



УТВЕРЖДЕНО:

**советом филиала ФГБОУ ВО «РГУТиС» в г.
Махачкале
Протокол № 3 от «28» октября 2022 г.**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

***Б1.О.6 «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности»
основной профессиональной образовательной программы высшего образования –
программы бакалавриата
по направлению подготовки: 38.03.01 «Экономика»
направленность (профиль): Экономика предприятий и организаций
Квалификация: бакалавр
Год начала подготовки: 2023***

Разработчик (и):

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>Старший преподаватель</i>	<i>К.ф.н., Гаджибекова Н.С.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	ученая степень и звание, ФИО
доцент	к.э.н., доцент Бахишев С.Д.



1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Дисциплина «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, профиль Экономика предприятий и организаций и относится к обязательной части программы.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: истории, литературе, обществознанию

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с теорией и практикой делового общения: основами речевых коммуникаций, основами психологии деловых коммуникаций. Дисциплина ориентирована на ознакомление студентов с основами технологий профессионального общения, психологии общения, раскрытие их значения и роли в управленческой деятельности, спецификой ведения деловых переговоров, совещаний, психологических особенностей публичного выступления.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника бакалавриата:

УК-4– способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках; в части индикаторов достижения компетенции УК 4.1 - выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия; УК 4.2 - ведет диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах; УК 4.3 - ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции.

УК-9–способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах; в части индикаторов достижения компетенции УК 9.1 - обладает представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья; УК 9.3 - взаимодействует в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа, в том числе:

- для очной формы обучения - контактная работа преподавателя со студентом - 76 часов (32 часа - занятия лекционного типа, 36 часов – занятия семинарского типа, консультации - 4 часа, промежуточная аттестация- 4 часа), самостоятельная работа студента - 68 часов;

- для очно-заочной формы обучения - контактная работа преподавателя со студентом - 52 часа (16 часов - занятия лекционного типа, 28 часов – занятия семинарского типа, консультации- 4 часа, промежуточная аттестация - 4 часа), самостоятельная работа студента -92 часа;

Преподавание дисциплины ведется на очной, очно-заочной формах обучения на 1 курсе, на 1, 2 семестрах. Предусматривается проведение учебных занятий следующих видов: лекции, в том числе лекции с использованием мультимедийных средств; лекции-презентации, лекции-диалоги, практические занятия в форме тренингов, ситуационно-ролевых игр, решения ситуационных задач, анализа деловых бесед, дискурс-анализа профессиональных речей, круглых столов, тестирования, работы в группах,



самостоятельная работа обучающихся, групповые и индивидуальные консультации.

Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме тестирования, решения ситуационных задач, тренингов, участия в круглом столе, выполнения и защиты групповых проектов, промежуточные аттестации в форме зачета (1 семестр) и экзамена (2 семестр).

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: иностранный язык, сервис-дизайн

После завершения курса обучающийся совершенствует полученные знания, умения и навыки и использует в ходе государственной итоговой аттестации

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

№ пп	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатора достижения компетенции)
1.	УК-4	способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках в части индикаторов достижения компетенции УК 4.1 - выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия; УК 4.2 - ведет диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах; УК 4.3 - ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции
2.	УК-9	способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах в части индикаторов достижения компетенции УК 9.1 - обладает представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья; УК 9.3 - взаимодействует в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП:

Дисциплина «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» является частью первого блока программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, профиль Экономика предприятий и организаций и относится к обязательной части программы.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным и общественным предметам: истории, литературе, обществознанию



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

Формирование компетенции УК-4 начинается в данной дисциплине одновременно с дисциплиной (1-2 семестры), заканчивается в дисциплине Иностранный язык (3-й семестр).

Формирование компетенции УК-9 продолжается в дисциплине Сервис-дизайн

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 4/144 зачетных единиц/акад. часов.
(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

Для очной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры	
			1	2
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	76	38	38
	в том числе:	-	-	-
1.1	Занятия лекционного типа	32	16	16
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	36	18	18
	Семинары			
	Лабораторные работы			
	Практические занятия	36	18	18
1.3	Консультации	4	2	2
1.4.	Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)		зач	экз
	Аттестационные испытания промежуточной аттестации	4	2	2
2	Самостоятельная работа обучающихся	68	34	34
3	Общая трудоемкость час	144	72	72
	з.е.	4	2	2

Для очно-заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры	
			1	2
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	52	26	26
	в том числе:	-	-	
1.1	Занятия лекционного типа	16	8	8
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	28	14	14
	Семинары			
	Лабораторные работы			
	Практические занятия	28	14	14
1.3	Консультации	4	2	2
1.4	Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)		зач	экз.
	Аттестационные испытания промежуточной аттестации	4	2	2



2	Самостоятельная работа обучающихся	92	46	46
3	Общая трудоемкость час	144	72	72
	з.е.	4	2	2

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

Для очной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часо	Форма проведения практического занятия				
1,2	Основные аспекты речевой коммуникации	Тема 1. Основные понятия теории речевой коммуникации. Основные понятия инклюзивной компетентности	2	Лекция-презентация	2	Ситуационно-ролевая игра			2	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanium. Com». Подготовка словаря терминов по речевой коммуникации
3,4		Тема 2. Лингвопрагматический аспект речевой	2	Лекция-презентация	2	Решение ситуационных задач- деловая беседа.			4	Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать по предложенному плану орган местного самоуправления/



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	СРО, акад. часов	Форма проведения консультации
			Занятия лекционного типа, Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часо	Форма проведения практического занятия	Форма проведения СРО			
		коммуникации						Администрацию городского округа с целью определения участников профессионального общения. Моделирование коммуникативных ситуаций. Анализ деловой беседы с позиций лингвопрагматики. Работа с сайтами органов местного самоуправления, компаний среднего и малого бизнеса, специализирующихся в первую очередь по направлениям сферы сервиса и туризма	
5,6		Тема 3. Этический аспект речевой	2	Лекция с использов	2	Работа в группе, дискурс-анализ		4	Анализ телеинтервью: анализ вербальных и невербальных



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,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часо	Форма проведения практического занятия				
		коммуникации		анием мультимедийных средств					средств общения	
7,8		Тема 4. Психологический аспект речевой коммуникации (с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями	2	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Ситуационно-ролевая игра (дискурс-анализ деловой беседы), тестирование			4	Дискурс-анализ деловой беседы.



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,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часо	Форма проведения практического занятия				
		здоровья)								
<i>Текущий контроль 1 –(0-10 б) – ситуационная задача (деловая беседа)</i> <i>Текущий контроль 2 –(0-10 б) – диагностическое тестирование надпрофессиональных компетенций по инструментам «Опросник жизнестойкости», «Анализ вербальной информации», «Универсальный личностный опросник», «Анализ числовой информации», «Мотиваторы и демотиваторы», «Ценностные установки лидерства», «Эмоциональный интеллект», «Опросник клиентоориентированности», «Опросник коммуникативной грамотности», «Пассивный словарный запас» в рамках проекта «Оценка и развитие управленческих компетенций в российских образовательных организациях» Автономной некоммерческой организации «Россия – страна возможностей».</i>										
9-12	Виды речевой деятельности	Тема 5. Совершенствование навыков устной речи	4	Лекция-диалог	4	Круглый стол- защита группового проекта Выступление с профессиональными речами			10	Составление профессиональной речи и дискурс-анализ



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	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часо	Форма проведения практического занятия			
13, 14		Тема 6. Совершенствование навыков слушания	2	Лекция-диалог	2	Тренинг. Контроль навыков аудирования		4	Подготовка к контролю по определению навыков аудирования
15, 16		Тема 7. Совершенствование навыков чтения	1	Лекция-диалог	2	Круглый стол. Профессиональная/публичная речь		2	Подготовка к выступлению с профессиональной речью
15, 17		Тема 8. Совершенствование навыков письма	1	Лекция-презентация	2	Тренинг - составление делового письма по образцу (письменная форма)		4	Составление деловых писем с соответствующим дискурс-анализом

Текущий контроль 3 – (0-15 б.) групповой проект «Технология общения с клиентом. Дискурсивная составляющая» (круглый стол.).

Текущий контроль 4 – (0-10 б.) тренинг(составление деловых писем).



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,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часо	Форма проведения практического занятия				
		Консультация				2	Г,И			
		Промежуточная аттестация – зачет – 2 часа								
1,2,4	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	1	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Ситуационно-ролевая игра			4	Подготовка к практическому занятию.



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,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часо	Форма проведения практического занятия				
		общением		едийных средств						
3,6		Тема 3. Перцептивная сторона делового общения	2	Лекция-диалог	2	Ситуационно-ролевая игра		4	Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать процесс восприятия незнакомого человека	
5,8		Тема 4. Коммуникативная сторона делового общения	2	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Тренинг. Психологическая подстройка к клиенту		2	Моделирование коммуникативных ситуаций.	



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,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часо	Форма проведения практического занятия					
7,10		Тема 5. Интерактивная сторона делового общения	2	Лекция-диалог	2	Круглый стол, тестирование			4	Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника	
	<i>Текущий контроль 1 – (0-10 б) - тренинг - психологическая подстройка к клиенту</i> <i>Текущий контроль 2(0-10 б) - тестирование</i>										
9,12	<i>Деловое общение, его виды и формы</i>	Тема 6. Деловая беседа как основная форма делового общения	2	Лекция-диалог	2	Ситуационная задача (анализ деловой беседы)			4	Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника	
11, 14		Тема 7. Психологические аспекты переговорного процесса.	2	Лекция с использованием мультим	2	Ситуационно-ролевая игра- переговоры			4	Моделирование переговорного процесса	



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,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часо	Форма проведения практического занятия				
				едийных средств						
13, 16		Тема 8. Деловые совещания.	2	Лекция с использованием мультимедийных средств	2	Круглый стол			4	Анализ психологических аспектов делового совещания
15, 18		Тема 9. Психологические особенности публичного выступления	2	Лекция-диалог	2	Круглый стол. Групповой проект «Технология общения с клиентом. Психологическая			4	Подготовка к выступлению с профессиональной речью



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	СРО, акад. часов	Форма проведения консультации	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа,	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часо	Форма проведения практического занятия				
					составляющая»					
<i>Текущий контроль 3 – (0-10 б.) - ситуационная задача (анализ деловой беседы)</i>										
<i>Текущий контроль 4 – (0-15 б.) – круглый стол – групповой проект «Технология общения с клиентом. Психологическая составляющая»</i>										
	Консультация						2	Г,И		
	Промежуточная аттестация – экзамен – 2 часа									

Для очно-заочной формы обучения:

Номер недели семестра	Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения							
			Контактная работа обучающихся с преподавателем				Консультации, акад. часов	Форма проведения консультации	СРО, акад. часов	Форма проведения СРО
			Занятия лекционного типа, акад. часов	Форма проведения занятия лекционного типа	Практические занятия, акад. часов	Форма проведения практического занятия				
1.1.	Основные аспекты речевой коммуникации	Тема 1. Основные понятия теории речевой коммуникации	2	Лекция-презентация	2	Решение ситуационных задач			10	Ознакомление и работа с ЭБС «Znanium. Com». Подготовка словаря терминов по речевой коммуникации
		Тема 2. Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации								Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать по предложенному плану орган местного самоуправления/центр занятости и т.д. с целью определения участников профессионального общения. Моделирование коммуникативных ситуаций. Анализ деловой беседы с позиций лингвопрагматики. Работа с сайтами государственных



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				
									организаций, компаний среднего и малого бизнеса, специализирующихся в первую очередь по направлениям сферы сервиса и туризма	
		Тема 3. Этический аспект речевой коммуникации	1	Лекция	2	Работа в малых группах			10	Анализ телеинтервью: анализ вербальных и невербальных средств общения
		Тема 4. Психологический аспект речевой коммуникации (с учетом социально-				тестирование				Дискурс-анализ деловой беседы.



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				
		психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья)								
<i>Текущий контроль 1 – (0-10б) – ситуационная задача (деловая беседа)</i> <i>Текущий контроль 2 - (0-10б.) – диагностическое тестирование надпрофессиональных компетенций по инструментам «Опросник жизнестойкости», «Анализ вербальной информации», «Универсальный личностный опросник», «Анализ числовой информации», «Мотиваторы и демотиваторы», «Ценностные установки лидерства», «Эмоциональный интеллект», «Опросник клиентоориентированности», «Опросник коммуникативной грамотности», «Пассивный словарный запас» в рамках проекта «Оценка и развитие управленческих компетенций в российских образовательных организациях» Автономной некоммерческой организации «Россия – страна возможностей».</i>										
	Виды речевой деятельности	Тема 5. Совершенствование навыков устной речи	5	Лекция-диалог	6	Круглый стол- групповой проект «Технология			26	Составление профессиональной речи и дискурс-анализ



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				
					общения с клиентом. Дискурсивная составляющая»					
		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		4	Тренинг-составление				Составление деловых писем с соответствующим	



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					
		навыков письма				деловых писем				дискурс-анализом	
Текущий контроль 3 – (0-10б.) тренинг (составление деловых писем).											
Текущий контроль 4 – (0-15 б.) круглый стол - групповой проект «Технология общения с клиентом. Дискурсивная составляющая»											
	Консультация						2	Г,И			
	Промежуточная аттестация – зачет – 2 часа										
	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».	



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				
		Тема 2. Деловое общение: структура, функции и виды. Управление деловым общением								Подготовка к практическому занятию.
		Тема 3. Перцептивная сторона делового общения	2	Лекция-диалог	1	Тестирование			10	Используя Интернет-ресурсы, охарактеризовать процесс восприятия незнакомого человека
		Тема 4. Коммуникативная сторона делового общения			1	Тренинг. Психологическая подстройка к клиенту				Моделирование коммуникативных ситуаций.



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				
		Интерактивная сторона делового общения			1	Традиционное практическое занятие				Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника
Текущий контроль 1 – (0-10 б.) - тренинг. Психологическая подстройка к клиенту Текущий контроль 2 – 0-10б. тестирование										
	Деловое общение, его виды и формы	Тема 6. Деловая беседа как основная форма делового общения	5	Лекция	10	Ситуационная задача (анализ деловой беседы)			8	Анализ деловой беседы парирование замечаний собеседника
		Тема 7. Психологические аспекты переговорного процесса.				Круглый стол- групповой проект			8	Моделирование переговорного процесса



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					
		Тема 8. Деловые совещания.				«Технологии общения с клиентом. Психологическая составляющая»			10	Анализ психологических аспектов делового совещания	
		Тема 9. Психологические особенности публичного выступления								Подготовка к выступлению с профессиональной речью	
<p><i>Текущий контроль 3 – 0-15 – Круглый стол - групповой проект «Технологии общения с клиентом. Психологическая составляющая»</i></p> <p><i>Текущий контроль 4 - (0-10б.) – ситуационная задача (анализ деловой беседы)</i></p>											
	Консультация						2	Г,И			
	Промежуточная аттестация – экзамен – 2 часа										

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		<i>Лист 24 из 60</i>



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

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

№ п/п	Тема, трудоемкость в акад.ч.	Учебно-методическое обеспечение
1-й семестр		
1	Основные понятия теории речевой коммуникации, 2 ч. (очно-заочная – 5ч.)	Основная литература 1. Речевая коммуникация: учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. – 3-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2021. — 286 с - ЭБС Znanium.com Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?id=376631 2. Марьева М.В.. Русский язык в деловой документации : учебник— М.: ИНФРА-М, 2021. — 323 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?id=364723 3. Русский язык и культура речи : учебник / под ред. проф. О.Я. Гойхмана. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2021. — 240 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?id=370355 4. Ефимова Н.С. Основы общей психологии : учебник— М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2021. — 288 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?id=366075 Дополнительная литература 1. Абрамова Г.С. Общая психология : учеб. пособие / 2-е изд., стереотип. — М.: ИНФРА-М, 2018. — 496 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=944631 2. Обухова Г.С, Климова Г.Л. Основы мастерства публичных выступлений, или Как научиться владеть любой аудиторией (практические рекомендации) : практич. пособие. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2022. — 72 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?id=379985
2	Лингвопрагматический аспект речевой коммуникации, 4 ч. (очно-заочная – 5ч.)	
3	Этический аспект речевой коммуникации, 4 ч. (очно-заочная – 5ч.)	
4	Психологический аспект речевой коммуникации (с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья), 4 ч. (очно-заочная – 5ч.)	
5	Совершенствование навыков устной речи. Монологическая и диалогическая речь. Речь и дискурс, 10 ч. (очно-заочная – 5ч.)	
6	Совершенствование навыков слушания, 4 ч. (очно-заочная – 5ч.)	
7	Совершенствование навыков чтения, 2 ч. (очно-заочная – 5 ч.)	
8	Совершенствование навыков письма, 4 ч. (очно-заочная – 11ч.)	
2-й семестр		
1	Введение в основы психологии делового общения. Предмет, основные категории и задачи курса, 4 ч. (очно-заочная – 5ч.)	Основная литература 1. Речевая коммуникация: учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. – 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2021. — 286 с - ЭБС Znanium.com Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?id=376631 31
2	Деловое общение:	



	структура, функции и виды. Управление деловым общением, 4 ч. (очно-заочная – 5 ч.)	2. Марьева М.В.. Русский язык в деловой документации : учебник— М.: ИНФРА-М, 2021. — 323 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?id=364723
3	Перцептивная сторона делового общения, 4 ч. (очно-заочная – 5ч.)	3. Русский язык и культура речи : учебник / под ред. проф. О.Я. Гойхмана. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2021. — 240 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?id=370355
4	Коммуникативная сторона делового общения, 2 ч. (очно-заочная – 5ч.)	4. Ефимова Н.С. Основы общей психологии : учебник— М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2021. — 288 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?id=366075
5	Интерактивная сторона делового общения, 4 ч.	Дополнительная литература 1. Абрамова Г.С. Общая психология : учеб. пособие / 2-е изд., стереотип. — М.: ИНФРА-М, 2018. — 496 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=944631
6	Деловая беседа как основная форма делового общения, 4 ч.	2. Обухова Г.С, Климова Г.Л. Основы мастерства публичных выступлений, или Как научиться владеть любой аудиторией (практические рекомендации) : практич. пособие. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2022. — 72 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?id=379985
7	Психологические аспекты переговорного процесса, 4 ч.	1.
8	Деловые совещания, 4 ч. (очно-заочная – 10 ч)	
9	Психологические особенности публичного выступления, 4 ч. (очно-заочная –16 ч)	



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

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

№ пп	Индекс компетенции, индикатора	Содержание компетенции и индикатора	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции, индикатора	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции, индикатора обучающийся должен:		
				знать	уметь	Владеть
1	УК-4	способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках				
	УК 4.1	выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия	Основные аспекты речевой коммуникации. Виды речевой деятельности Основы психологии деловых коммуникаций Виды и формы делового общения: психологические аспекты	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	Осуществлять коммуникацию в зависимости от стиля общения, цели и условий партнерства, статусно-ролевых признаков, интенций, невербальных сигналов участников профессионального общения	свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи
	УК 4.2	ведет диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	Основные аспекты речевой коммуникации. Виды речевой деятельности Основы	языковую систему, языковую норму, функциональные стили современного русского лит. языка, способы совершенствования	составлять профессиональную речь с учетом всех условий коммуникативной ситуации, речевых тактик, правил композиции и языковых	свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи



			психологии деловых коммуникаций Виды и формы делового общения: психологические аспекты	навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами	норм	
	УК 4.3	ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции	Основные аспекты речевой коммуникации. Виды речевой деятельности	языковую систему, языковую норму, функциональные стили современного русского лит. языка, способы совершенствования навыков письма как вида речевой деятельности	вести деловую корреспонденцию, составлять документы различных жанров, вести деловую переписку на форумах потребителей услуг от лица органов власти и управления	Навыками составления официальных и неофициальных деловых писем
2	УК-9	способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах				
	УК 9.1	обладает представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с	Основы речевой коммуникации Основы психологии деловых коммуникаций	понятие и содержание инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; принципы недискриминационного взаимодействия при коммуникации с учетом	планировать профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.	навыками планирования и осуществления профессиональной деятельности с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.



		учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями		социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями		
УК 9.3	взаимодействует в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья	и	Основы речевой коммуникации Виды речевой деятельности Основы психологии деловых коммуникаций Виды и формы делового общения: психологические аспекты	особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах	осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.	навыками взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами в профессиональной деятельности.

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

Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
Знание языковой системы, языковой нормы, функциональных стилей современного русского лит. языка, способов совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами; языковой	Тестирование, решение ситуационных задач, выполнение и защита группового проекта, тренинг, круглый стол	Студент демонстрирует знание языковой системы, языковой нормы, функциональных стилей современного русского лит. языка, способов совершенствования навыков основных видов речевой деятельности; стратегии и тактики речевого общения, в т.ч. с иностранными партнерами; языковой системы,	Закрепление способности выбирать стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и



<p>системы, языковой нормы, функциональных стилей современного русского лит. языка, способов совершенствования навыков письма как вида речевой деятельности.</p> <p>Умение осуществлять коммуникацию в зависимости от стиля общения, цели и условий партнерства, статусно-ролевых признаков, интенций, невербальных сигналов участников профессионального общения; 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 органов власти и управления.</p> <p>Владение свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи; навыками составления официальных и неофициальных деловых писем.</p>		<p>языковой нормы, функциональных стилей современного русского лит. языка, способов совершенствования навыков письма как вида речевой деятельности.</p> <p>Студент демонстрирует умение осуществлять коммуникацию в зависимости от стиля общения, цели и условий партнерства, статусно-ролевых признаков, интенций, невербальных сигналов участников профессионального общения; 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 органов власти и управления.</p> <p>Студент демонстрирует владение свободно русской речью (всеми стилями) монологической и диалогической, культурой профессиональной речи; навыками составления официальных и неофициальных деловых писем.</p>	<p>условий партнерства; адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия; вести диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах; вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции</p>
<p>Знание понятия и содержания инклюзивной компетентности, ее компонентов и структуры; принципов недискриминационного взаимодействия при коммуникации с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями;</p>	<p>Тестирование, решение ситуационных задач, выполнение и защита группового проекта, тренинг, круглый стол</p>	<p>Студент демонстрирует знание понятия и содержания инклюзивной компетентности, ее компонентов и структуры; принципов недискриминационного взаимодействия при коммуникации с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями; особенностей</p>	<p>Закрепление способности обладать представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия при коммуникации в</p>



<p>особенностей применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах.</p> <p>Умение планировать профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами; осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.</p> <p>Владение навыками планирования и осуществления профессиональной деятельности с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами; навыками взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами в профессиональной деятельности.</p>		<p>применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах.</p> <p>Студент демонстрирует умение планировать профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами; осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.</p> <p>Студент демонстрирует владение навыками планирования и осуществления профессиональной деятельности с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами; навыками взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами в профессиональной деятельности.</p>	<p>различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями; взаимодействовать в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.</p>
--	--	---	--



Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Порядок, критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

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

Средство оценивания – ситуационная задача - деловая беседа

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

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

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

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

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

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

Средство оценивания – тестирование

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

Критерии оценки	Оценка
выполнено верно заданий	9-10 баллов, если (90 – 100)% правильных ответов
	7-8 баллов, если (70 – 89)% правильных ответов
	5-6 баллов, если (50 – 69)% правильных ответов
	0-4 балла, если менее 50% правильных ответов

По тестовым заданиям в рамках диагностического тестирования надпрофессиональных компетенций по инструментам «Опросник жизнестойкости», «Анализ вербальной информации», «Универсальный личностный опросник», «Анализ числовой информации», «Мотиваторы и демотиваторы», «Ценностные установки лидерства», «Эмоциональный интеллект», «Опросник клиентоориентированности», «Опросник коммуникативной грамотности», «Пассивный словарный запас» в рамках



проекта «Оценка и развитие управленческих компетенций в российских образовательных организациях» Автономной некоммерческой организации «Россия – страна возможностей», выставляется максимальная оценка – 10 баллов за решения всех заданий в полном объеме.

Средство оценивания – выполнение и защита группового проекта

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков разработки группового проекта

15 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.

12 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.

10 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.

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

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

Менее 5 баллов – проект не соответствует основным требованиям, предъявляемым к работам данного типа. Работа носит описательный характер.

Средство оценивания- тренинг - составление деловых писем

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

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

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

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

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

Средство оценивания – тренинг - психологическая подстройка к клиенту

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



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

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

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

Максимальная сумма баллов - 10 баллов.

Средство оценивания – участие в круглом столе - 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.

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

Средство оценивания – тестирование + решение ситуационной задачи

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при проведении промежуточной аттестации

Критерии оценки	Оценка
выполнено верно заданий+ решена ситуационная задача	«зачет», если (90 –100)% правильных ответов + представлен полный, аргументированный ответ, содержащий решение ситуационной задачи
	«зачет», если (70 – 89)% правильных ответов+ ответ, содержащий решение ситуационной задачи, недостаточно аргументирован
	«зачет», если (50 – 69)% правильных ответов+



	представлено общее описание ситуационной задачи; анализ отсутствует
	«незачет», 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.

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
1 семестр			
6	Блок 1. Основные аспекты речевой коммуникации	Решение ситуационной задачи (деловая беседа) Ведение деловых бесед, переговоров с учетом всех правил и законов делового общения, в т.ч. с представителями разных культур, с лицами с ограниченными возможностями здоровья	Ответить на поставленные вопросы Критерии оценки: 1. Определение особенностей делового общения партнеров по бизнесу (0-2 балла) 2. рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-2 балла); 3. определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балла); 4. определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-2 балла); 5. соблюдение языковой нормы (0-2 балла). Максимальная сумма баллов - 10 баллов.
		Мастер-класс с элементами игрового тренинга	Мастер-класс разрабатывается с целью отработки одной из надпрофессиональной компетенции у группы, проводится с элементами игрового тренинга в течение 20 минут. Мастер-класс может быть разработан одним обучающимся или группой обучающихся. Мастер-класс готовится по следующей структуре: сначала преподавателем дается характеристика надпрофессиональной компетенции и варианты решения проблемных ситуаций при условии развитости данной компетенции. Далее



			<p>Группа студентов разрабатывает (2 недели) и представляет модель развития надпрофессиональной компетенции по схеме:</p> <ul style="list-style-type: none">– концептуальная идея надпрофессиональной компетенции;– особенности проявления в деловой коммуникации;– как овладеть надпрофессиональной компетенцией, рекомендации.– получение опыта учиться, обучая (проработка в группе выбранной технологии, моделируется проблемная ситуация и слушатели, используя полученные теоретические знания по данной компетенции, предлагают (разыгрывают) вариант(ы) решения;– анализ рабочей группой;– постановка цели на саморазвитие. <p>После этого руководитель подводит итоги и указывает на допущенные ошибки при решении проблемной ситуации и дает рекомендации членам группы по развитию данного навыка.</p>
14	Блок 2. Виды речевой деятельности	Групповой проект «Технологии общения с гражданином. Дискурсивная составляющая»	Максимальная сумма баллов - 15 баллов в зависимости от уровня проекта и защиты В проекте отражена специфика специальности- коммуникации в государственном муниципальном управлении в том числе коммуникации с лицами с ограниченными возможностями здоровья. Дискурсивная составляющая
17		Тренинг - составление деловых писем с соответствующим дискурс-	Представить краткую характеристику исследуемой компании, которая является адресантом деловых писем. Составьте деловые письма и соответствующие



		анализом: 1-рекламация на некачественное обслуживание, выполнение работ/предоставление услуг не в обусловленные договором сроки; 2-приглашение на выставку «Туризм 2021»; 3-уведомление о внесении изменений в договор; 4.бронирование мест на теплоходе/самолете/в гостинице	дискурс-анализы. Критерии оценки: 1. Логичность, целостность коммуникативно сопровождающего дискурса (0-2 балла). 2. Наличие и правильное расположение реквизитов (0-2 балла). 3. Соблюдение языковой нормы (0-3 балла). 4. Использование этикетных формул (0-3 балла). Максимальная сумма баллов - 10 баллов.
2 семестр			
8	Блок 3. Общение как социально-психологическая проблема	Тренинг – психологическая подстройка к клиенту	Работа оценивается по 10-ти бальной системе в зависимости от правильности, полноты и точности ответов.
10		Тестирование	Письменный опрос из 20 вопросов, каждый верный ответ дает 0,5 баллов Максимальная сумма баллов - 10 баллов.
14	Блок 4. Деловое общение, его виды и формы	Решение ситуационной задачи (анализ деловой беседы) Деловая беседа с учетом всех правил и законов делового общения, в т.ч. с представителями разных культур	Ответить на поставленные вопросы Критерии оценки: 1. Определение особенностей делового общения партнеров по бизнесу (0-2 балла) 2. рекомендация наиболее уместных речевых тактик (0-2 балла); 3. определение информации о собеседнике по невербальным средствам общения (0-2 балла); 4. определение механизмов, которые могут быть использованы для преодоления тупиковых ситуаций (0-2 балла); 5. соблюдение языковой нормы (0-2 балла). Максимальная сумма баллов - 10 баллов.
18		Круглый стол – групповой проект	Максимальная сумма баллов - 15 баллов в зависимости от уровня проекта и



	<p>«Технология общения с гражданином. Психологическая составляющая»</p>	<p>защиты. В проекте отражена специфика специальности- коммуникации в государственном муниципальном управлении в том числе коммуникации с лицами с ограниченными возможностями здоровья. Психологическая составляющая</p>
--	---	---



Оценочные средства текущего контроля

1-й семестр

Текущий контроль 1

Ситуационные задачи – деловая беседа

1. В Муниципалитет обращается пожилой человек - ветеран труда / гражданин с ограниченными возможностями здоровья с жалобой на работу службы социальной защиты. Смоделируйте коммуникативную ситуацию; представьте модель деловой беседы специалиста и гражданина. Охарактеризуйте речевое поведение коммуникантов.
2. Муниципалитет ведет переговоры с руководителями предприятий/организаций. Речь идет о сотрудничестве – совместный проект по привлечению инвестиций для развития города. Переговоры заходят в тупик в области финансовой составляющей. Какие тактики может использовать муниципалитет?
3. В Муниципалитет обращаются граждане с жалобой на службы ЖКХ. Смоделируйте коммуникативную ситуацию; представьте модель деловой беседы специалиста и представителя ЖКХ. Охарактеризуйте речевое поведение коммуникантов.
4. Муниципалитет проводит собрание для жителей города, на котором решаются вопросы, связанные с благоустройством придомовых территорий. Определите круг вопросов, вокруг которых пойдет беседа. Предложите речевые тактики, которые могут использовать специалисты для достижения коммуникативных целей.

Текущий контроль 2

Обучающие в личном кабинете на сайте <https://rsv.ru/> проходят диагностическое тестирование надпрофессиональных компетенций по инструментам «Опросник жизнестойкости», «Анализ вербальной информации», «Универсальный личностный опросник», «Анализ числовой информации», «Мотиваторы и демотиваторы», «Ценностные установки лидерства», «Эмоциональный интеллект», «Опросник клиентоориентированности», «Опросник коммуникативной грамотности», «Пассивный словарный запас» в рамках проекта «Оценка и развитие управленческих компетенций в российских образовательных организациях» Автономной некоммерческой организации «Россия – страна возможностей». По результатам тестирования обучающиеся разрабатывают модель одной из надпрофессиональных компетенций (по выбору в группах).

Текущий контроль 3

Групповой проект

Технологии общения с клиентом. Дискурсивная составляющая

Текущий контроль 4

Тренинг – составление деловых писем

1. Составить письмо - приглашение на прием, посвященный юбилею города. Адресант – Глава органа местного самоуправления. Адресат- руководитель органа государственного управления.
2. Составить письмо- приглашение на конференцию посвященную вопросам развития региона. Адресант – Глава органа местного самоуправления. Адресат-руководитель предприятия/учреждения.
3. Составить письмо- ответ на жалобу на работу ЖКХ. Адресант – Глава органа



местного самоуправления. Адресат-гражданин города.

4. Составить письмо/ информацию на сайт- сообщение об изменении работы отделов и служб Администрации. Адресант – Глава органа местного самоуправления. Адресат- жители города

2-й семестр

Текущий контроль 1

Тренинг. Психологическая постройка к клиенту

1. В муниципалитет обратилась многодетная семья с предложением благоустройства придомовой территории. Смоделируйте психологический портрет коммуниканта. Оцените его эмоциональное состояние, вербальные и невербальные сигналы, предложите психологические тактики для достижения коммуникативной цели.

2. В Муниципалитет обратился гражданин с жалобой на службы ЖКХ. Смоделируйте психологический портрет коммуниканта. Оцените его эмоциональное состояние, вербальные и невербальные сигналы, предложите психологические тактики для достижения коммуникативной цели.

Текущий контроль 2

Тестовые задания

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

18. Приписывание индивиду причин поведения называется:

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

19. 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.

Текущий контроль 3

Ситуационная задача (деловая беседа)

1.Смоделируйте фрагмент деловой беседы специалиста муниципалитета и жителя города по вопросу улучшения работы городского общественного транспорта. Охарактеризуйте психологические тактики специалиста, способствующие сотрудничеству. Представьте поведенческие портреты коммуникантов.

2.Смоделируйте фрагмент деловой беседы специалиста муниципалитета и жителя города по вопросу улучшения работы сети магазинов экономкласса. Охарактеризуйте психологические тактики специалиста, способствующие сотрудничеству. Представьте поведенческие портреты коммуникантов.

Текущий контроль 4

Круглый стол - групповой проект

Технологии общения с клиентом. Психологическая составляющая



Перечень тестовых заданий для промежуточной аттестации (зачет 1 семестр)

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 юбиляре.
16. Инклюзивная компетенция – это
 1. специальная профессиональная компетенция, реализуемая в конкретных условиях деятельности по оказанию помощи людям с ограниченными возможностями здоровья;
 2. высокая эрудированность специалиста во многих областях знания;
 3. широкое привлечение фактического материала;
 4. свободное, практическое владение речью на данном языке, умение говорить правильно, бегло и динамично.
17. Не рекомендуется заканчивать выступление
 1. шуткой, не относящейся к делу;
 2. извинением, что задержал аудиторию;
 3. общей фразой – Вот и все, что я хотел сказать;
 4. благодарностью за внимание.
18. Дискурс – это



1. система взаимосвязанных, взаимообусловленных элементов, языковых знаков
2. процесс говорения
3. речевое произведение, в котором находят разрешение коммуникативные целеустановки, интенциональные замыслы автора.
4. то же, что и текст
19. Неоправданно торжественный, напыщенный стиль – это:
 1. высокий стиль;
 2. бомбаст;
 3. батос;
 4. средний стиль речи.
20. Недопустимыми уловками в споре является:
оттягивание возражения;
 1. «довод к городовому»;
 2. выход из спора;
 3. «палочные доводы».

Перечень ситуационных задач для промежуточной аттестации (зачет 1 семестр)

1. Смоделируйте коммуникативную ситуацию; представьте модель деловой беседы экономиста – специалиста муниципалитета и клиента/гражданина по вопросу благоустройстве города. Охарактеризуйте речевое поведение коммуникантов.
2. Муниципалитет ведет переговоры с руководителями предприятий/организаций. Речь идет о сотрудничестве – совместный проект по строительству спортивного центра. Переговоры заходят в тупик в области финансовой составляющей. Какие тактики может использовать муниципалитет?
3. Муниципалитет проводит собрание для жителей города, на котором решаются вопросы, связанные с расселением граждан из старого жилого фонда. Определите круг вопросов, вокруг которых пойдет беседа. Предложите речевые тактики, которые могут использовать специалисты для достижения коммуникативных целей.

Перечень тестовых заданий для промежуточной аттестации (экзамен 2 семестр)

- 1. 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.
- 2. 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.

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

а) да б) нет

4. Деловое общение реализуется в различных формах:

а) деловая беседа, деловые переговоры,

б) деловые совещания,

в) публичные выступления

г) деловые споры, дискуссии, полемика

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

а) государственные

б) воинские

в) производственные

г) торговые

д) смешанные

е) частные

ж) научные, учебные

6. Ироничные (язвительные) замечания – это:

а) замечания, которые собеседник не успеваает, 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.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. 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.

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

а) контактные

б) неконтактные

в) первичные

г) вторичные

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

а) постоянные

б) временные

в) жесткая

г) гибкая

13. 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

14. 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.

15. 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

16. 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.

17. Основными этапами деловой беседы являются:

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

18. 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.

19. 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.

20. Психологический тип собеседника «Трусишка» характеризуется:

- а) добродушiem 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.

Перечень ситуационных задач для промежуточной аттестации (экзамен 2 семестр)

1. Смоделируйте фрагмент деловой беседы экономиста – специалиста муниципалитета и представителя бизнеса по вопросу сотрудничества органов местного самоуправления и предприятий города. Охарактеризуйте психологические тактики специалиста, способствующие сотрудничеству. Представьте поведенческие портреты коммуникантов.

2. Смоделируйте фрагмент деловой беседы экономиста – специалиста муниципалитета и студентов по вопросу создания в городе рабочих мест для учащихся в период летних каникул. Охарактеризуйте психологические тактики специалиста, способствующие сотрудничеству. Представьте поведенческие портреты коммуникантов.

Перечень экзаменационных вопросов для промежуточной аттестации (экзамен 2 семестр)

1. Классификация общения по видам, средствам, жанрам
2. Психология делового общения. Индивид, Личность. Индивидуальность. Личностные установки профессионального коммуникатора.
3. Личная эффективность в деловой коммуникации
4. Феномены группового влияния: фасилитация - ингибция, групповая лень, деиндивидуализация, конформизм, групповая поляризация, огруппление мышления.
5. Перцептивная сторона общения. Факторы, определяющие первое впечатление.
6. Механизмы межличностной перцепции: восприятие друг друга, самого себя, прогнозирование поведения партнера по общению.
7. Каузальная атрибуция. Теория атрибуции Келли.
8. Эффекты и ошибки социального восприятия
9. Барьеры общения.
10. Невербальная сторона общения: кинесика, просодика, экстралингвистика, такесика, проксемика.
11. Основные невербальные сообщения. Мета-послание.
12. Воздействие на аудиторию (вербальные и невербальные средства).
13. Интерактивная сторона общения. Статус, роль. Теории взаимодействия.
14. Транзактный анализ Эрика Берна.
15. Стратегии и стили поведения (сетка Томаса-Килменна)
16. Деловая беседа как форма делового общения
17. Доверие. Психологические механизмы подстройки в коммуникации
18. Активное слушание. Структура и механизмы процесса
19. Малый разговор как форма поддержания доверительного контакта
20. Метод принципиальных переговоров.



21. Стратегия «прорыва» У. Юри в ведении переговорного процесса.
22. Принципы и постулаты речевого общения Г.Грайса и Д.Лича
23. Совещание как форма делового общения
24. Команда: принципы работы, динамика развития
25. Технологии принятия групповых решений (мозговой штурм, синектика, шесть шляп мышления).
26. Стресс в деловой коммуникации. Стадии стресса.
27. Управлением стрессом.
28. Классификация деловых культур Р.Льюиса
29. Теория культурных измерений Г.Хофстеде
30. Речевые и психологические тактики, способствующие установлению сотрудничества

Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков характеризующих формирование компетенции УК-4– способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранных языках; в части индикаторов достижения компетенции УК 4.1 - выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия; УК 4.2 - ведет диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах; УК 4.3 - ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции.

1 При чтении документа используется вид чтения:

Кол-во правильных ответов - 1

- 1 изучающее чтение
- 2 поисковое чтение
- 3 сканирование
- 4 Ознакомительное чтение

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

Кол-во правильных ответов - 1

- 1 нерефлексивное слушание
- 2 рефлексивное слушание
- 3 эмпатическое слушание
- 4 апперцепция

3 Рецептными видами речевой деятельности являются:

Кол-во правильных ответов - 2

- 1 письмо
- 2 аудирование
- 3 чтение
- 4 говорение

4 Продуктивными видами речевой деятельности являются:



Кол-во правильных ответов - 2

- 1 письмо
- 2 аудирование
- 3 чтение
- 4 говорение

5 Аудирование, при котором совмещается понимание и сочувствие-переживание, – это: Кол-во правильных ответов - 1

- 1 нерефлексивное слушание
- 2 рефлексивное слушание
- 3 эмпатическое слушание
- 4 апперцепция

6 Ссылки в речи на результаты социологических исследований – это аргумент:

Кол-во правильных ответов - 1

- 1 К силе
- 2 К авторитету
- 3 К массам
- 4 К делу

7 Тезис – это:

Кол-во правильных ответов - 1

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

8 Выступление, посвященное вопросам ротации кадров, должно быть:

Кол-во правильных ответов - 1

- 1 в высоком стиле
- 2 в среднем стиле
- 3 в простом стиле
- 4 в бурлескном стиле

9 Дискурс – это

Кол-во правильных ответов - 1

- 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

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

Кол-во правильных ответов - 2

- 1 скромности
- 2 такта
- 3 качества
- 4 количества

11 Интенция – это

Кол-во правильных ответов - 1

- 1 то же самое, что и тезис



- 2 то же самое, что и тема
3 намерение
4 обоснованность речи
- 12 Для успешного делового общения наиболее эффективной является стратегия:**
Кол-во правильных ответов - 1
- 1 сотрудничества
2 соперничества
3 конфронтации
- 13 Единицей общения является:**
Кол-во правильных ответов - 1
- 1 текст
2 предложение
3 фраза
4 дискурс
- 14 Свободное, практическое владение речью на данном языке, умение говорить правильно, бегло и динамично можно считать:**
Кол-во правильных ответов - 1
- 1 языковой компетенцией
2 речевой компетенцией
3 коммуникативной компетенцией
4 Межкультурной компетенцией
- 15 Поза заложить руки за спину может вызвать представления:**
Кол-во правильных ответов - 1
- 1 о надменности субъекта
2 о растерянности субъекта
3 об искренности субъекта
4 о хорошем воспитании, полученном субъектом
- 16 Жест потирать руки удовлетворенно или предвкушая удовольствие является:**
Кол-во правильных ответов - 1
- 1 стилистически сниженным
2 стилистически возвышенным
3 вульгарным
4 стилистически нейтральным
- 17 Паралингвистические средства общения – это:**
Кол-во правильных ответов - 1
- 1 интонация
2 жесты
3 позы
4 шумы
- 18 Умение учитывать возраст, пол, национальность слушателей, их общественное положение и образ жизни относится:**
Кол-во правильных ответов - 1
- 1 к лингвопрагматической части компетенции оратора
2 к предметной компетенции
3 к аргументационному компоненту ораторской компетенции



- 4 к практическому опыту в политической сфере
- 19 Максимы Грайса**
Кол-во правильных ответов - 3
- 1 Максима способа выражения
 - 2 Максима великодушия
 - 3 Максима количества
 - 4 Максима качества
- 20 Языковой компетенцией выступающего можно считать:**
Кол-во правильных ответов - 1
- 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
- 21 Техника, помогающая понять мысли и чувства собеседника, поддержать и направить его. Кол-во правильных ответов - 1**
- 1 рефлексивное слушание
 - 2 эмпатическое слушание
 - 3 активное слушание
 - 4 пассивное слушание
- 22 Специфической особенностью деловой коммуникации является:**
Кол-во правильных ответов - 1
- 1 неограниченность во времен
 - 2 регламентированность
 - 3 отсутствие норм и правил
 - 4 разговор по душам
- 23 Просодическими средствами невербального общения выступают:**
Кол-во правильных ответов - 1
- 1 улыбка
 - 2 дистанция между общающимися
 - 3 жесты
 - 4 интонация
- 24 На каком этапе деловой беседы полезны приемы снятия напряженности, «зацепки», прямого подхода .**
Кол-во правильных ответов - 1
- 1 начало беседы
 - 2 основной этап
 - 3 этап выхода
 - 4 обратная связь
- 25 Состояние неосознанного доверия, настроенности друг на друга:**
Кол-во правильных ответов - 1
- 1 беседа
 - 2 дружба
 - 3 раппорт
 - 4 подстройка
- 26 Какой метод переговоров ориентирован на следующую цель: не победа, не хорошие отношения, а поиск разумного решения проблемы.**



- Кол-во правильных ответов - 1**
- 1 переговоры от возможностей
 - 2 позиционные переговоры
 - 3 принципиальные переговоры
 - 4 с позиции силы
- 27 «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках: Кол-во правильных ответов - 1**
- 1 деловых интересов партнеров
 - 2 личностных, неделовых интересов партнеров
 - 3 профессиональных интересов партнеров
 - 4 в строгом соответствии теме встречи
- 28 Метод снятия напряженности как способ начать беседу: Кол-во правильных ответов - 1**
- 1 означает непосредственный переход к делу без какого бы то ни было вступления.
 - 2 позволяет установить тесный контакт с собеседником через «теплое» отношение к нему.
 - 3 позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы.
 - 4 снимает эмоциональное последствие делового общения
- 29 Метод «зацепки» как способ начать беседу: Кол-во правильных ответов - 1**
- 1 означает непосредственный переход к делу без какого бы то ни было вступления.
 - 2 позволяет установить тесный контакт с собеседником через «теплое» отношение к нему.
 - 3 позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы.
 - 4 способствуют созданию напряженной атмосферы в беседе
- 30 Аудирование, при котором совершается вероятностное прогнозирование, – это:**
- 1 нерефлексивное слушание
 - 2 рефлексивное слушание
 - 3 эмпатическое слушание
 - 4 антиципация

Задания открытого типа

Задание 1. Представьте определение речевой тактики

Задание 2. Муниципалитет проводит собрание для жителей города, на котором решаются вопросы, связанные с расселением граждан из старого жилого фонда. Консультантом выступает экономист. Определите круг вопросов, вокруг которых пойдет беседа. Предложите речевые тактики, которые могут использовать специалисты экономического/финансового отдела для достижения коммуникативных целей.

Задание 3. Представьте фрагмент деловой беседы специалиста муниципалитета (экономиста) и гражданина по вопросу о благоустройстве города. Охарактеризуйте речевое поведение специалиста.



Задание 4. Охарактеризуйте речевое поведение гражданина. Задание 3

Задание 5. Охарактеризуйте психологические тактики специалиста, способствующие сотрудничеству. См. диалог в задании 3.

Задание 6 Какие аргументы (примеры) использует специалист в деловой беседе? См. диалог 3

Задание 7. Представьте определение коммуникативной ситуации

Задание 8. Идет собрание с жителями города. Выступает представитель муниципалитета. Тема – ликвидация огородов на земельных участках, занятых жителями незаконно. Аудитория настроена агрессивно. Консультантом выступает экономист. Предложите речевые тактики, которые могут использовать экономисты для достижения коммуникативных целей.

Задание 9. Представьте речевые тактики, способствующие достижению коммуникативных целей.

Задание 10.

К специалисту муниципалитета обратился клиент с жалобой на плохую работу службы социальной защиты. Он эмоционален, агрессивен. Смоделируйте поведенческий портрет клиента.

Задание 11. Представьте определение аргументации как фигуры мысли.

Задание 12.

К специалисту муниципалитета обратился клиент с жалобой на плохую работу службы социальной защиты. Он эмоционален, агрессивен. Предложите психологические тактики для достижения коммуникативной цели.

Задание 13 Приведите примеры интеграции

Задание 14. Представьте определение интеграции

Задание 15. Объясните смысл упреждающей аргументации

Задание 16. Объясните содержание аргумента к массам

Задание 17. Почему важно в деловой беседе использовать этикетные формулы обращения, уважения и т.д.

Задание 18 . Представьте максимы, составляющие Принцип кооперации П.Грайса

Задание 19 Охарактеризуйте максиму количества П. Грайса

Задание 20. Охарактеризуйте максиму качества П. Грайса

Задание 21 Представьте виды речевой деятельности

Задание 22. Опишите личностные установки профессионала, повышающие эффективность клиентоориентированного общения.

Задание 23. К какому эффекту восприятия можно отнести цитату из «Крейцеровой сонаты» Л. Н. Толстого? «Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупостей, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красиво, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна».

Задание 24. Установите соответствие понятия и определения

1. Идентификация	А .Механизм интерпретации поступков и чувств другого человека
2. Эмпатия	Б. Познание другого человека, основанное на формировании устойчивого позитивного чувства к нему
3. Атракция	В .Предположение о внутреннем состоянии другого человека на основе



	попыток поставить себя на место партнера
4. Стереотипизация	Г. Эмоциональное сопереживание другому человеку
5. Рефлексия	Д. Восприятие партнера на основе некоего стереотипа
6. Каузальная атрибуция	Е. Механизм самопознания на основе способности представлять как человек воспринимается партнером по общению

Задание 25 Установите соответствие понятия и определения.

1. Перцептивная сторона общения	А. Обмен информацией между людьми
2. Интерактивная сторона общения	Б. Процесс восприятия людьми друг друга
3. Коммуникативная сторона общения	В. Организация взаимодействия между индивидами

Задание 26 Поставьте цель на саморазвитие эмоционального интеллекта. Проработайте цель по схеме целеполагания «Хорошо сформулированный результат».

Задание 27 Раскройте понятие психологическая подстройка

Задание 28 Установите соответствие понятия и определения.

1. Стратегия взаимодействия: уход, уклонение	А. Каждый из участников отстаивает только свои интересы, не считаясь с интересами другого.
2. Стратегия взаимодействия: сотрудничество	Б. Человек жертвует личными интересами в пользу интересов соперника.
3. Стратегия взаимодействия: компромисс	В. Удовлетворении интересов обеих сторон и сохранении межличностных отношений.
4. Стратегия взаимодействия: уступка, приспособление	Г. Ни одна из конфликтующих сторон не получает удовлетворения сполна – каждый вынужден в чем-то поступиться своими интересами.
5. Стратегия взаимодействия: соперничество	Д. Стремлением уйти от конфликта

Задание 29 Опишите факторы невербального воздействия на аудиторию.

Задание 30 На основе каких систем передается невербальная информация?

Задание 31 Опишите невербальные признаки уверенного поведения.

Задание 32 . Установите соответствие понятия и определения.

1. Открытый вопрос	А. В формулировке вопроса содержатся варианты ответа
2. Закрытый вопрос	Б. Предполагает развернутые ответы, в которых собеседник высказывает свое мнение свободно.
3. Альтернативный вопрос	В. В ответе на вопрос нет заранее готового знания
4. Проблемный вопрос	Г. Предполагает однозначный ответ: да/нет, сообщение чего-либо точного – даты, веса, цвета и т.п.



Задание 33. Установите соответствие понятия и определения

1. Фонетический барьер	А. несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния партнера по общению
2. Семантический барьер	Б. барьер связан с недостатками речи: слишком тихая речь, слишком быстрая речь, монотонная речь, паузы, проглатывание слов
3. Стилистический барьер	В. логика рассуждения, предлагаемая коммуникатором, кажется неверной его партнеру по общению
4. Логический барьер	Г. непонимание связано с различиями в системах значений (тезаурусах) участников общения

Задание 34. Что такое «малый разговор» в деловом общении?

Задание 35. Охарактеризуйте жесты с точки зрения стилистической окраски

Задание 36. Что такое эмпатия?

Задание 37. Представьте составляющие коммуникативной ситуации

Задание 38. Основные техники, используемые в малом разговоре

Задание 39. Цель «малого разговора» в деловом общении?

Задание 40. Представьте определение прагматической лингвистики

Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков характеризующих формирование компетенции УК-9–способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах; в части индикаторов достижения компетенции УК 9.1 - обладает представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья; УК 9.3 - взаимодействует в социальной и профессиональной сферах с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья.

1 Инклюзивная компетенция – это

Кол-во правильных ответов - 1

1 специальная профессиональная компетенция, реализуемая в конкретных условиях деятельности по оказанию помощи людям с ограниченными возможностями здоровья

2 высокая эрудированность специалиста во многих областях знания

3 широкое привлечение фактического материала

4 свободное, практическое владение речью на данном языке, умение говорить правильно, бегло и динамично

2 Умение учитывать возраст, пол, национальность слушателей, их



общественное положение и образ жизни относится:

Кол-во правильных ответов - 1

- 1 к лингвопрагматической части компетенции оратора
- 2 к предметной компетенции
- 3 к аргументационному компоненту ораторской компетенции
- 4 к практическому опыту в политической сфере
- 3 Максимы, которые являются составляющими принципа вежливости Дж.**

Лича:

Кол-во правильных ответов - 1

- 1 релевантности
- 2 великодушия
- 3 качества
- 4 количества

4 Максимы Грайса

Кол-во правильных ответов - 3

- 1 Максима способа выражения
- 2 Максима великодушия
- 3 Максима количества
- 4 Максима качества

5 Социальная роль определяется Кол-во правильных ответов - 1

- 1 позицией участника общения (говорящий/слушающий)
- 2 речевым поведением
- 3 позицией, которую занимает человек в обществе
- 4 психологическими качествами

6 Компоненты инклюзивной компетенции Кол-во правильных ответов - 3

- 1 рефлексивный
- 2 Когнитивно-информационный
- 3 мотивационный
- 4 контролирующий

7 Поза заложить руки за спину может вызвать представления:

Кол-во правильных ответов - 1

- 1 о надменности субъекта
- 2 о растерянности субъекта
- 3 об искренности субъекта
- 4 о хорошем воспитании, полученном субъектом

8 В деловой беседе для достижения поставленных коммуникативных целей следует использовать Кол-во правильных ответов - 1

- 1 закрытую позу
- 2 открытую позу
- 3 Авторитарную позу
- 4 Вульгарную позу

9 Единицей общения является:

Кол-во правильных ответов - 1

- 1 текст
- 2 предложение
- 3 фраза
- 4 дискурс

10 Одним из компонентов закрытой позы партнера по деловому общению может



быть

Кол-во правильных ответов - 1

- 1 сидение его в позе нога на ногу
 - 2 вытягивание одной ноги в положении сидя
 - 3 оттопыривание больших пальцев сложенных рук
 - 4 похлопывание собеседника по плечу
- 11 Нервозность выражается Кол-во правильных ответов - 1**
- 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
- 12 Инклюзия – это Кол-во правильных ответов - 1**
- 1 Процесс восприятия и производства речи
 - 2 Процесс мышления
 - 3 процесс реального включения в активную жизнь социума людей с ограниченными возможностями
 - 4 То же, что и аудирование
- 13 Ссылки в речи на конкретные факты – это аргумент: Кол-во правильных ответов - 1**
- 1 К силе
 - 2 К авторитету
 - 3 К массам
 - 4 К делу
- 14 Аудирование, при котором совмещается понимание и сочувствие-переживание, – это: Кол-во правильных ответов - 1**
- 1 нерефлексивное слушание
 - 2 рефлексивное слушание
 - 3 эмпатическое слушание
 - 4 апперцепция
- 15 Специальная профессиональная компетенция, реализуемая в конкретных условиях деятельности по оказанию помощи людям с ограниченными возможностями здоровья, - это Кол-во правильных ответов - 1**
- 1 Коммуникативная компетенция
 - 2 Речевая компетенция
 - 3 Инклюзивная компетенция
 - 4 Языковая компетенция
- 16 Что влияет на формирование эмоционального барьера, осложняющего социальную жизнь людей с ограниченными возможностями? Кол-во правильных ответов - 2**
- 1 Физические ограничения
 - 2 трудовая изоляция
 - 3 Фрустрирующие эмоции инвалида
 - 4 Непродуктивные реакции окружающих
- 17 Принцип неразрывной связи индивида с ограниченными возможностями и социальной среды Кол-во правильных ответов - 1**



- 1 Право распоряжаться средствами, выделяемыми государственными или муниципальными органами для их реабилитации
- 2 Учитывает обстоятельства проживания, воспитания, обучения, общения инвалида
- 3 Равные возможности
- 4 Комплексность и последовательность реабилитационных программ
- 18 К кому следует обращаться в разговоре с человеком с инвалидностью? Кол-во правильных ответов - 1**
 - 1 К его сопровождающему
 - 2 К переводчику
 - 3** Непосредственно к нему
 - 4 Говорить о присутствующем человеке с инвалидностью в третьем лице
- 19 Как следует общаться с человеком на коляске? Кол-во правильных ответов - 1**
 - 1 Стоите рядом, наклонив к нему голову.
 - 2 Наклоняетесь над ним.
 - 3 Присядьте куда-нибудь: его и ваши глаза на одном уровне
 - 4 Присядьте прямо возле коляски
- 20 Как оказывать помощь людям с ограниченными возможностями? Кол-во правильных ответов - 2**
 - 1 Не ждите просьбы. Помогайте. Делайте то, что считаете нужным.
 - 2 Предлагайте помощь. Ждите, пока ее примут.
 - 3 Спрашивайте, что и как делать.
 - 4 Если не поняли ответ, делайте, как считаете нужным
- 21 Когда один человек испытывает к другому противоречивые чувства, как это называется? Кол-во правильных ответов - 1**
 - 1 Амбивалентность, двойственность чувств;+
 - 2 Прямолинейность, непосредственность чувств;
 - 3 Ситуативность, опосредованность чувств;
 - 4 Обобщенность, абстрактность чувств.
- 22 Что из данного относится к фазе стресса? Кол-во правильных ответов - 1**
 - 1 возбуждение;
 - 2 истерика;
 - 3 истощение
 - 4 игнорирование
- 23 Сумма навыков и способностей человека распознавать эмоции, понимать намерения других людей и свои собственные, а также способность управлять своими эмоциями и эмоциями других людей в целях решения практических задач... Кол-во правильных ответов - 1**
 - 1 Когнитивный интеллект
 - 2 Социальный интеллект
 - 3 Эмпатия
 - 4 Эмоциональный интеллект
- 24 Сильное эмоциональное состояние взрывного характера, бурно протекающее, изменяющее сознание и нарушающее волевой контроль - это**
 - 1 Аффект



- 2 Страсть
- 3 Фрустрация
- 4 стресс
- 25 **Процесс передачи эмоционального состояния между индивидами без решающего смыслового влияния, называется**
Кол-во правильных ответов - 1
 - 1 Внушение
 - 2 Подражание
 - 3 Заражение
 - 4 идентификация
- 26 **Правила этикета при общении с инвалидом, испытывающим затруднения в речи:**
Кол-во правильных ответов - 1
 - 1 Поправляйте человека
 - 2 Заканчивайте за него его речь, если вы уже все поняли. Ускорьте разговор
 - 3 Не перебивайте и не поправляйте человека
 - 4 Ускорьте разговор
- 27 **Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:**
Кол-во правильных ответов - 3
 - 1 Говорите ровно, ясно
 - 2 Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.
 - 3 Кричите в ухо
 - 4 Убедитесь, что вас поняли
- 28 **Принцип общения «на равных» предполагает:**
Кол-во правильных ответов - 1
 - 1 подчеркивание зависимости от себя
 - 2 ставит в центр себя и свое мнение, а не его
 - 3 Игнорирование его желания
 - 4 Уважение прав и интересов другого
- 29 **Экспрессивно-выразительные движения это**
Кол-во правильных ответов - 1
 - 1 Поза
 - 2 Взгляд
 - 3 Поцелуй
 - 4 смех
- 30 **Раскрытые руки ладонями вверх:**
Кол-во правильных ответов - 1
 - 1 Неуверенность
 - 2 Искренность
 - 3 Чувство вины

Задание 1. В Муниципалитет обратился гражданин с ограниченными возможностями здоровья с жалобой на службы ЖКХ (тарифы). Смоделируйте поведенческий портрет коммуниканта. Оцените его эмоциональное состояние, вербальные и невербальные сигналы, предложите психологические тактики для достижения коммуникативной цели.



Задание 2. В Муниципалитет обратился гражданин с ограниченными возможностями здоровья с жалобой на службы ЖКХ. Предложите речевые тактики для достижения коммуникативной цели – сотрудничества, решение проблемы.

Задание 3. Представители Муниципалитета (в том числе юрист, экономист) встречаются с родителями детей с ограниченными возможностями. Основная тема – образование. Определите круг вопросов, вокруг которых пойдет беседа. Предложите речевые тактики, которые могут использовать специалисты для достижения коммуникативных целей.

Задание 4. В Муниципалитет обратился гражданин с ограниченными возможностями здоровья с требованием обеспечения его путевкой в санаторий для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата. Смоделируйте поведенческий портрет коммуниканта. Оцените его эмоциональное состояние, вербальные и невербальные сигналы, предложите психологические тактики для достижения коммуникативной цели.

Задание 5. Идет деловая беседа экономиста – специалиста муниципалитета и представителей лиц с ограничениями жизнедеятельности по вопросу создания в городе рабочих мест для трудоустройства инвалидов. Охарактеризуйте психологические тактики специалиста, способствующие сотрудничеству.

Задание 6. Идет деловая беседа экономиста – специалиста муниципалитета и представителей лиц с ограничениями жизнедеятельности по вопросу создания в городе рабочих мест для трудоустройства инвалидов. Охарактеризуйте речевые тактики специалиста, способствующие сотрудничеству.

Задание 7. Охарактеризуйте психологические тактики специалиста, способствующие сотрудничеству.

Задание 8 Какие аргументы (примеры) использует специалист в деловой беседе?

Задание 9. Представьте речевые тактики, способствующие достижению коммуникативных целей.

Задание 10. Представьте определение инклюзивной компетенции

Задание 11.

К специалисту компании обратился клиент с жалобой на завышенные цены на продукты питания. Он эмоционален, агрессивен. Предложите психологические тактики для достижения коммуникативной цели.

Задание 12 . Представьте максимы, составляющие Принцип кооперации П.Грайса

Задание 13 Охарактеризуйте максимум количества П. Грайса

Задание 14. Охарактеризуйте максимум качества П. Грайса

Задание 15. Почему важно в деловой беседе использовать этикетные формулы обращения, уважения и т.д.

Задание 16. Объясните смысл упреждающей аргументации

Задание 17. Представьте речевые тактики, способствующие достижению коммуникативных целей.

Задание 18. Представьте определение эмоционального интеллекта

Задание 19. Представьте определение аргументации как фигуры мысли.

Задание 20. Представьте максимы, составляющие Принцип вежливости Дж.Лича

Задание 21 . Как можно называть человека с инвалидностью? Правила корректного языка.

Задание 22. Чем обусловлены психологические трудности людей с инвалидностью? Основные проблемные зоны.

Задание 23 . Опишите личностные установки профессионала, повышающие эффективность клиентоориентированного общения.



Задание 24 . Основные группы нарушений у лиц с ограничением жизнедеятельности?

Задание 25 . Какие основные показатели жизнедеятельности, какие способности ограничивает инвалидность?

Задание 26 . Как нужно разговаривать (обращаться) с инвалидом, если его кто-то сопровождает?

Задание 27 . Раскройте этический принцип : «признайте его равным».

Задание 28 . Опишите особенности взаимодействия с гражданином в инвалидной коляске.

Задание 29 . Объясните правила общения с гражданами с нарушением зрения.

Задание 30 . Объясните правила общения с гражданами с нарушением слуха.

Задание 31 . Опишите особенности общения с гражданами с задержкой в развитии и проблемами общения

Задание 32 . Что такое инклюзивность и почему она важна?

Задание 33 . Опишите и объясните особенности общения с гражданами, испытывающими затруднения в речи.

Задание 34 . К какому эффекту восприятия можно отнести цитату из «Крейцеровой сонаты» Л. Н. Толстого? «Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупостей, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красиво, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна».

Задание 35 . Установите соответствие понятия и определения

7. Идентификация	А .Механизм интерпретации поступков и чувств другого человека
8. Эмпатия	Б. Познание другого человека, основанное на формировании устойчивого позитивного чувства к нему
9. Атракция	В .Предположение о внутреннем состоянии другого человека на основе попыток поставить себя на место партнера
10. Стереотипизация	Г.Эмоциональное сопереживание другому человеку
11. Рефлексия	Д. Восприятие партнера на основе некоего стереотипа
12. Каузальная атрибуция	Е. Механизм самопознания на основе способности представлять как человек воспринимается партнером по общению

Задание 36 . Установите соответствие понятия и определения.

1.Перцептивная сторона общения	А. Обмен информацией между людьми
2.Интерактивная сторона общения	Б. Процесс восприятия людьми друг друга
3.Коммуникативная сторона общения	В. Организация взаимодействия между индивидами

Задание 37 . Поставьте цель на саморазвитие эмоционального интеллекта. Проработайте цель по схеме целеполагания «Хорошо сформулированный результат».

Задание 38 . Раскройте понятие психологическая подстройка

Задание 39 . Установите соответствие понятия и определения.



1. Стратегия взаимодействия: уход, уклонение	А. Каждый из участников отстаивает только свои интересы, не считаясь с интересами другого.
2. Стратегия взаимодействия: сотрудничество	Б. Человек жертвует личными интересами в пользу интересов соперника.
3. Стратегия взаимодействия: компромисс	В. Удовлетворении интересов обеих сторон и сохранении межличностных отношений.
4. Стратегия взаимодействия: уступка, приспособление	Г. Ни одна из конфликтующих сторон не получает удовлетворения сполна – каждый вынужден в чем-то поступиться своими интересами.
5. Стратегия взаимодействия: соперничество	Д. Стремлением уйти от конфликта

Задание 40. Представьте составляющие коммуникативной ситуации

7.4. Содержание занятий семинарского типа

Занятия семинарского типа – одна из форм учебных занятий, направленная на развитие самостоятельности учащихся и приобретение различных умений и навыков.

Занятие семинарского типа представляет собой комплексную форму и завершающее звено в изучении предусмотренных в рабочей программе тем дисциплины. Комплексность данной формы занятий определяется тем, что в ходе проведения занятия сочетаются выступления студентов и преподавателя; положительное толкование (рассмотрение) обсуждаемой проблемы и анализ различных, часто дискуссионных позиций; обсуждение мнений студентов и разъяснение (консультация) преподавателя; углубленное изучение теории и приобретение навыков умения ее использовать в практической работе.

Занятия семинарского типа по дисциплине «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» проводятся *в форме практических занятий*.

В системе подготовки практические занятия занимают большую часть времени, отводимого на самостоятельное обучение. Являясь как бы дополнением к лекционному курсу, они закладывают и формируют основы направления подготовки и компетентностного подхода заданного профиля. Содержание занятий и методика их проведения должны обеспечивать развитие творческой активности личности. Они развивают научное мышление, речь студентов, позволяют проверить их знания. Поэтому практические занятия выполняют не только познавательную и воспитательную функции, но и функцию контроля роста обучающихся как творческих личностей.

Практические занятия предполагают предварительную подготовку студентов по плану практического занятия. Готовясь к практическому занятию, студент должен ознакомиться с материалом соответствующей лекции, учебной литературы, которые по своему содержанию представляют теоретическую базу курса. Важной задачей для студентов является проработка всех вопросов не только на основе учебной литературы, но и дополнительных источников.

1-й семестр

Практическое занятие 1.

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра

Тема и содержание занятия: Основные понятия теории речевой коммуникации. Основные понятия инклюзивной компетентности

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



Практические навыки: умение моделировать коммуникативную ситуацию
Продолжительность занятия – 2 часа (очно-заочная– 1 час)

Практическое занятие 2

Вид практического занятия: решение ситуационных задач- деловая беседа.

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

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

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

Продолжительность занятия – 2 часа(очно-заочная– 1 час)

Практическое занятие 3

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

Тема и содержание занятия: Этический аспект речевой коммуникации. Этиколингвистический анализ телевизионных ток-шоу.

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

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

Продолжительность занятия – 2 часа(очно-заочная – 2 часа)

Практическое занятие 4

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра (дискурс-анализ деловой беседы), тестирование.



Тема и содержание занятия: Психологический аспект речевой коммуникации(с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья). Анализ приемов эмоционально-психологического речевого воздействия и вероятной психологической реакции (на примере деловой беседы). Предлагаемые ситуации приближены к реальным и отражают речевые взаимодействия специалистов, работающих в сфере сервиса, с клиентами, лицами с ограниченными возможностями здоровья.

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

Практические навыки: умение считывать информацию о собеседнике, исходя из статусно-ролевых признаков, интенций участников профессионального общения; умение нейтрализовать речевую агрессию, используя соответствующие речевые тактики; умение и навыки, планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.

Продолжительность занятия – 2 часа(очно-заочная – 2 часа)

Практическое занятие 5

Вид практического занятия: круглый стол - защита группового проекта
Выступление с профессиональными речами

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

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

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

Продолжительность занятия – 4 часа(очно-заочная - 2 часа)

Практическое занятие 6

Вид практического занятия: тренинг, контроль навыков аудирования

Тема и содержание занятия: Совершенствование навыков слушания.

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

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

Продолжительность занятия – 2 часа(очно-заочная - 2 часа)

Практическое занятие 7

Вид практического занятия: круглый стол, выступление с профессиональными речами

Тема и содержание занятия: Совершенствование навыков чтения.

Цель занятия: обучение студентов различным видам чтения.

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

Продолжительность занятия – 2 часа(очно-заочная - 2 часа)



Практическое занятие 8

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

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

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

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

Продолжительность занятия – 2 часа(очно-заочная - 2 часа)

2-й семестр

Практическое занятие 1.

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра

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

Цель занятия: обучение студентов правилам делового общения

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

Продолжительность занятия – 2 часа(очно-заочная - 0,5 часа)

Практическое занятие 2

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра

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

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

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

Продолжительность занятия – 2 часа(очно-заочная - 0,5 часа)

Вид практического занятия: подведение итогов тестирования и групповая защита модели развития надпрофессиональной компетенции.

Тема и содержание занятия: Подведение итогов прохождения тестов по диагностированию надпрофессиональных компетенций по инструментам в рамках проекта «Оценка и развитие управленческих компетенций в российских образовательных организациях» Автономной некоммерческой организации «Россия – страна возможностей».

Преподавателем дается характеристика надпрофессиональных компетенций и варианты решения проблемных ситуаций при условии развитости конкретной компетенции. Групповая разработка модели одной из надпрофессиональных компетенций.

Цель занятия: получения опыта представления надпрофессиональной компетенции.



Практические навыки: знание диагностических процедур по оценки надпрофессиональных компетенций, умение дать оценку развитости надпрофессиональной компетенции по итогам диагностики, построение модели надпрофессиональных компетенций для успешного выполнения профессиональных обязанностей.

Продолжительность занятия – 2 часа (очно-заочная форма обучения – 1 час).

Практическое занятие 4

Вид практического занятия: Мастер-класс по отработке одной из надпрофессиональной компетенции у группы с элементами игрового тренинга.

Тема и содержание занятия: Отработка надпрофессиональных компетенций.

Мастер-класс разрабатывается с целью отработки одной из надпрофессиональной компетенции у группы, проводится с элементами игрового тренинга в течение 20 минут. Мастер-класс может быть разработан одним обучающимся или группой обучающихся. Мастер-класс готовится по следующей структуре: сначала преподавателем дается характеристика надпрофессиональной компетенции и варианты решения проблемных ситуаций при условии развитости данной компетенции. Далее группа обучающихся разрабатывает (2 недели) и представляет модель развития надпрофессиональной компетенции по схеме:

- концептуальная идея надпрофессиональной компетенции;
- особенности проявления в деловой коммуникации;
- как овладеть надпрофессиональной компетенцией, рекомендации.
- получение опыта учиться, обучая (проработка в группе выбранной технологии, моделируется проблемная ситуация и слушатели, используя полученные теоретические знания по данной компетенции, предлагают (разыгрывают) вариант(ы) решения;
- анализ рабочей группой;
- постановка цели на саморазвитие.

После этого руководитель подводит итоги и указывает на допущенные ошибки при решении проблемной ситуации и дает рекомендации членам группы по развитию данного навыка.

Цель занятия: развитие надпрофессиональных компетенций.

Практические навыки: умение оценивать надпрофессиональные компетенции, выстраивать траекторию развития у группы, в том числе саморазвития, надпрофессиональных компетенций.

Продолжительность занятия – 2 часа (очно-заочная форма обучения – 1 час).

Практическое занятие 5

Вид практического занятия: круглый стол, тестирование

Тема и содержание занятия: Интерактивная сторона делового общения

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

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

Продолжительность занятия – 2 часа (очно-заочная - 1 час)



Практическое занятие 6

Вид практического занятия: ситуационная задача (анализ деловой беседы).

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

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

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

Продолжительность занятия – 2 часа(очно-заочная - 2 часа)

Практическое занятие 7

Вид практического занятия: ситуационно-ролевая игра - переговоры

Тема и содержание занятия: Психологические аспекты переговорного процесса.

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

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

Продолжительность занятия – 2 часа(очно-заочная - 2 часа)

Практическое занятие 8

Вид практического занятия: круглый стол.

Тема и содержание занятия: Деловые совещания.

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

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

Продолжительность занятия – 2 часа(очно-заочная - 2 часа)

Практическое занятие 9

Вид практического занятия: круглый стол – защита группового проекта

Тема и содержание занятия: Психологические особенности публичного выступления (с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья).

Цель занятия: обучение студентов психологическим особенностям публичного выступления, учету особенностей адресата особенно лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Продолжительность занятия – 2 часа(очно-заочная - 4 часа)

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

5. Речевая коммуникация: учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. – 3-е изд.,



перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2021. — 286 с - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=376631>

6. Марьева М.В.. Русский язык в деловой документации : учебник— М.: ИНФРА-М, 2021. — 323 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=364723>

7. Русский язык и культура речи : учебник / под ред. проф. О.Я. Гойхмана. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2021. — 240 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=370355>

8. Ефимова Н.С. Основы общей психологии : учебник— М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2021. — 288 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=366075>

8.2. Дополнительная литература

1. Абрамова Г.С. Общая психология : учеб. пособие / 2-е изд., стереотип. — М.: ИНФРА-М, 2018. — 496 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=944631>

2. Обухова Г.С, Климова Г.Л. Основы мастерства публичных выступлений, или Как научиться владеть любой аудиторией (практические рекомендации) : практич. пособие. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2022. — 72 с. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=379985>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронная библиотечная система Book.ru: <http://www.book.ru/>
2. Электронная библиотечная система Znanium.com <http://znanium.com/>
3. Портал АНО «Россия – страна возможностей»: <https://rsv.ru/> (обучающие видеофильмы: «Эмоции и коммуникации», «Стрессоустойчивость в современном мире», «Саморазвитие на основе жизненных целей», «Развитие личного бренда», «Планирование и организация», «Клиентоориентированность, как образ мышления», «Лидерство: основы», «Эмоциональный интеллект»).

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

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

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

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



занятиям) работу обучающегося.

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

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

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

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

На лекционных занятиях по дисциплине «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» используются формы, в том числе интерактивные: лекции с использованием мультимедийных средств, лекции-презентации, лекция-диалог.

Лекция с использованием мультимедийных средств - одна из новых форм реализации дидактического принципа наглядности. При построении сценария лекции информационные объекты трансформируются в визуальную форму представления. Подача материала происходит по принципу: «то, что студенту необходимо усвоить, ему необходимо увидеть».

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

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

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

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

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Основой



практических занятий выступают ситуационные задачи, которые должен уметь решать специалист, работающий в области государственного и муниципального управления.

На практических занятиях по дисциплине «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» 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 форме и команде.

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

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

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

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

Анализ деловых бесед.

Тестирование

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

Основными задачами самостоятельной работы студентов являются:

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

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности» 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 деловых коммуникаций в



профессиональной деятельности» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах:

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 для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: учебная аудитория 57 Специализированная учебная мебель. ТСО: видеопроjectionное оборудование; ноутбук с возможностью подключения к сети Интернет Доска
Занятия семинарского типа	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа: учебная аудитория 48 Специализированная учебная мебель. ТСО: Переносное видеопроjectionное оборудование для презентаций, ноутбук. Доска
Самостоятельная работа обучающихся	Помещение для самостоятельной работы 62 Специализированная учебная мебель. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет». Помещение для самостоятельной работы в читальном зале библиотеки филиала 31 Специализированная учебная мебель Автоматизированные рабочие места студентов - 2 места с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ТСО: