



УТВЕРЖДЕНО:
Советом филиала
ФГБОУ ВО «РГУТиС» в г. Махач-
кале
Протокол №15 от «26» июня 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.Б6 ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

основной профессиональной образовательной программы высшего образования – про-
граммы

бакалавриата

по направлению подготовки: 43.03.03 *Гостиничное дело*

Направленность (профиль): Гостиничная деятельность

Квалификация: *бакалавр*

Год начала подготовки: 2016

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>старший преподаватель</i>	<i>к. филол. н. Гаджибекова Н.С.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>доцент</i>	<i>к.э.н., доцент Даитов В.В.</i>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТиС Лист 2 из 116
--	---	-----------------------------------

1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Технологии делового общения» является частью первого блока программы бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело профиль «Гостиничная деятельность» и относится к базовой части программы.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: история, литература, обществознание, а также на знании дисциплины «Введение в технологию обслуживания»

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

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

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с ознакомлением студентов с основами технологий профессионального общения, психологии общения, раскрытием их значения и роли в туристской и гостиничной деятельности, спецификой ведения деловых переговоров, совещаний, психологических особенностей публичного выступления. 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 трудоёмкость освоения дисциплины составляет 10 зачётных единиц, 360 часов. Преподавание дисциплины ведётся на 1 и 2 курсах на 1, 2, 3 и 4 семестрах продолжи-

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТиС
		Лист 3 из 116

тельностью 72 недели и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: контактная работа с преподавателем:

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

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

Программой предусмотрены следующие виды контроля:

- текущий контроль успеваемости в форме: ситуационных задач, тренинга, тестирования, круглого стола – группового проекта;

- промежуточные аттестации в форме: зачетов по совокупности результатов текущих аттестаций и экзамена.

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

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

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

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Технологии делового общения» является частью первого блока программы бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело профиль «Гостиничная деятельность» и относится к базовой части программы.

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

- Второй иностранный язык в профессиональной деятельности;
- Менеджмент.

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТиС
		Лист 4 из 116

ОК-5	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				+	+	+		
ОК-6	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия				(ЭКЗ.)		(ЭКЗ)		
Б1.В.ОД.3	Второй иностранный язык в профессиональной деятельности				+	+	+		
ОК-7	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
Контактная работа обучающихся	152	38	38	38	38
в том числе:	-	-	-	-	-
Занятия лекционного типа	64	16	16	16	16
Занятия семинарского типа, в том числе	72	18	18	18	18
Практические занятия	72	18	18	18	18
Семинары	-	-			
Лабораторные работы					
Консультации	8	2	2	2	2
Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	8	2	2	2	2
		зачет	зачет	зачет	Экз.
Самостоятельная работа	208	34	34	70	70
Общая трудоемкость час/з.е.	360	72	72	108	108
	10	2	2	3	3

Для заочной формы обучения:

Виды учебной деятельности		Семестры
---------------------------	--	----------

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТиС
		Лист 5 из 116

	Всего	1	2	3	4
Контактная работа обучающихся	56	14	16	12	14
в том числе:	-	-	-	-	-
Занятия лекционного типа	12	4	4	2	2
Занятия семинарского типа, в том числе	28	6	8	6	8
Практические занятия	28	6	8	6	8
Семинары	-	-			
Лабораторные работы					
Консультации	8	2	2	2	2
Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	8	2 зачет	2 зачет	2 зачет	2 Экз.
Самостоятельная работа	304	58	56	96	94
Общая трудоемкость час/з.е.	360	72	72	108	108
	10	2	2	3	3

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 6 из 116

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

Очная форма

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 7 из 116

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 8 из 116

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 9 из 116

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы		
		аспект речевой коммуникации		нием мультимедийных средств								
Контрольные точки Первая «контрольная точка» –(0-106) – ситуационная задача (деловая беседа) Вторая «контрольная точка» (0-106.) – тестирование												
1.1	Блок 2. Виды речевой деятельности	Тема 5. Совершенствование навыков устной речи	4	Лекция-диалог	4	Круглый стол Защита группового проекта					5	Составление профессиональной речи и дискурс-анализ

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 10 из 116

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТиС
		Лист 11 из 116

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы				
		Тема 8. Совершенствование навыков письма	2	Лекция-презентация	4	Тренинг - составление делового письма по образцу (письменная форма)					2		5	Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом

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

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

Форма промежуточной аттестации – зачет

ТРУДОЕМКОСТЬ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ – 2 ЧАСА

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 12 из 116

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 13 из 116

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 14 из 116

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы			
						ту							
		Тема 5. Интерактивная сторона общения.	2	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Тестирование						4	Моделирование и анализ ситуаций взаимодействия
Контрольные точки Первая «контрольная точка» – (0-10 б - тренинг - Психологическая подстройка к клиенту Вторая «контрольная точка» – 0-10б. тестирование													
1.2	Блок 4. Деловое обще-	Тема 6. Деловая беседа	2	Лекция-	2	Ситуа-						4	Анализ деловой беседы

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 15 из 116

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы			
	ние, его виды и формы	как основная форма делового общения		диалог		ционная задача (анализ деловой беседы)							парирование замечаний собеседника
		Тема 7. Психологические аспекты переговорного процесса.	2	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Ситуационно-ролевая игра-переговоры						4	Моделирование переговорного процесса
		Тема 8. Деловые совеща-	2	Лекция с	2	Круг-						4	Анализ психологических

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 16 из 116

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 17 из 116

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы			
						ния с клиентом. Психологическая составляющая»							
Третья «контрольная точка» – 0-10– ситуационная задача (деловая беседа) Четвертая «контрольная точка» 0-35 круглый стол- групповой проект «Технологии общения с клиентом. Психологическая составляющая». ТРУДОЕМКОСТЬ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ – 2 ЧАСА -зачет													

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 18 из 116

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы			
1.3	Блок 5. Теоретические основы конфликтологии												
		Тема 1. Конфликт: понятие, признаки. Становление конфликтологии.	1	Лекция-диалог	1	Ситуационно-ролевые игры						8	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».
		Тема 2. Конфликты: виды, причины, динамика.	1	Лекция-диалог	1	Ситуационно-						8	Структурный анализ конфликта

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 19 из 116

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы			
						ролевые игры.							
		Тема 3. Психологическая традиция изучения конфликтов. Диагностика конфликтов	2	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Ситуационная задача (анализ конфликтной ситуации)						8	Апробация диагностических методик

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 20 из 116

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы				
Первая «контрольная точка» – 0-10 – ситуационная задача (анализ конфликтной ситуации)														
1.3	Блок 6. Стратегии управления конфликтом	Тема 4. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.	2	Лекция с использованием мультимедийных средств	4	Ситуационно-ролевые игры							8	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Диагностика собственных стратегий поведения в конфликте. Создание карты конфликта.
		Тема 5. Стратегия «Выиграть-Выиграть»: Гарвардский подход.	2	Лекция с использованием	4	Ситуационно-ролевые							8	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Анализ конфликта по

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 21 из 116

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы			
				мультимедийных средств		игры							предложенной схеме. Выработка взаимовыгодных предложений и запасных вариантов для 4 конфликтных ситуаций.
		Тема 6. Посредничество в конфликтной ситуации	2	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Ситуационная задача						8	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanium. Com». Анализ процесса посредничества в конфликте.
		Тема 7. Управление эмо-	2	Лекция с	2	тре-						8	Апробация методик

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 22 из 116

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем												
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы					
		циональным состоянием в конфликте		использованием мультимедийных средств		нинг. Психологическая подстройка к клиенту в условиях конфликтной ситуации									эмоциональной саморегуляции. Подготовка программы снятия эмоционального напряжения с себя и партнера.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 23 из 116

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
			Контактная работа обучающихся с преподавателем												
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы					
		Тема 8. Психотерапевтические технологии в управлении и разрешении конфликтов	2	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Круглый стол-защита группового проекта «Технологии общения с								8	Методы управления конфликтами в гештальт-терапии, транзактном анализе, НЛП

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 24 из 116

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 25 из 116

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы			
						щая»							
		Тема 9. Особенности взаимодействия с «трудными» клиентами	2	Лекция с использованием мультимедийных средств		Ситуационно-ролевая игра					2	6	Составить обобщенную схему, включающую особенности каждого типа клиентов и рекомендации по взаимодействию с ними.
						Тестирование							

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 26 из 116

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем											
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы				
Третья «контрольная точка» – 0-10 – тренинг. Психологическая подстройка к клиенту в условиях конфликтной ситуации Четвертая «контрольная точка» 0-10– тестирование														
Форма промежуточной аттестации – зачет ТРУДОЕМКОСТЬ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ – 2 ЧАСА														
Раздел 4. Межкультурные коммуникации														
	Блок 8.Восточный и западный стили общения													
		Тема 1. Отношение к человеку и миру.	2	Лекция-презентация	2	Круглый стол,							10	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 27 из 116

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы			
						ситуационно-ролевая игра							
		Тема 2. Система ценностей и мораль	2	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	решение ситуационных задач						10	Сбор материала по технологиям делового общения представителей разных мировых культур. Подготовка презентации
		Тема 3. Особенности деловых коммуника-	2	Лекция с использо-	3	Круг-						10	Подготовка рекомендаций к переговорам с

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 28 из 116

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы			
		ций на Востоке и Западе		ванием мультимедийных средств		стол-профессиональная речь							иностранными партнерами
1.4		Тема 4. Коммуникации в христианском мире (католичество, православие, протестантизм)	2	Лекция с использованием мультимедийных средств	3	Тестирование						10	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
		Тема 5. Коммуникации в религиозных систе-	2	Лекция-диалог	3	Решение си-						10	Подготовка рекомендаций к переговорам с

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 29 из 116

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы			
		мах Востока				туационных задач							иностранными партнерами
		Тема 6. Коммуникации в мусульманском мире	2	Лекция-презентация	3	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													

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 30 из 116

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем											
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы				
Третья «контрольная точка» – (0-10 б.)– ситуационная задача, связанная с анализом межкультурных коммуникаций.														
1.4	Блок 10 Межкультурные коммуникации в России	Тема 7. Проблемы коммуникаций внутри современной России	4	Лекция-презентация	2	Круглый стол-защита группового проекта «Технологии обще-					2		10	Подготовка к практическому занятию

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 31 из 116

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы			
						ния с клиентом с учетом							
						межна-цио-нальной, меж-куль-турной, межре-лигиоз-ной спе-							

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 32 из 116

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

Для заочной формы

	Наименование разде-	Наименование тем	Виды учебных занятий и формы их проведения
--	---------------------	------------------	--

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 33 из 116

	ла	лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Контактная работа обучающихся с преподавателем													
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы	Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО		
Раздел. 1. Основы речевой коммуникации																
1.1	Блок 1. Основные аспекты речевой коммуникации	Тема 1. Основные понятия теории речевой коммуникации	1	Лекция-презентации	2	Решение ситуационных задач деловая беседа							10	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Подготовка словаря терминов по речевой коммуникации		
		Тема 2. Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации												Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать по предложенному плану туристскую компанию с целью определения участников профессионального общения. Моделирование коммуникативных ситуаций. Анализ деловой беседы с позиций		

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 34 из 116

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 35 из 116

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы			
		муникиации											
Контрольные точки Первая «контрольная точка» –(0-106) – ситуационная задача (деловая беседа) Вторая «контрольная точка» (0-106.) –тестирование .													
1.1	Блок 2. Виды речевой деятельности	Тема 5. Совершенствование навыков устной речи	1	Лекция-диалог	2	Круглый стол- групповой проект «Технология общения с клиентом. Дискуссионная составляющая»						38	Составление профессиональной речи и дискурс-анализ

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 36 из 116

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем											
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы				
		Тема 6. Совершенствование навыков слушания				Тренинг-аудирования								Подготовка к контролю по определению навыков аудирования
		Тема 7. Совершенствование навыков чтения				Круглый стол. Выступление с профессиональными речами								Подготовка к выступлению с профессиональной речью
		Тема 8. Совершенствование навыков письма				Тренинг-составление деловых писем								Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 37 из 116

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем											
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы				
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» Форма промежуточной аттестации - зачет Трудоемкость промежуточной аттестации – 2 часа														
Раздел 2. Психология делового общения														
1.2	Блок 3. Общение как социально-психологическая проблема	Тема 1. Введение в основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса	1	Лекция-диалог	1	Тренинг						10	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».	
		Тема 2. Деловое общение: структура, функции			1								дготовка к практическому занятию.	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 38 из 116

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 39 из 116

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы			
						задача							
		Тема 5. Интерактивная сторона общения			1	Ситуационная задача							
Контрольные точки Первая «контрольная точка» – (0-10 б -Тренинг. Психологическая подстройка к клиенту Вторая «контрольная точка» – 0-10б. тестирование													
1.2	Блок 4. Деловое общение, его виды и формы	Тема 5. Деловая беседа как основная форма делового общения	1	Лекция-диалог	2	Ситуационная задача (ана-						8	Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 40 из 116

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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 41 из 116

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы			
						составляющая»							
<i>Контрольные точки</i> <i>Третья «контрольная точка» – 0-35 – Круглый стол-групповой проект «Технологии общения с клиентом. Психологическая составляющая»</i> <i>Четвертая «контрольная точка» (0-106.) – ситуационная задача (анализ деловой беседы)</i> Форма промежуточной аттестации - зачет Трудоемкость промежуточной аттестации – 2 часа													
1.3	Блок 5. Теоретические основы конфликтологии												
		Тема 1. Конфликт: поня-	2	Лекция-	2	тренинг.						30	Ознакомление и работа с

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 42 из 116

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения									
			Контактная работа обучающихся с преподавателем						Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы		
		тие, признаки. Становление конфликтологии.		диалог		Психологическая подстройка к клиенту в условиях конфликтной ситуации						ЭБС «Znanivm. Com».
		Тема 2. Конфликты: виды, причины, динамика.										
		Тема 3. Психологическая традиция изучения конфликтов. Диагностика конфликтов				ситуационная за-						Апробация диагностических методик

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 43 из 116

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы			
						дача (анализ конфликтной ситуации)							
Контрольные точки <i>Первая «контрольная точка» – (0-106.) тренинг. Психологическая подстройка к клиенту в условиях конфликтной ситуации</i> <i>Вторая «контрольная точка» – (0-106) – ситуационная задача – анализ конфликтной ситуации</i>													
1.3	Блок 6. Стратегии управления конфликтом	Тема 4. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.			2	Тренинг.						20	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanium. Com». Диагностика собствен-

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 44 из 116

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы			
													ных стратегий поведения в конфликте. Создание карты конфликта.
		Тема 5. Стратегия «Выиграть-Выиграть»: Гарвардский подход.				круглый стол ,защита группового проекта «Технологии общения с							Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com». Анализ конфликта по предложенной схеме. Выработка взаимовыгодных предложений и запасных вариантов для 4 конфликтных ситуаций.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 45 из 116

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы			
						клиентом в условиях конфликтной ситуации. Психологическая составляющая»							
		Тема 6. Посредничество в конфликтной ситуации			2	Решение ситуационных за-						26	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanium. Com». Анализ процесса по-

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 46 из 116

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы			
						дач							средничества в конфлик-те.
		Тема 7. Управление эмоциональным состоянием в конфликте											Апробация методик эмоциональной саморегуляции. Подготовка программы снятия эмоционального напряжения с себя и партнера.
		Тема 8. Психотерапевтические технологии в управлении и разрешении конфликтов				Тести-рование						20	Методы управления конфликтами в гештальт-терапии, транзактном анализе, НЛП

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 47 из 116

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы			
		Тема 9. Особенности взаимодействия с «трудными» клиентами				Тренинг. (Анализ психол. Хар-к)					2		Составить обобщенную схему, включающую особенности каждого типа клиентов и рекомендации по взаимодействию с ними
Контрольные точки Третья «контрольная точка» – (0-356.) — круглый стол защита группового проекта «Технологии общения с клиентом в условиях конфликтной ситуации. Психологическая составляющая» Четвертая «контрольная точка» (0-10.) – тестирование. Форма промежуточной аттестации - зачет Трудоемкость промежуточной аттестации – 2 часа													

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 48 из 116

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы			
	Блок 8. Восточный и западный стили общения												
		Тема 1. Отношение к человеку и миру.	1	Лекция-презентация	1	Традиционное практическое занятие. Обсуждение моделей мировых						20	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanivm. Com».

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 49 из 116

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы			
						культур							
		Тема 2. Система ценностей и мораль			1	Работа в малых группах							Сбор материала по технологиям делового общения представителей разных мировых культур. Подготовка презентации
		Тема 3. Особенности деловых коммуникаций на Востоке и Западе	1	Лекция-презентация	2	Решение ситуационных задач- контрольная точка						20	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 50 из 116

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем											
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы				
1.4	Блок 9. Межрелигиозные и межкультурные коммуникации	Тема 4. Коммуникации в христианском мире (католичество, православие, протестантизм)			2	Круглый стол- профессиональная речь						20	Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами	
		Тема 5. Коммуникации в религиозных системах Востока				Традиционное практическое задание Тестирование на знание классифи-							Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами	

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 51 из 116

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы			
						каций деловых культур							
		Тема 6. Коммуникации в мусульманском мире				Решение ситуационных задач							Подготовка рекомендаций к переговорам с иностранными партнерами
Контрольные точки Первая «контрольная точка» – (0-35б.) – ситуационная задача Вторая «контрольная точка» – (0-10б.) – тестирование Третья «контрольная точка» – (0-10 б.) – Круглый стол- профессиональная речь													
1.4	Блок 10 Межкуль-	Тема 7. Проблемы			2	Круг-					2	34	Подготовка к практиче-

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 52 из 116

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО	
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы				
	турные коммуникации в России	коммуникаций внутри современной России				льный стол-защита группового проекта «Технологии общения с клиентом с учетом межнацио-								скому занятию

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 53 из 116

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										
			Контактная работа обучающихся с преподавателем								Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия	Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы			
						нальной, меж-культурной, междо-лигиозной специ-фики»							
Контрольные точки Четвертая «контрольная точка» (0-356.) – Круглый стол-защита группового проекта «Технологии общения с клиентом с учетом межнациональной, межкультурной, междолигиозной специфики»													

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТиС
		Лист 54 из 116

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем							
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
							Семинары, акад. часов	Форма проведения семинара	Лабораторные работы, акад. часов	Форма проведения лабораторной работы
							Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
Форма промежуточной аттестации - экзамен Трудоемкость промежуточной аттестации – 2 часа										



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

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

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



19	Конфликты: виды, причины, динамика, 8ч. Заочная форма обучения 10ч.	изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Режим до- ступа http://znanium.com/catalog.php ?bookinfo=405196
20	Психологическая традиция изучения конфликтов. Ди- агностика конфликтов , 8ч. Заочная форма обучения 10ч.	
21	Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Страте- гия «Выиграть-Выиграть»: Гарвардский подход, 8ч. Заочная форма обучения 10ч.	
22	Стратегия «Выиграть-Выиграть»: Гарвардский под- ход, 8ч. Заочная форма обучения 10ч.	
23	Посредничество в конфликтной ситуации, 8 ч. Заочная форма обучения 13ч.	
24	Управление эмоциональным состоянием в конфликте, 8ч. Заочная форма обучения 13ч.	
25	Психотерапевтические технологии в управлении и разрешении конфликтов, 8ч. Заочная форма обучения 10ч.	
26	Особенности взаимодействия с трудными клиентами, 6ч. Заочная форма обучения 10ч.	
27	Отношение к человеку и миру. Система ценностей и мораль, 20ч. Заочная форма обучения 20ч	
28	Особенности деловых коммуникаций на Востоке и За- паде, 10ч. Заочная форма обучения 20ч	
29	Коммуникации в христианском мире (католичество, православие, протестантизм) , 10ч. Заочная форма обучения 7ч	
30	Коммуникации в религиозных системах Востока , 10ч. Заочная форма обучения 7ч	
31	Коммуникации в мусульманском мире , 10ч. Заочная форма обучения 6ч	
32	Проблемы коммуникаций в современной России , 10ч. Заочная форма обучения 34ч	



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

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

№ пп	Индекс компе- тенции	Содержание компе- тенции (или ее части)	Раздел дисципли- ны, обеспечива- ющий формиро- вание компетен- ции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Основные аспекты речевой коммуникации Виды речевой деятельности Межкультурные коммуникации в России Восточные и западные стили общения	языковую систему, языковую норму, функциональные стили современного русского лит. языка, способы совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами	составлять профессиональную речь с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил композиции и языковых норм; вести деловую корреспонденцию, составлять документы различных жанров, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица компании	свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи
2	ОК-6	Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Основные аспекты речевой коммуникации Межкультурные коммуникации в России	правила и законы делового общения; стратегии и тактики речевого общения, стратегии управления конфликтами, принципы командной работы; характерные особенности национального делового	эффективно использовать речевые тактики; убеждать собеседника и достигать намеченной коммуникативной цели; -системно анализировать конфликтную ситуацию - Снять эмоциональное напряжение с себя и собеседника	профессиональной речью/ навыками квалифицированного устного выступления и диалогической речи делового характера; навыками классификации различных типов культур; навыками управления стрессом,



			Деловое общение, его виды и формы Теоретические основы конфликтологии Стратегии управления конфликтом Общение как социально-психологическая проблема	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	снятия эмоционального напряжения с собеседника, навыком целеполагания. Отличать факт от своего отношения к нему (критическое мышление)
3	ОК-7	способностью к самоорганизации и самообразованию	Основные аспекты речевой коммуникации Межкультурные коммуникации в России Деловое общение, его виды и формы Теоретические основы конфликтологии Стратегии управления конфликтом	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	Современными техническими средствами и информационными технологиями, необходимыми в коммуникации; -навыками целеполагания -навыками планирования -Навыками эмоциональной саморегуляции -навыками волевой саморегуляции -навыками критического мышления



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

СМК РГУТиС

Лист 59 из 111

			Общение как социально- психологическая проблема		-умеет учиться самостоятельно и автономно	
--	--	--	--	--	--	--



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

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
Знание языковой системы, языковой нормы, функциональных стилей современного русского лит. языка, способов совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегий и тактик речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами Умение составлять профессиональную речь с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил композиции и языковых норм; вести деловую корреспонденцию, составлять документы различных жанров, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица компании Владение свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи	Тестирование, решение ситуационных задач, Круглый стол (защита группового проекта) Круглый стол (профессиональная речь) тренинг	Студент продемонстрирует знание законов и правил языковой системы, языковых норм, позволяющих применять их в профессиональной деятельности, выстраивая деловые коммуникации с клиентами, коллегами и т.д. . Демонстрирует умение создавать и воспринимать деловой дискурс, необходимый для осуществления профессиональной деятельности. Студент демонстрирует владение практическими навыками создания и восприятия делового дискурса, необходимого для осуществления профессиональной деятельности.	закрепление способности к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия. закрепление способности работать



общения, стратегий управления конфликтами, принципов командной работы; характерных особенностей национального делового общения представителей разных культур Умение эффективно использовать речевые тактики; убеждать собеседника и достигать намеченной коммуникативной цели; в полной мере учитывать личность партнера по общению или слушающую аудиторию; сравнивать родную культуру с другими культурами, распознавать и преодолевать стереотипы Владение профессиональной речью/навыками квалифицированного устного выступления и диалогической речи делового характера; навыками классификации различных типов культур; навыками управления стрессом, снятия эмоционального напряжения с собеседника, навыком целеполагания.	Круглый стол (защита группового проекта) Круглый стол (профессиональная речь) тренинг	ния, 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	в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия .
Знание способов совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; концепции управления стрессом, концепции управления временем, правил целеполагания. Умение использовать	Тестирование, решение ситуационных задач, Круглый стол (защита группового проекта) Круглый стол тренинг	Студент продемонстрирует знание способов совершенствования навыков основных видов речевой деятельности	закрепление способности к самоорганизации и самообразованию



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, 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		Демонстрирует умение использовать знания в профессиональной деятельности, работать с системой целей, уметь вести переговоры с иностранными партнерами Студент демонстрирует владение техническими средствами, информационными технологиями, навыками планирования, эмоциональной и волевой саморегуляции, навыками критического мышления	
--	--	--	--

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

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

Текущий контроль реализуется в формах тестирования, оценки качества и активности работы на практических занятиях, анализа добросовестности и самостоятельности при написании творческих работ, решения задач, посещаемости занятий и т.д. В семестре по



дисциплине устанавливается мероприятия текущего контроля успеваемости (4 «контрольных точки»). Выполнение всех заданий текущего контроля является обязательным для студента и является основанием для допуска к промежуточной аттестации.

К критериям выставления рейтинговых оценок текущего контроля относятся:

Основные критерии:

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

Дополнительные критерии:

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

* при условии выполнения всех заданий текущего контроля успеваемости

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

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

Вторая «контрольная точка» – 0-10 – тестирование

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

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

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

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

Вторая «контрольная точка» – 0-10 – тестирование

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

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

.

Б1.Б.6. М.3. Конфликтология

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

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

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

Четвертая «контрольная точка» 0-10– тестирование.

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

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

Вторая «контрольная точка» – 0-10 – тестирование

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

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



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

1-й семестр. Основы речевых коммуникаций

Средство оценивания- тренинг составление деловых писем

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

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

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

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

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

Средство оценивания – ситуационная задача деловая беседа

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

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

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

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

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

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

Средство оценивания – тестирование

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

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



Средство оценивания – групповой проект

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков разработки группового проекта

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

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

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

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

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

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

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

Средство оценивания – тестирование+ ситуационная задача

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

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

2-й семестр. Психология делового общения

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

Средство оценивания – тренинг



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

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

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

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

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

Средство оценивания – ситуационная задача деловая беседа

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

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

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

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

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

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

Средство оценивания – тестирование

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

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

Средство оценивания – групповой проект

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков разработки группового проекта

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



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

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

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

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

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

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

Средство оценивания – тестирование+ ситуационная задача

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

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

3-й семестр. Основы конфликтологии

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

Средство оценивания – тренинг

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

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

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



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

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

Средство оценивания – ситуационная задача анализ конфликтной ситуации

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

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

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

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

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

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

Средство оценивания – тестирование

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

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

Средство оценивания – групповой проект

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков разработки группового проекта

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

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

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



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

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

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

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

Средство оценивания – тестирование+ ситуационная задача

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

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

4-й семестр

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

Средство оценивания – круглый стол- профессиональная деловая речь

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

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

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

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



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

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

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

Средство оценивания – ситуационная задача деловая беседа

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

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

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

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

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

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

Средство оценивания – тестирование

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

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

Средство оценивания – групповой проект

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков разработки группового проекта

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

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



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

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

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

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

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

Средство оценивания – тестирование+ ситуационная задача

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

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



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

№п/п	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
1	Основные аспекты речевой коммуникации Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации	Ситуационная задача- деловая беседа	Представить диалогический деловой дискурс и дискурс-анализ – в течение месяца - сентябрь 2017г.
2	Основные аспекты речевой коммуникации Психологический аспект речевой коммуникации	Составление деловых писем	Представить краткую характеристику исследуемой компании, которая является адресантом деловых писем. Составьте деловые письма и соответствующие дискурс-анализы. В течение месяца - октябрь 2017г.
3	Виды речевой деятельности Совершенствование навыков устной речи	Круглый стол- защита проектов	Проект включает введение, теоретическую, практическую части, заключение В течение месяца – ноябрь 2017 г.
4	Виды речевой деятельности Совершенствование навыков слушания	Контрольное аудирование	Представить результаты аудирования на предложенную тему профессионального общения В течение месяца – декабрь 2017г.



5	Общение как социально-психологическая проблема	Моделирование и анализ одного из видов делового общения	Представить профессиональную речь/ монологический деловой дискурс и дискурс-анализ – в течение месяца – февраль 2018г.
6	Деловые совещания.	Моделирование и анализ делового совещания	Представить профессиональную речь/ монологический деловой дискурс и дискурс-анализ – в течение месяца – март 2018г.
7	Психологические особенности публичного выступления	Контрольное аудирование	Представить результаты аудирования на предложенную тему профессионального общения В течение месяца – апрель 2018г.
8	Психологические особенности публичного выступления	Устный доклад Контрольные вопросы по темам: Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением. Перцептивная сторона делового общения.	Представить устный доклад на предложенную тему Регламент доклада – 5 минут Оценивается: глубина раскрытия темы и техника речи В течение месяца – май 2018 г.
9	Основы психологии деловых коммуникаций.	Контроль по результатам психологических тренингов (в форме решения тестовых заданий)	Ответить на поставленные вопросы <i>20 тестовых заданий</i> <i>В каждом задании - 5 вариантов ответа, правильный ответ – 1</i> <i>Выполняется на третьей учебной неделе в аудитории</i>
10	Основы конфликтологии.	Решение ситуационных задач 1. В каких случаях необходимо выступить в качестве медиатора? 2. Временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта: противоречия и напряженных отношений 3. Этап разрешения конфликта, при котором происходит сбор и оценка информации по проблемам объекта конфликта, оп-	Решение ситуационных задач по предложенным темам проводится аудиторно, оценивается по шкале 0-10 баллов



		понентов и т.д 4. Процессы возникновения конфликтов 5. Горизонтальный межличностный конфликт	
11	Стратегия управления конфликтом	Круглый стол. Составление и анализ рекомендаций по взаимодействию с клиентами в условиях конфликтной ситуации	Работа в микрогруппах. Распределение ролей в микрогруппах. Эффективность участия в «круглом столе» оценивается по шкале от 0 до 35 баллов
12		Контроль по результатам тренинга	Ответить на поставленные вопросы 20 тестовых заданий В каждом задании - 5 вариантов ответа, правильный ответ – 1 Выполняется на третьей учебной неделе в аудитории
13	Основы межкультурных коммуникаций.	Круглый стол Составление рекомендаций по деловому общению для специалистов-участников форума по туризму с представителями немецкой (французской, испанской, итальянской, английской, японской, китайской, арабской) стороны.	Представить рекомендации для специалистов-участников форума по туризму с иностранными представителями. В течение месяца - апрель 2016г. Представить рекомендации для специалистов, принимающих иностранных туристов
14		Круглый стол. Обзор научной литературы по вопросам/проблемам развития индустрии туризма и сервиса, включая вопросы налогообложения, кредитования и т.д. (научных статей в проф.журналах)	Представить рекомендации для специалистов-участников форума по туризму с иностранными представителями. В течение месяца - апрель 2016г. Представить рекомендации для специалистов, принимающих иностранных туристов
15		Решение ситуационных задач, связанных с анализом межкультурных коммуникаций.	Ответить на поставленные вопросы 20 тестовых заданий В каждом задании - 5 вариантов ответа, правильный ответ – 1 Выполняется на третьей учебной неделе в аудитории



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

СМК РГУТиС

Лист 76 из 111

16		Письменный опрос - основные классификации национальных культур – вопросы теории.	Письменный опрос проводится аудиторно. Результаты опроса оцениваются по пятибалльной шкале. Каждый правильный ответ засчитывается как 1 балл.
----	--	--	---

1-й семестр. Основы речевых коммуникаций

Ситуационная задача – деловая беседа

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

Гостиница – общение администратора с клиентом

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

Менеджер:

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

Менеджер:

Менеджер:

Клиент: Я объясняю: неделю назад наша компания забронировала

Клиент: Да, я приехал на конференцию

Менеджер:

Клиент: Все вопросы нужно решать оперативно.

Менеджер:

Гостиница – общение администратора с клиентом

Клиент: С кем мне поговорить по поводу уборки номеров?

Менеджер:

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

Менеджер:

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

Менеджер:

Клиент: Я вам устрою рекламу, мало не покажется!

Менеджер:

Гостиница – общение администратора с клиентом

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

Менеджер:

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

Менеджер:

Клиент: Нет, это не подходит.

Менеджер:

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

Менеджер:

Ресторан – общение официанта с клиентом

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

Менеджер:

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

Менеджер:

Клиент: Это морепродукты?

Менеджер:

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

Менеджер:

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

Менеджер:

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

Гостиница – общение менеджера по работе с персоналом с горничной

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

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

Менеджер:

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

Менеджер:

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

Менеджер:

Горничная:

Менеджер:

Тренинг – составление деловых писем

1. Составить письмо - приглашение на прием, посвященный юбилею компании. Адресант – Президент компании. Адресат- руководитель органа государственного управления.
2. Составить письмо- приглашение на конференцию «Туризм 2018». Адресант – Президент компании. Адресат- руководитель органа государственного управления.
3. Составить письмо/ информацию на сайт- сообщение о новых проектах. Адресант – менеджер туроператора Адресат- партнеры, потенциальные клиенты
5. Составить письмо-благодарность за приглашение на выставку/презентацию и т.д. Адресант – Президент компании. Адресат- руководитель органа государственного управления.



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

Групповой проект

Технологии общения с клиентом. Дискурсивная составляющая

Тестовые задания

блок «Основные аспекты речевой коммуникации»)

1. Языковой компетенцией выступающего можно считать:
 1. великолепное владение материалом темы выступления, основанное на широкой образованности;
 2. его высокую эрудированность во многих областях знания;
 3. прекрасное знание языка как средства общения;
 4. широкое привлечение фактического материала.
2. 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. искажение позиции оппонента;
 3. открытие позиций;
 4. упреждающая аргументация.
10. Жаргонным жестом является:
1. щелканье себя по горлу пальцем;
 2. хвататься за голову в отчаянии;
 3. таращить глаза;
 4. крутить усы.
11. Жест пожать плечами означает:
1. недоумение;
 2. разочарование;
 3. недоверие;
 4. юмористическое настроение.
12. Одним из компонентов закрытой позы партнера по общению может быть
1. сидение его в позе нога на ногу;
 2. похлопывание собеседника по плечу;
 3. оттопыривание больших пальцев сложенных рук;
 4. вытягивание одной ноги в положении сидя.
13. Нервозность выражается:
1. быстрым хождением взад-вперед, из угла в угол;
 2. обхватыванием ладонями щек;
 3. неожиданным принятием позы нога на ногу;
 4. делаемым время от времени жестом поднятия вверх указательного пальца при производстве реплик или монологической речи.
14. Поза заложить руки за спину может вызвать представления:
1. о надменности субъекта;
 2. о растерянности субъекта;
 3. об искренности субъекта;
 4. о хорошем воспитании, полученном субъектом.
15. Жест потирать руки удовлетворенно или предвкушая удовольствие является:
1. стилистически сниженным;
 2. стилистически возвышенным;
 3. вульгарным;
 4. стилистически нейтральным.



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

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

17..Интенция – это:

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

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

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

19. Недопустимыми уловками в споре является:

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

20. Единицей общения является:

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

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

блок 2 «Виды речевой деятельности»)

1. При чтении документа используется

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

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

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

3. Рецептивными видами речевой деятельности являются:

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



4. Продуктивными видами речевой деятельности являются:

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

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

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

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

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

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

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

8. Батос – это:

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

9. Тезис – это:

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

10. К высокому стилю относится высказывание:

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

11. Произнося юбилейную речь, следует придерживаться правила:

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

12. Митинговая речь как разновидность относится:



1. к социально-политической речи;
 2. к социально-бытовой речи;
 3. к парламентской речи;
 4. к приветственному типу речей.
13. Выступление, посвященное вопросам ротации кадров, должно быть:
1. в высоком стиле;
 2. в среднем стиле;
 3. в простом стиле;
 4. в бурлескном стиле.
14. К высокой лексике относятся слова:
1. зодчий, благополучие, блаженство;
 2. живописный, головотяпство, коллега;
 3. стоический, пурпурный, доблестный;
 4. созерцающий, минимальный, пророческий.
15. В высоком стиле следует говорить:
1. о вопросах производственно-хозяйственной деятельности;
 2. об инфляции;
 3. о любимом эстрадном певце;
 4. о юбиларе.
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 городскому»;
 3. выход из спора;
 4. «палочные доводы».



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

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

Групповой проект

Технологии общения с клиентом. Психологическая составляющая

Тренинг. Психологическая постройка к клиенту

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

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

Тестирование

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 видаться 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-кинестическая система знаков;
- б) паралингвистическая система знаков;
- в) экстралингвистическая система знаков;
- г) верны ответы Б и В;
- д) верны ответы А и Б;
- е) все ответы верны.

18. Приписывание индивиду причин поведения называется:

- а) социальная рефлексия;
- б) когнитивный диссонанс;
- в) социальная категоризация;
- г) идеосинкразический кредит;
- д) социальная стратификация;
- е) все ответы не верны.

19. Позцией, противостоящей конформизму, является:

- а) нонконформизм;
- б) негативизм;
- в) нигилизм;
- г) протест;
- д) самостоятельность;
- е) все ответы верны.

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

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



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

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

22. Лидер группы:

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

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

- а) да б) нет

24. Деловое общение реализуется в различных формах:

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

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

- а) государственные
- б) воинские
- в) производственные
- г) торговые
- д) смешанные
- е) частные
- ж) научные, учебные

26. Ироничные (язвительные) замечания – это:

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

27. Метод снятия напряженности как способ начать беседу:

- а) означает непосредственный переход к делу без какого бы то ни было вступления.



- б) позволяет установить тесный контакт с собеседником через «теплое» отношение к нему.
- в) позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы.

28. Метод «зацепки» как способ начать беседу:

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

29. Метод прямого подхода как способ начать беседу:

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

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

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

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

- б) контактные
- в) неконтактные
- г) первичные
- а) гибкая

33. Определите соответствия:

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

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



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

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

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

36. Замечания-предупреждения:

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

37. Основными этапами деловой беседы являются:

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

38. Невысказанные замечания – это:

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

39. Психологический тип собеседника «Позитивный человек» характеризуется:

- а) самый приятный тип собеседника, добродушный и трудолюбивый. С таким собеседником можно спокойно провести беседу и подвести ее итоги.
- б) вздорный человек. Этот собеседник часто выходит за профессиональные рамки беседы. Он нетерпелив, несдержан и возбужден.
- в) всезнайка. Этот собеседник думает, что все знает наилучшим образом. Обо всем у него есть свое мнение. Он всегда требует слова.



г) для этого типа собеседника характерна неуверенность в публичных выступлениях. Он охотно промолчит, боясь сказать что-нибудь такое, что, по его мнению, может выглядеть глупо.

д) «важная птица». Такой собеседник не выносит критики — ни прямой, ни косвенной. Он ведет себя как человек, обладающий большим самомнением.

40. Психологический тип собеседника «Трусишка» характеризуется:

а) добродушием и трудолюбием. С таким собеседником можно спокойно провести беседу и подвести ее итоги.

б) вздорный человек. Этот собеседник часто выходит за профессиональные рамки беседы. Он нетерпелив, несдержан и возбужден.

в) тем, что все знает наилучшим образом. Обо всем у него есть свое мнение. Он всегда требует слова.

г) неуверенностью в публичных выступлениях. Он охотно промолчит, боясь сказать что-нибудь такое, что, по его мнению, может выглядеть глупо.

д) неприятием критики — ни прямой, ни косвенной. Он ведет себя как человек, обладающий большим самомнением.

41. Тип замечаний «Объективные замечания»:

а) замечания, через которые собеседник вполне искренне, без всяких уловок, хочет получить ответ, чтобы выработать собственное мнение.

б) замечания, возникающие у собеседника, как правило, в начале беседы, поэтому они не являются и не могут быть конкретными.

в) высказываются очень редко всерьез. Перед окончанием беседы собеседник начинает размышлять о трудностях и препятствиях, связанных с реализацией принятого решения.

42. Тактика реагирования на объективные замечания:

а) не противоречить собеседнику в открытую, довести до его сведения, что вы учитываете его взгляды, а потом объяснить, какие преимущества дает ему ваше решение.

б) четко определить тему беседы и начать аргументацию.

в) целесообразно привлечь еще один косвенный аргумент в пользу предложенного решения и после этого быстро перейти к принятию решения.

43. К целям совещания относится:

а) описание требуемого результата

б) описание нужного типа решения и желательного итога работы

в) предварительный обмен мнениями

г) подготовка рекомендаций для принятия решения

д) принятие решения по вопросу

е) верны все ответы

44. Психологический тип собеседника «Важная птица» характеризуется:

а) добродушием и трудолюбием. С таким собеседником можно спокойно провести беседу и подвести ее итоги.

б) Вздорный человек. Этот собеседник часто выходит за профессиональные рамки беседы. Он нетерпелив, несдержан и возбужден.

в) тем, что все знает наилучшим образом. Обо всем у него есть свое мнение. Он всегда требует слова.



- г) неуверенностью в публичных выступлениях. Он охотно промолчит, боясь сказать что-нибудь такое, что, по его мнению, может выглядеть глупо.
- д) непринятием критики — ни прямой, ни косвенной. Он ведет себя как человек, обладающий большим самомнением.

45. Психологический тип собеседника «Всезнайка» характеризуется:

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

46. Тип замечаний «Общее сопротивление»:

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

47. Тактика реагирования на замечание «последняя попытка»:

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

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

- а) найти по всем вопросам повестки дня оптимальное решение за минимальное время.
- б) регулировать направленность, деловитость выступлений
- в) не допускать отклонений в сторону
- г) поощрять затягивание выступлений для рождения дискуссии по вопросу
- д) при выявлении неподготовленности вопроса не снимать его с обсуждения, а решить его на совещании
- е) высказывать замечание по неконструктивным моментам

49. Тема совещания:

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



50. К «ошибкам» слушания относится:

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

Ситуационная задача- анализ деловой беседы

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

3- семестр «Основы конфликтологии»

Групповой проект

Технологии общения с клиентом в условиях конфликтной ситуации. Психологическая составляющая

Ситуационная задача- анализ конфликтной ситуации

б) 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.

33. Определите соответствия:

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

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

- е) неготовность исполнителя к самостоятельному выполнению задачи
- ж) нежелание исполнителя брать на себя ответственность.
- з) высокий уровень профессиональной зрелости предполагает передачу полномочий исполнителю



- и) слабое управление
- к) малую степень эмоциональной поддержки.

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

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

36. Замечания-предупреждения:

- в) замечания, которые собеседник не успевает, не хочет или не смеет высказать, поэтому мы сами должны их выявить и нейтрализовать.
- г) 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:

- е) начало беседы;
- ж) аргументирование выдвигаемых положений;
- з) завершение беседы.
- и) принятие решения;
- к) информирование партнеров;

38. Невысказанные замечания – это:

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

39. Психологический тип собеседника «Позитивный человек» характеризуется:

- е) самый приятный тип собеседника, добродушный и трудолюбивый. С таким собеседником можно спокойно провести беседу и подвести ее итоги.
- ж) вздорный человек. Этот собеседник часто выходит за профессиональные рамки беседы. Он нетерпелив, несдержан и возбужден.
- з) всезнайка. Этот собеседник думает, что все знает наилучшим образом. Обо всем у него есть свое мнение. Он всегда требует слова.
- и) для этого типа собеседника характерна неуверенность в публичных выступлениях. Он охотно промолчит, боясь сказать что-нибудь такое, что, по его мнению, может выглядеть глупо.
- к) «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:

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

41. Тип замечаний «Объективные замечания»:

- г) замечания, через которые собеседник вполне искренне, без всяких уловок, хочет получить ответ, чтобы выработать собственное мнение.
- д) замечания, возникающие у собеседника, как правило, в начале беседы, поэтому они не являются и не могут быть конкретными.
- е) 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:

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

43. К целям совещания относится:

- ж) описание требуемого результата
- з) описание нужного типа решения и желательного итога работы
- и) предварительный обмен мнениями
- к) подготовка рекомендаций для принятия решения
- л) принятие решения по вопросу
- м) верны все ответы

44. Психологический тип собеседника «Важная птица» характеризуется:

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

45. Психологический тип собеседника «Всезнайка» характеризуется:

- е) добродушием и трудолюбием. С таким собеседником можно спокойно провести беседу и подвести ее итоги.



- ж) вздорный человек. Этот собеседник часто выходом за профессиональные рамки беседы. Он нетерпелив, несдержан и возбужден.
- з) тем, что все знает наилучшим образом. Обо всем у него есть свое мнение. Он всегда требует слова.
- и) неуверенностью в публичных выступлениях. Он охотно промолчит, боясь сказать что-нибудь такое, что, по его мнению, может выглядеть глупо.
- к) непринятием критики — ни прямой, ни косвенной. Он ведет себя как человек, обладающий большим самомнением.

46. Тип замечаний «Общее сопротивление»:

- г) замечания, через которые собеседник вполне искренне, без всяких уловок, хочет получить ответ, чтобы выработать собственное мнение.
- д) замечания, возникающие у собеседника, как правило, в начале беседы, поэтому они не являются и не могут быть конкретными.
- е) 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»:

- г) не противоречить собеседнику в открытую, довести до его сведения, что вы учитываете его взгляды, а потом объяснить, какие преимущества дает ему ваше решение.
- д) четко определить тему беседы и начать аргументацию.
- е) 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:

- ж) найти по всем вопросам повестки дня оптимальное решение за минимальное время.
- з) регулировать направленность, деловитость выступлений
- и) не допускать отклонений в сторону
- к) поощрять затягивание выступлений для рождения дискуссии по вопросу
- л) при выявлении неподготовленности вопроса не снимать его с обсуждения, а решить его на совещании
- м) высказывать замечание по неконструктивным моментам

49. Тема совещания:

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

50. К «ошибкам» слушания относится:

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



Ситуационная задача- анализ деловой беседы

1. Составьте фрагмент деловой беседы менеджера по персоналу гостиницы и соискателя на должность горничной. 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 администратора отеля с горничными. Тема- улучшение качества обслуживания. Охарактеризуйте психологические тактики коммуникантов, 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 отеле освободилось место руководителя отдела бронирования. Хозяин отеля Петров хорошо знаком с результативностью своих сотрудников. Он выделил двух специалистов, которые, по его оценке, способны и достойны занять место руководителя. Их фамилии: Козлов и Баранов. Петров 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 хозяину отеля пришел только Козлов. Хозяин потребовал Баранова, но его опять не было на месте. Секретарь получил выговор. Тем не менее, побеседовав с Козловым, хозяин остался доволен и назначил его руководителем. 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 хозяин 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:

- а) самовыражение
- б) социальные
- в) самоуважение
- г) физиологические
- д) безопасность и защищенность

2. Полный перечень структурных элементов конфликта составляют:

- а) роли оппонентов, объект конфликта, среда конфликта
- б) позиции субъектов, участники конфликта, зона разногласий
- в) стороны конфликта, субъективные и объективные характеристики конфликта

3. Стратегия сотрудничества:

- а) приводит к разрешению конфликта
- б) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации
- в) свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности

4. Предупреждение конфликта представляет собой:

- а) управление конфликтом с целью его легитимации
- б) вид деятельности, направленный на ограничение конфликта
- в) превентивную форму управления конфликтом

5. Конфликт влияет на человека:

- а) позитивно
- б) негативно
- в) позитивно и негативно
- г) не оказывает влияния

6. Конфликты по социальным последствиям бывают:

- а) конструктивными
- б) предметными
- в) деструктивными
- г) затяжными

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

- а) необходимо сохранить хорошими межличностные отношения
- б) приходится отказаться от конфликта
- в) не нужен выигрыш
- г) заинтересованность сторон равная

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

- а) проблема важная и есть время и силы для ее решения
- б) партнеры равны по рангу
- в) партнеры ограничены во времени
- г) есть желание найти взаимовыгодное решение.



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

- а) переговоры
- б) сотрудничество
- в) посредничество
- г) консенсус
- д) арбитраж

10. К групповым конфликтам относятся:

- а) личность - группа
- б) группа - группа
- в) личность - группа, группа - группа
- г) микрогруппа - руководитель

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

- а) фаза истощения
- б) фаза сопротивления
- в) фаза тревоги

12. Стрессовое состояние способно провоцировать:

- а) сердечно-сосудистые, аллергические и иммунные заболевания
- б) снижение работоспособности
- в) угнетение жизненной и творческой активности
- г) вялость и пассивность
- д) бессонницу
- е) раздражительность
- ж) все ответы верны

13. Дисстресс характеризуется:

- а) механизмами стресса, призванными обеспечить сопротивляемость организма
- б) недостаточной эффективностью механизмов стресса
- в) «истощением ресурса» механизмов стресса при длительном и интенсивном стрессировании воздействием на человека.
- г) все ответы верны

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

- а) фазе истощения
- б) фазе сопротивления
- в) фазе тревоги

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

- 1. оценка стрессогенного события;
- 2. физиологические и биохимические сдвиги в организме;
- 3. изменение поведения человека.
- а) субъективность.



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

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

- а) перегрузка или слишком малая рабочая нагрузка;
- б) конфликт ролей или их неопределенность
- в) страх не справиться с работой или страх допустить ошибку;
- г) страх быть обойденным другими;
- д) страх потерять работу и страх потерять собственное Я.
- е) неинтересная работа
- ж) плохие физические условия (шум, холод и пр.);
- з) неправильное соотношение между полномочиями и ответственностью;
- и) плохие каналы обмена информацией в организации

17. Стресс — это:

- а) напряжение, мобилизующее, активизирующее организм для борьбы с источником негативных эмоций.
- б) чрезмерное напряжение, понижающее возможности организма адекватно реагировать на требования внешней среды.

18. Выделяют три уровня профилактики стрессов. Определите соответствия:

- 1. телесном
- 2. эмоциональном
- а) интерес к своему здоровью и режиму питания
- б) поиск эмоционально-комфортных для себя ситуаций
- 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:

- а) не имеющие в реальности достаточных оснований.
- б) чересчур категоричные обобщения неких форм поведения
- в) укорененные в нашем сознании стереотипы
- г) все ответы верны
- д) все ответы неверны

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

- а) руководителям, в чьи обязанности вменяется снижать уровень стресса у сотрудников
- б) подчиненным, которым предлагается беречься от стрессов самим и не служить стрессоздателями для других.
- в) и руководителям, и подчиненным
- г) психологам, консультирующим по вопросам организационно-управленческой деятельности



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

- а) противоположно направленные мотивы или суждения;
- б) нанесение взаимного ущерба (морального, материального, физического; психологического) субъектами социального взаимодействия;
- в) наличие у субъектов социального взаимодействия состояния противоборства между ними;
- г) верны все ответы.

22. К этапам конфликта относятся:

- а) эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие;
- б) инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт;
- в) 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. Российские отели ведут 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 российские специалисты?
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

Промежуточная аттестация

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:
 5. к лингвопрагматической части компетенции оратора;
 6. к предметной компетенции;
 7. к аргументационному компоненту ораторской компетенции;
 8. к практическому опыту в политической сфере.
6. Для успешного делового общения наиболее эффективной является стратегия:
 4. сотрудничества;
 5. соперничества;
 6. конфронтации.
7. К представителям моноактивной культуры (классификация Р.Льюиса) относят:
 1. немцев
 2. японцев



3. итальянцев

4.

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

1. американцев
2. китайцев
3. русских

9. К представителям реактивной 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:

5. письмо;
6. говорение;
7. чтение;
8. 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

7.4. Содержание занятий

Тема	Содержание практического занятия	Педагогические технологии/методические указания
Тема 2. Лингво-прагматический аспект речевой коммуникации	Решение ситуационных задач Работа в малых группах анализ деловых бесед	Проводится в малых группах в аудитории. Количество человек в группе – 3-4. Требуется предварительная самостоятельная подготовка по теме 2. Анализ проводится по следующим параметрам: - целостность речи, аргументация, использование этикетных формул, использование профессиональной лексики
Тема 3. Этический аспект речевой коммуникации	Работа в малых группах- анализ деловых бесед	Проводится в малых группах в аудитории. Количество человек в группе – 3-4. Требуется предварительная самостоятельная подготовка по теме 2. Анализ проводится с целью выявления применения в речи различных этикетных формул
Тема 4. Психологический аспект речевой коммуникации	Решение ситуационных задач	Проводится в малых группах в аудитории. Количество человек в группе – 3-4. Требуется предварительная самостоятельная подготовка по теме 2. Анализ проводится с целью выявления пси-



Тема	Содержание практического занятия	Педагогические технологии/методические указания
		холологических особенностей речевой коммуникации на примерах диалогического общения в деловой среде
Тема 5. Совершенствование навыков устной речи	Круглый стол (защита групповых проектов)	Проводится аудиторно. В ходе обсуждения выявляются наиболее уместные речевые тактики.
Тема 6. . Совершенствование навыков слушания	Тренинг- Контроль навыков аудирования	Задача занятия – восприятие и фиксация применения языковых норм и использования различных тактик ведения деловой беседы в профессиональной среде.
Тема 7. Совершенствование навыков чтения	Круглый стол (Выступление с профессиональными речами)	Проводится аудиторно с целью тренировки речи, соответствующей нормам делового этикета
Тема 8. Совершенствование навыков письма	Тренинг (Дискурс-анализ деловых писем)	Дискурс – анализ проводится аудиторно в мини-группах с целью выявления наиболее уместных тактик деловой переписки в зависимости от решаемой проблемы в деловой среде
Тема 1. Введение в основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса	Тренинг	Тренинг проводится преподавателем с целью обучения основным приёмам получения информации о собеседнике по невербальным признакам
Тема 2. Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением	Тренинг	Проводится преподавателем с целью обучения студентов тактикам преодоления типовых ситуаций в практике делового общения
Тема 3. Перцептивная сторона делового общения	Тренинг	Проводится преподавателем с целью обучения студентов приёмам восприятия эмоционально окрашенной речи собеседников
Тема 4. Коммуникативная сторона делового общения	Ситуационно-ролевая игра	Проводится аудиторно. В мини-группах – по 3-5 человек. Каждая мини-группа получает задание распределения ролей по тактикам делового общения.
Тема 5. Деловая беседа как основная форма делового общения	Круглый стол. (Анализ деловой беседы. Психолог. Составл.)	Группа делится на «участников круглого стола» и «наблюдателей». Задача «наблюдателей» зафиксировать психологические особенности ведения деловых переговоров. После окончания «круглого стола» полученные



Тема	Содержание практического занятия	Педагогические технологии/методические указания
		результаты обсуждаются в группе
Тема 6. Психологические аспекты переговорного процесса.	Круглый стол (Анализ деловой беседы)	Группа делится на «участников круглого стола» и «наблюдателей». Задача «наблюдателей» зафиксировать психологические особенности ведения деловых переговоров. После окончания «круглого стола» полученные результаты обсуждаются в группе
Тема 7. Деловые совещания.	Решение Ситуац. Задач.	Студенты объединяются в мини-группы, распределение ролей предполагает выделение в мини-группе из 5 человек одного «руководителя» и одного «наблюдателя». Результаты проведения «делового совещания» обсуждаются сначала в микро-группе, затем в академической группе
Тема 8. Психологические особенности публичного выступления	Круглый стол (Анализ публичного выст.)	Каждый студент выступает с коротким списчем, который является объектом анализа группы. После окончания выступлений они обсуждаются группой
Тема 1. Конфликт: понятие, признаки. Становление конфликтологии.	Ситуационно-ролевые игры	Студенты объединяются в группы по три человека, в которых – двое имеют роли конфликтующих сторон, один – «наблюдатель».
Тема 2. Конфликты: виды, причины, динамика.	Ситуационно-ролевые игры.	Студенты объединяются в группы по три человека, в которых – двое имеют роли конфликтующих сторон, один – «наблюдатель».
Тема 3. Психологическая традиция изучения конфликтов. Диагностика конфликтов	Тренинг. (Диагностика конфликтов.)	Тренинг проводится преподавателем с целью развития умений диагностики конфликтов
Тема 4. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.	Тренинг. (Диагностика конфликтов.)	Тренинг проводится преподавателем с целью развития умений диагностики конфликтов
Тема 5. Стратегия «Выиграть-Выиграть»: Гарвардский подход.	Ситуац.-ролевые игры	Проводится с целью тренировки тактики Гарвардского подхода
Тема 6. Посредничество в конфликтной ситуации	Круглый стол (Анализ деловых бесед)	Группа делится на «участников круглого стола» и «наблюдателей». «Наблюдатели» оценивают роль «посредников» в конфликтных ситуациях



Тема	Содержание практического занятия	Педагогические технологии/методические указания
Тема 7. Управление эмоциональным состоянием в конфликте	Тренинг. (Работа с методиками)	Проводится преподавателем с целью развития различных тактик поведения в конфликтных ситуациях в деловой среде
Тема 8. Психотерапевтические технологии в управлении и разрешении конфликтов	Тренинг. (Работа с методиками психол. анализа)	Проводится преподавателем с целью развития различных тактик поведения в конфликтных ситуациях в деловой среде
Тема 9. Особенности взаимодействия с «трудными» клиентами	Тренинг. (Анализ психол. Хар-к)	Проводится преподавателем с целью развития различных тактик поведения в конфликтных ситуациях в деловой среде
Тема 1. Отношение к человеку и миру.	Круглый стол. (Обсуждение моделей мировых культур)	Проводится аудиторно. Основные вопросы: - основные классификации мировых культур - сущность и значение межкультурных коммуникаций
Тема 2. Система ценностей и мораль	Работа в малых группах	Проводится аудиторно. В каждой мини-группе обсуждаются возможности «этической оценки» конкретной ситуации делового общения
Тема 3. Особенности деловых коммуникаций на Востоке и Западе	Решение ситуационных задач	Проводится аудиторно, индивидуально каждым студентом, по результатам решения ситуационных задач проводится групповое обсуждение
Тема 4. Коммуникации в христианском мире (католичество, православие, протестантизм)	Решение ситуационных задач	Проводится аудиторно, индивидуально каждым студентом, по результатам решения ситуационных задач проводится групповое обсуждение
Тема 5. Коммуникации в религиозных системах Востока	Ситуационно-ролевые игры.	Проводится аудиторно, в мини-группах, по результатам решения ситуационных задач проводится групповое обсуждение
Тема 6. Коммуникации в мусульманском мире	Решение ситуационных задач	Проводится аудиторно, индивидуально каждым студентом, по результатам решения ситуационных задач проводится групповое обсуждение
Тема 7. Проблемы коммуникаций внутри современной России	Решение ситуационных задач	Проводится аудиторно, индивидуально каждым студентом, по результатам решения ситуационных задач проводится групповое обсуждение

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. Деловые коммуникации: Учебник / Папкина О.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2017. режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=566178>
2. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014 режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417747>
3. Речевая коммуникация: Учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015 Режим доступа <http://znanium.com/catalog/product/492125>
4. Основы коммуникологии (теория коммуникации): Учебное пособие / А.С. Чамкин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=344977>

8.2. Дополнительная литература

1. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокора. - М.: ИНФРА-М, 2016. Режим доступа <http://znanium.com/catalog/product/518602>
2. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. Режим доступа <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Основными задачами самостоятельной работы студентов являются:

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

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

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

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

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.

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

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

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; ноутбук с возможностью подключения к сети Интернет Доска.
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: Переносное видеопроекционное оборудование для презентаций. Доска.
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: Автоматизированные места студентов с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ; Помещение для самостоятельной работы в читальном зале библиотеки филиала, специализированная учебная мебель. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».