в сфере туризма. Психологическая составляющая* |
| 3 семестр | | | |
| 5 | Блок 5. Теоретические основы конфликтологии | Тренинг – психологическая подстройка к клиенту в условиях конфликтной ситуации | В течение месяца – ноябрь  Работа оценивается по 10-ти бальной системе в зависимости от правильности, полноты и точности ответов. |
| 6 | решение ситуационных задач. анализ конфликтных ситуаций. | В течение месяца – ноябрь  *Критерии оценки:*   1. Моделирование конфликтной ситуации (0-2 балл). 2. Определение составляющих конфликтной ситуации (0-2 балл). 3. Определение стратегии управления конфликтом (0-3 балла). 4. Определение возможных преимуществ сторон/стороны в случае разрешения конфликта (0-2 балла). 5. Определение дальнейших путей сотрудничества с партнером (0-1 балл).   *Максимальная сумма баллов - 10 баллов.* |
| 15 | Блок 6. Стратегии управления конфликтом | Групповой проект «Технологии общения с клиентом в условиях конфликтной ситуации» | Ноябрь-декабрь.  *Максимальная сумма баллов - 35 баллов* в зависимости от уровня проекта и защиты  *В проекте отражена специфика специальности- коммуникации в сфере туризма. Дискурсивная составляющая* |
| 18 |  | Тестирование | Конец декабря  Письменный опрос из 20 вопросов, каждый верный ответ дает 0,5 баллов  Максимальная сумма баллов - 10 баллов*.* |
| 4 семестр | | | |
| 13 | Блок 7. Восточный и западный стили общения | решение ситуационных задач, связанных с анализом межкультурных коммуникаций. | В течение месяца – май  Решение ситуационных задач  Работа оценивается по 10 бальной системе в зависимости от правильности, полноты и точности ответов. |
| 15 | Презентация профессиональной речи, связанной с вопросами межкультурной коммуникации | В течение месяца – апрель  Работа оценивается по 10 бальной системе в зависимости от требований, предъявляемых к деловой речи: композиционной стройности, аргументированности, логичности и грамотности изложения. |
| 16 |  | Тестирование | Конец мая  Письменный опрос из 20 вопросов, каждый верный ответ дает 0,5 баллов  Максимальная сумма баллов - 10 баллов*.* |
|  | Блок 9 Межкультурные коммуникации в России | Групповой проект «Технологии общения с клиентом с учетом межнациональной, межкультурной специфики» | Представить рекомендации для специалистов-участников форума по туризму с иностранными представителями. В течение месяца - май.  Представить рекомендации для специалистов, принимающих иностранных туристов  *Максимальная сумма баллов - 35 баллов* в зависимости от уровня проекта и защиты |
| 17 |

**7.4. Содержание занятий семинарского типа.**

**Основы речевой коммуникации**

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

**Вид практического занятия**: решение ситуационных задач

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

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

**Практические навыки:** умение моделировать коммуникативную ситуацию

**Практическое занятие 2**

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

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

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

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

**Практическое занятие 3**

**Вид практического занятия**: работа в группе, тестирование

**Тема и содержание занятия:** Этическийаспект речевой коммуникации.

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

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

**Практическое занятие 4**

**Вид практического занятия**: ситуационная задача

**Тема и содержание занятия:** Психологическийаспект речевой коммуникации.

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

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

**Практическое занятие 5**

**Вид практического занятия**: круглый стол (групповой проект)

**Тема и содержание занятия:** Совершенствование навыков устной речи.

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

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

**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.

**Практическое занятие 7**

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

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

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

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

**Практическое занятие 8**

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

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

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

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

**Психология делового общения**

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

**Вид практического занятия**: тренинг

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

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

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

**Практическое занятие 2**

**Вид практического занятия**: тренинг

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

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

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

**Практическое занятие 3**

**Вид практического занятия**: тренинг

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

**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.

**Практическое занятие 4**

**Вид практического занятия**: тренинг

**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.

**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.

**Практическое занятие 6**

**Вид практического занятия**: решение ситуационных задач. круглый стол

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

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

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

**Практическое занятие 7**

**Вид практического занятия**: круглый стол

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

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

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

**Практическое занятие 8**

**Вид практического занятия**: решение ситуационных задач.

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

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

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

**Практическое занятие 9**

**Вид практического занятия**: круглый стол (защита группового проекта)

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

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

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

**Конфликтология**

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

**Вид практического занятия:** ситуационно-ролевые игры (решение ситуационных задач)

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

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

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

**Практическое занятие 2**

**Вид практического занятия**:ситуационно-ролевая игра (решение ситуационных задач)

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

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

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

**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.

**Практические занятия 4,5**

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

**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.

**Практическое занятие 6**

**Вид практического занятия**:круглый стол

**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.

**Практическое занятие 7**

**Вид практического занятия**:тренинг

**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

**Практическое занятие 8**

**Вид практического занятия**: круглый стол (защита проекта)

**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

**Практическое занятие 9**

**Вид практического занятия**: 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

**Межкультурные коммуникации**

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

**Вид практического занятия**: круглый стол, тестирование, 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

**Практическое занятие 3**

**Вид практического занятия**: круглый стол.

**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

**Практическое занятие 4**

**Вид практического занятия**: решение ситуационных задач

**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

**Практическое занятие 5**

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

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

**Практическое занятие 6**

**Вид практического занятия**: Решение ситуационных задач

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

**Практическое занятие 7**

**Вид практического занятия**: Круглый стол (защита группового проекта)

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

**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. Основы теории коммуникации: Учебное пособие / О.Я. Гойхман, Т.А. Апарина, Л.М. Гончарова, В.И. Дубинский; Отв. ред. О.Я. Гойхмана. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012 Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=253871>

2. 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>

3. . Психология делового общения в туризме и гостеприимстве: учебное пособие / коллектив авторов; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. 192 с. <https://www.book.ru/book/919713>

4. . 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. Основы коммуникологии (теория коммуникации): Учебное пособие / А.С. Чамкин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=344977>
2. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокора. - М.: ИНФРА-М, 2010. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=201036>
3. 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. - 301 с.: <http://znanium.com/bookread.php?book=405091>

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

**1.Электронно-библиотечная система** ЭБС «Znanivm.

**2.**Travel Trade Russia. Турбизнес. Информационно-аналитический журнал для специалистов туристической области.

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

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

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

Теоретические занятия (лекции) организуются по потокам. 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.

На лекционных занятиях по дисциплине «Технологии делового общения» используются формы: вводная лекция, лекции-визуализации, лекции-диалог, проблемные лекции, лекции-дискуссии, лекция-презентация, занятия лекционного типа с демонстрацией видеоматериалов и презентацией.

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

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

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

На практических занятиях по дисциплине «Технологии делового общения» используются следующие интерактивные формы: решение ситуационных задач, работа в малых группах анализ деловых бесед, тестирование, круглый стол, групповой проект, тренинг, ситуационно-ролевые игры.

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 обучающихся состоит из следующих форм: ознакомление и работа с ЭБС «Znanium.com», сбор материала по теме, подготовка презентации, подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами, подготовка к выступлению с профессиональной речью, моделирование коммуникативных ситуаций, анализ деловой беседы, подготовка к практическому занятию, составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом, подготовка к контролю, анализ телеинтервью, моделирование коммуникативных ситуаций

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.

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

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

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