

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Василенко В.Н.

(подпись)

(Ф.И.О.)

«25» мая 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И ЭТИКЕТ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ

Направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность (профиль) подготовки
Гостинично-ресторанная деятельность

Квалификация выпускника
Бакалавр

Воронеж

1. Цели и задачи дисциплины

Целями освоения дисциплины «Деловые коммуникации и этикет в профессиональной сфере» являются формирование системных представлений о деловой коммуникации, освоение категориального аппарата, общих закономерностей, форм деловой коммуникации, освоение навыков правильного общения и взаимодействия в обществе в целом, обучение профессиональному владению видами речевой деятельности с учётом этических, социолингвистических и психолингвистических аспектов общения, а также овладением достаточным уровнем коммуникативной компетенции для решения следующих задач

- в рамках научно-исследовательской деятельности:

- 1) сбор, анализ и обобщение зарубежного и отечественного опыта гостиничной деятельности;
- 2) расширение кругозора обучаемых и повышение общей культуры бакалавров;
- 3) воспитание толерантности и уважения к духовным ценностям разных стран и народов.

- в рамках профессиональной деятельности:

- 1) использование современных информационных и коммуникационных технологий в гостиничной деятельности, в том числе по безопасности жизнедеятельности;
- 2) расширение лингвострановедческих знаний деловой сферы общения;
- 3) ознакомление с этикой делового общения;
- 4) обучение речеповеденческим аспектам коммуникации в процессе профессиональной деятельности.

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины в соответствии с предусмотренными компетенциями обучающийся должен:

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИД1 _{УК-4} – Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами с учетом информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач.
			ИД2 _{УК-4} – Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык, ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках, демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения.
2	УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД2 _{УК-5} – Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
<p>ИД1_{УК-4} – Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами с учетом информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач.</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - виды норм современного русского литературного языка на разных его уровнях – фонетическом, морфологическом, лексическом и синтаксическом. - стилевые особенности использования функциональных разновидностей русского литературного языка. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать языковые средства русского языка в соответствии с целями и ситуацией общения; - давать квалифицированный лексико-грамматический анализ любого текста. <p>Имеет навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - передачи информации в связных, логичных и аргументированных высказываниях; - владения орфоэпическими, стилистическими, лексическими и грамматическими нормами русского языка и правильного использования их во всех видах речевой, коммуникативной, профессиональной сфер общения; - изложения фактов в письмах личного и делового характера.
<p>ИД2_{УК-4} – Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык, ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках, демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения.</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы владения современным русским литературным языком; разновидности функциональных стилей современного русского языка. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - строить устное монологическое высказывание / выступление и вести диалог; - тестировать речевое поведение в сфере профессиональной деятельности. <p>Имеет навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - владения разнообразными речевыми тактиками для достижения коммуникативных целей общения, планировать речевое поведение.
<p>ИД2_{УК-5} – Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - принципы и правила бесконфликтного общения; - правила межкультурной коммуникации. - основы межкультурной коммуникации в ситуациях профессионального общения; - нормы речевого этикета профессиональной сферы деятельности. <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - находить контакт с участниками коммуникации с учетом их социокультурных особенностей; - устанавливать контакт и осуществлять бесконфликтное взаимодействие в профессиональной сфере деятельности. <p>Имеет навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - толерантного отношения к собеседнику; - конструктивного взаимодействия с участниками речевого общения; - бесконфликтного общения; - ведения профессиональной коммуникации в устной и письменной формах при непосредственном и опосредованном (дистанционном) общении; - ведения межкультурного диалога в общих и профессиональных сферах общения.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

3.1 Дисциплина относится к блоку 1, формируемой участниками образовательных отношений дисциплины «Дисциплины/модули» основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень образования бакалавриат), направленность/профиль «Гостинично-ресторанная деятельность». Дисциплина является обязательной к изучению и относится к модулю «Коммуникация».

4. Объем дисциплины и виды учебных занятий

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц.

Виды учебной работы	Всего часов		Семестр	
	акад.	астр.	1	
	акад.	астр.	акад.	астр.
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	108	81	108	81
Контактная работа, в т.ч. аудиторные занятия:	61,6	46,2	61,6	46,2
Лекции	30	22,5	30	22,5
Практические занятия (ПЗ)	30	22,5	30	22,5
Консультации текущие	1,5	1,125	1,5	1,125
Виды аттестации (зачет)	0,1	0,75	0,1	0,75
Самостоятельная работа:	46,4	34,8	46,4	34,8
Проработка материалов по конспекту лекций	11	8,25	11	8,25
Проработка материалов по учебникам, учебным пособиям	25,4	19,05	25,4	19,05
Подготовка домашнего задания	2	1,5	2	1,5
Подготовка к тестированию	4	3	4	3
Подготовка домашней контрольной работы	4	3	4	3

5 Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1 Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Трудоемкость раздела, час
1	Основные понятия теории речевой коммуникации	Виды коммуникаций. Модели речевой коммуникации. Основные типы коммуникабельности людей. Языковой паспорт.	44
2	Понятие речевого воздействия	Законы общения. Определение понятия «речевое воздействие». Речевые тактики в деловом общении.	36
3	Основы речевого этикета	Формулы речевого этикета. Модели эго-состояния клиента. Принципы бесконфликтного общения.	26,4
	Консультации текущие		1,5
	Контроль (зачет)		0,1
	Итого		108

5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекции, час	ПЗ, час	СРО, час	Всего
1	Основные понятия теории речевой коммуникации	14	14	16	44
2	Понятие речевого воздействия	10	10	16	36
3	Основы речевого этикета	6	6	14,4	26,4
4	Консультации текущие				1,5
5	Контроль (зачет)				0,1
	Итого	30	30	46,4	108

5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, час
1	Основные понятия теории речевой коммуникации	Основные понятия теории речевой коммуникации	4
		Психология речевой коммуникации. Основные типы коммуникабельности людей	2
		Роль речевой коммуникации в «контактной зоне»	2
		Общение в современном обществе	4
		Коммуникативное поведение человека	2
2	Понятие речевого воздействия	Понятие речевого воздействия	2
		Речевые тактики общения при оказании социально-культурных услуг	2
		Национальные особенности коммуникативного поведения народов мира	2
		Обучение речевой коммуникации с использованием деловых игр	4
		Этика и сферы общения. Пути достижения согласия в речевой коммуникации	4
3	Основы речевого этикета	Формулы речевого этикета	2
		Эго-состояние клиента и его использование в общении	2
		Принципы бесконфликтного общения	2
	Итого за 1 семестр		30

5.2.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, час
1	Основные понятия теории речевой коммуникации	Психология речевой коммуникации. Основные типы коммуникабельности людей	4
		Роль речевой коммуникации в «контактной зоне»	4
		Общение в современном обществе	2
		Коммуникативное поведение человека	4
2	Понятие речевого воздействия	Законы общения	4
		Понятие речевого воздействия	2
		Речевые тактики в деловом общении	4
3	Основы речевого этикета	Принципы бесконфликтного общения	4
		Эго-состояние клиента и его использование в общении	2
	Итого за 1 семестр		30

5.2.3 Лабораторный практикум не предусмотрен.

5.2.4 Самостоятельная работа обучающихся (СРО)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид СРО	Трудоемкость, час
1	Основные понятия теории речевой коммуникации	подготовка к практическим занятиям по конспектам лекций (собеседование)	4
		проработка материалов по учебникам, учебным пособиям (собеседование)	9
		подготовка домашнего задания	1
		подготовка домашней контрольной работы	2
2	Понятие речевого воздействия	подготовка к практическим занятиям по конспектам лекций (собеседование)	4
		проработка материалов по учебникам, учебным пособиям (собеседование)	9
		подготовка домашнего задания	1
		подготовка домашней контрольной работы	2
3	Основы речевого этикета	подготовка к практическим занятиям по конспектам лекций (собеседование)	3
		проработка материалов по учебникам, учебным пособиям (собеседование)	7,4
		подготовка к тестированию	4

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература

1. Фалина, В. А. Деловой русский язык в сфере профессиональной коммуникации : учебное пособие / В. А. Фалина. — Иваново : ИГЭУ, 2017. — 124 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/154538> (дата обращения: 26.01.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Цупикова, Е. В. Технологии деловой коммуникации русского языка : учебное пособие / Е. В. Цупикова. — Омск : СибАДИ, 2019. — 161 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/149514> (дата обращения: 26.01.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

6.2 Дополнительная литература

Кошкарева Н. Б. Грамотное деловое общение : тотальный помощник / Н.Б. Кошкарева, А.А. Алексеева. – М.: Эксмо, 2019. – 160 с.

6.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

Ядрихинская Е.А. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине «Речевая коммуникация»: для обучающихся по направлению 43.03.03 – Гостиничное дело / Е.А. Ядрихинская. – Воронеж: ВГУИТ, 2016. – 11 с. – Режим доступа : <http://biblos.vsuet.ru/ProtectedView/Book/ViewBook/3301> - Загл. с экрана

6.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Сайт научной библиотеки ВГУИТ <<http://cnit.vsuet.ru>>.
2. Базовые федеральные образовательные порталы. <http://www.edu.ru/db/portal/sites/portal_page.htm>.

3. Государственная публичная научно-техническая библиотека. <www.gpntb.ru/>.
4. Информационно-коммуникационные технологии в образовании. Система федеральных образовательных порталов. <<http://www.ict.edu.ru/>>.
5. Национальная электронная библиотека. <www.nns.ru/>..
6. Поисковая система «Апорт». <www.aport.ru/>.
7. Поисковая система «Рамблер». <www.rambler.ru/>.
8. Поисковая система «Yahoo» . <www.yahoo.com/>.
9. Поисковая система «Яндекс». <www.yandex.ru/>.
10. Российская государственная библиотека. <www.rsl.ru/>.
11. Российская национальная библиотека. <www.nlr.ru/>.
12. Сайт коммуникативной ассоциации <[www. /russcomm.ru](http://www.russcomm.ru) >
13. Служба тематических толковых словарей <www.glossary.ru>
14. Общий толковый словарь русского языка <www.tolkslovar.ru/>
15. Делопроизводство и документооборот <www.working-papers.ru/>
16. Справочно-информационный интернет-портал <www.gramota.ru>

6.5 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплин (модулей) в ФГБОУ ВО ВГУИТ [Электронный ресурс] : методические указания для обучающихся на всех уровнях высшего образования / М. М. Данылиев, Р. Н. Плотникова; ВГУИТ, Учебно-методическое управление. - Воронеж : ВГУИТ, 2016. – Режим доступа : <http://biblos.vsuet.ru/MegaPro/Web/SearchResult/MarcFormat/2488>. - Загл. с экрана

6.6 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Используемые виды информационных технологий:

- «электронная»: *персональный компьютер и информационно-поисковые (справочно-правовые) системы;*
- «компьютерная» *технология: персональный компьютер с программными продуктами разного назначения (ОС Windows; MSOffice);*
- «сетевая»: *локальная сеть университета и глобальная сеть Internet.*

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Для проведения практических занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации используются аудитории, оборудованные комплектом учебной мебели и доской.

Для проведения СРО используется читальный зал библиотеки: компьютеры со свободным доступом в сеть Интернет и Электронными библиотечными и информационно справочными системами.

8 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

8.1 **Оценочные материалы** (ОМ) для дисциплины включают в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- 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;

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

8.2 Для каждого результата обучения по дисциплине определяются показатели и критерии оценивания сформированности компетенций на различных этапах их формирования, шкалы и процедуры оценивания.

ОМ представляются в виде отдельного документа и входят в состав рабочей программы дисциплины (модуля) в виде приложения.

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

Документ составлен в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» и профилю подготовки «Гостинично-ресторанная деятельность».

ПРИЛОЖЕНИЕ
к рабочей программе

1. Организационно-методические данные дисциплины для очно-заочной или заочной форм обучения.

1.1 Объемы различных форм учебной работы и виды контроля в соответствии с учебным планом.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы.

Виды учебной работы	Всего часов		Семестр 1	
	акад.	астр.	акад.	астр.
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	108	81	108	81
Контактная работа, в т.ч. аудиторные занятия:	22,4	16,8	22,4	16,8
Лекции	10	7,5	10	7,5
Практические занятия (ПЗ)	10	7,5	10	7,5
Консультации текущие	1,5	1,125	1,5	1,125
Рецензирование к/р	0,8	0,6	0,8	0,6
Виды аттестации (зачет)	0,1	0,075	0,1	0,075
Самостоятельная работа:	81,7	61,28	81,7	61,28
Проработка материалов по конспекту лекций	35,85	26,89	35,85	26,89
Проработка материалов по учебникам, учебным пособиям	35,85	26,89	35,85	26,89
Подготовка домашнего задания	2	1,5	2	1,5
Подготовка к тестированию	4	3	4	3
Подготовка домашней контрольной работы	4	3	4	3
Подготовка к зачету (контроль)	3,9	2,92	3,9	2,92

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И ЭТИКЕТ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
11	УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИД1 _{УК-4} – Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами с учетом информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач. ИД2 _{УК-4} – Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык, ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках, демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения.
12	УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИД2 _{УК-5} – Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД1 _{УК-4} – Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами с учетом информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач.	Знает: - виды норм современного русского литературного языка на разных его уровнях – фонетическом, морфологическом, лексическом и синтаксическом. - стилевые особенности использования функциональных разновидностей русского литературного языка. Умеет: - использовать языковые средства русского языка в соответствии с целями и ситуацией общения; - давать квалифицированный лексико-грамматический анализ любого текста. Имеет навыки: - передачи информации в связанных, логичных и аргументированных высказываниях; - владения орфоэпическими, стилистическими, лексическими и грамматическими нормами русского языка и правильного использования их во всех видах речевой, коммуникативной, профессиональной сфер общения - изложения фактов в письмах личного и делового характера....
ИД2 _{УК-4} – Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык, ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках, демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения.	Знает: - основы владения современным русским литературным языком; разновидности функциональных стилей современного русского языка. Умеет: - строить устное монологическое высказывание / выступление и вести диалог; - тестировать речевое поведение в сфере профессиональной деятельности. Имеет навыки: - владения разнообразными речевыми тактиками для достижения коммуникативных целей общения, планировать речевое поведение.
ИД2 _{УК-5} – Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.	Знает: - принципы и правила бесконфликтного общения; - правила межкультурной коммуникации. - основы межкультурной коммуникации в ситуациях профессионального общения; - нормы речевого этикета профессиональной сферы деятельности. Умеет: - находить контакт с участниками коммуникации с учетом их социокультурных особенностей; - устанавливать контакт и осуществлять бесконфликтное взаимодействие в профессиональной сфере деятельности. Имеет навыки: - толерантного отношения к собеседнику; - конструктивного взаимодействия с участниками речевого общения; - бесконфликтного общения; - ведения профессиональной коммуникации в устной и письменной формах при непосредственном и опосредованном (дистанционном) общении; - ведения межкультурного диалога в общих и профессиональной сферах общения.

2 Паспорт оценочных материалов по дисциплине

№ п/п	Разделы дисциплины	Индекс контролируемой компетенции (или ее части)	Оценочные материалы		Технология/процедура оценивания (способ контроля)
			наименование	№№ заданий	
1	Основные понятия теории речевой коммуникации	УК-4	<i>Домашнее задание</i>	1-7	Проверка преподавателем
		УК-4	<i>Домашняя контрольная работа</i>	20-27	Защита контрольной работы
		УК-4	<i>Собеседование (зачет)</i>	60-73	Контроль преподавателем
2	Понятие речевого воздействия	УК-5	<i>Домашнее задание</i>	8-19	Проверка преподавателем
		УК-5	<i>Домашняя контрольная работа</i>	28-35	Защита контрольной работы
		УК-5	<i>Собеседование (зачет)</i>	74-75	Контроль преподавателем
3	Основы речевого этикета	УК-4	<i>Тестирование (аудиторная контрольная работа)</i>	36-59	Бланочное тестирование
		УК-5	<i>Собеседование (зачет)</i>	76-77	Контроль преподавателем

3 Оценочные материалы для промежуточной аттестации.

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.

Аттестация обучающегося по дисциплине проводится в форме тестирования и предусматривает возможность последующего собеседования (зачета).

3.1 Домашнее задание

3.1.1 **УК-4** (способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)).

№ задания	Текст задания
1	Составьте таблицу жанров устной и письменной коммуникации.
2	Составьте таблицу объективных, субъективных факторов чтения.
3	Составьте таблицу видов невербальных средств общения.
4	Составьте таблицу отличий кинетических и фонационных средств общения.
5	Составьте таблицу социальных зон общения.
6	Опишите механизмы психологического воздействия на партнера по общению
7	Составить таблицу принципов и правил бесконфликтного общения

3.1.2 **УК-5** (способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах).

№ задания	Текст задания
8	Объяснить, что такое «правило комплимента» и как оно применяется? Можно ли перехвалить человека?
9	Классификация барьеров общения.
10	Определение понятия «коммуникативное самоубийство».
11	Подготовить примеры коммуникативных ситуаций с учетом будущей профессиональной деятельности.
12	Структура телефонных переговоров.
13	Правила этикета телефонных переговоров.
14	Особенности ограничения общения при мобильной коммуникации.

15	Опишите основные коммуникативные типы личности в сфере гостиничного бизнеса.
16	Назовите эго-состояния личности.
17	Стресс-менеджмент в деловом общении: а) назвать признаки стрессового напряжения и его причины; б) описать профилактику и преодоление стресса
18	Назвать стадии профессионального выгорания и перечислить группы риска.
19	Описать, по каким направлениям может осуществляться профилактика профессионального выгорания. Что зависит от руководителя, а что от самого человека?

3.2 Домашняя контрольная работа

3.2.1 **УК-4** (способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах))

Номер вопроса	Тема
20	Теоретические и методологические проблемы речевой коммуникации: актуальность и современное состояние.
21	Конгруэнтность в коммуникации.
22	Коммуникативные качества речи.
23	Система категорий и понятий речевой коммуникации.
24	Формы речевой коммуникации.
25	Коммуникационные барьеры.
26	Прикладные модели речевой коммуникации.
27	Современные концепции речевой коммуникации.

3.2.2 **УК-5** (способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах)

Номер вопроса	Тема
28	Речевые тактики в речевой коммуникации.
29	Модель речевой коммуникации.
30	Место и роль невербальной коммуникации в коммуникативном процессе.
31	Формы публичной коммуникации.
32	Проксемика как коммуникационная система.
33	Проблемы межкультурной коммуникации.
34	Конфликт как форма речевой коммуникации.
35	Путь к согласию или переговоры без поражений.

3.3 Тестирование (аудиторная контрольная работа)

3.3.1 **УК-4** (способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)).

№ задания	Тестовое задание с вариантами ответов и правильными ответами
36.	Фатическое общение - это _____ . а) вербальное общение б) невербальное общение в) общение в кризисных ситуациях г) светское общение
37.	Какой из признаков не характеризует коммуникативные законы _____. а) постоянство б) национальная окрашенность в) вероятностность г) усвоение в ходе общения
38.	Когда вступает в действие закон отзеркаливания _____. а) при дружеском общении б) при отклонении от нормы общения

	<p>в) при длительном общении г) при общении «начальник – подчиненный»</p>
39.	<p>Какая просьба наиболее эффективна с точки зрения закона зависимости результата общения от объема коммуникативных усилий _____. а) Принесите воды! б) Простите, у меня к вам просьба: не могли бы вы принести воды, чтобы запить лекарство в) Принесите воды, пожалуйста г) Будьте добры, не могли бы вы принести мне стакан воды?</p>
40.	<p>На что лучше реагирует человек в толпе _____. а) аргументы б) тонкие шутки в) позитивные призывы г) прописные истины</p>
41.	<p>Я, Новикова Татьяна Сергеевна, родилась в г. Москве 4 мая 1983 г. в семье военнослужащего. В 1987 г. наша семья переехала в г. Арзамас. В 1989 г. была зачислена в первый класс школы №10 г. Арзамаса. Текст является фрагментом _____ а) протокола б) доверенности в) заявления г) автобиографии</p>
42.	<p>К закону коммуникативных замечаний не относится высказывание _____. а) перестаньте кричать! б) а почему вы здесь командуете? в) какой вы странный! г) смелее, не стесняйтесь!</p>
43.	<p>Какого характера информация, согласно одному из коммуникативных законов, имеет тенденцию к быстрому распространению _____. а) позитивная б) негативная в) точная г) неточная</p>
44.	<p>Какие «заочные» («за глаза») характеристики людей чаще бывают необъективными _____. а) положительные б) детальные в) отрицательные г) деловые</p>
45.	<p>Какой из законов не относится к законам эмоционального общения _____. а) притяжения критики б) речевого усиления эмоций в) речевого поглощения эмоций г) эмоционального подавления логики</p>
46.	<p>Что не относится к непосредственному деловому общению _____. а) деловая беседа б) деловые переговоры в) деловая переписка г) публичное выступление</p>
47.	<p>Что не относится к невербальным сигналам _____. а) физические контакты б) декламация в) походка г) взгляд</p>
49	<p>Термин «документ» первоначально обозначал: а) свидетельство, доказательство; б) текст, имеющий правовую значимость; в) поучительный пример, образец; г) послание, письмо.</p>
50.	<p>Речевой стандарт – это: а) недостаток делового текста, с которым нужно бороться; б) удобное речевое средство, которое должно быть перенесено на все другие сферы</p>

	общения; в) неотъемлемая часть делового текста, обусловленная задачами коммуникации в деловой сфере.
51.	Какие компоненты делового письма не относятся к этикетной рамке? а) обращение, б) приветствие, в) прощание, г) вложение
52.	Какие речевые формулы в сочетании с обращением будут наиболее корректной по отношению к человеку, который Вам не знаком и который в своем письме подписался А.Н. Петров, если нет возможности выяснить расшифровку его инициалов? а) Уважаемый Петров А.Н.! б) Уважаемый А.Н. Петров! в) Уважаемый г-н А.Н. Петров! г) Добрый день, А.Н. Петров! д) Уважаемый г-н Петров!
53.	Отметьте сочетание, в котором допущены ошибки. А) играть роль Б) заключить договоренность В) иметь значение Г) объявить благодарность
54.	Выберите слово, которое необходимо вставить на месте пропуска в предложении. 1. Студенты первого курса для вселения в общежитие ... должны справки. А) представить Б) предоставить
55.	Выберите сочетания, в которых на месте пропуска пишется буква е: А) в преддвери... торжества Б) в течени... года В) в соответствии... с решениями Г) впоследствии... понять
56.	Реквизиты – это: А) цифровые данные; Б) подписи; В) необходимые компоненты содержания документа; Г) разновидности деловых писем.
57.	Кейс-задание Опоздание Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8.15 вы вызвали к себе подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный пришел вовремя и ждет вас. Как вы начнете беседу при встрече? 1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу. 2. Извинитесь перед ним и начнете беседу. 3. Поздороваетесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает на работу, как и вы?» 4. Отмените беседу. 5. Свой вариант. Решение Руководителю следует поздороваться с подчиненным, поблагодарить его за ожидание, в двух словах объяснить причину своей задержки (не оправдываясь, а просто отметив то, что его задержало). Затем следует начать с сотрудником беседу: спросить, по какой причине работник опаздывает, напомнить ему о трудовом распорядке сотрудников, о мерах дисциплинарного взыскания за опоздания, потребовать написать объяснительную. В случае, если сотрудник будет указывать руководителю на его опоздание, следует заметить, что данное происшествие не является нормой, а только исключением.
58.	Кейс-задание Приглашение Недавно я поступила на работу в качестве начальника отдела одного солидного предприятия. Коллектив достался сложившийся, дружный. Более того, сотрудники любят собираться вместе в нерабочее время у кого-нибудь дома. И вот настал момент, когда меня тоже пригласили на такую вечеринку. Я в затруднении. С

	<p>одной стороны, отказаться неудобно, коллеги могут обидеться. С другой стороны, я – руководитель и сближение с подчиненными, вторжение личных контактов в служебные, может стать поводом для панибратских отношений, то есть связать мне руки и снизить мой авторитет среди сотрудников. Посоветуйте, как мне быть?</p> <p>Решение Начальнику следует принять приглашение на вечеринку, поскольку отказ могут понять неправильно. Сблизаться с подчиненными необязательно, главное - показать ваше желание познакомиться с коллективом, узнать сотрудников поближе. На вечеринку можно прийти на короткое время, побеседовать с сотрудниками, выпить чашку кофе, после чего извиниться, объяснить, что вас ждут дела, попрощаться и уйти. В таком случае начальник проведет время с коллективом и не потеряет уважение своих сотрудников.</p>
59.	<p>Кейс-задание Накануне Руководитель организации поручает своему заместителю подготовить заседание коллегии по вопросу, который тот курирует. Накануне заседания руководитель резко критикует проделанную работу и требует внести кардинальные изменения в повестку дня, круг приглашенных лиц и т.д. Оцените ситуацию и дайте прогноз. Что можно посоветовать действующим лицам?</p> <p>Решение Подчиненному следует объяснить начальнику невозможность кардинального изменения плана заседания коллегии, приводя аргументы в поддержку своих слов (приглашенных участников уже оповестили, доклады по повестке готовы, времени внести в них коррективы нет и т.д.) В случае, если начальник продолжает упорствовать, следует спокойно воспринять данную ситуацию и исправить те моменты, которые могут поддаваться корректировке.</p>

3.4 Зачет

Вопросы для зачета

3.4.1 **УК-4** (способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)).

Номер вопроса (задачи, задания)	Текст вопроса
60	Основные понятия теории речевой коммуникации.
61	Роль речевой коммуникации в «контактной зоне». Зоны общения.
62	Формы и типы речевой коммуникации.
63	Речевая норма и культура речи.
64	Модель речевой коммуникации.
65	Виды общения.
66	Основные принципы делового этикета.
67	Общение профессионала с клиентом.
68	Невербальные средства общения.
69	Речевые тактики общения при оказании социально-культурных услуг.
70	Правила речевого воздействия при работе с клиентом.
71	Эго-состояние клиента при оказании социально-культурных услуг.
72	Формулы речевого этикета.
73	Понятие конфликта. Стратегия поведения в конфликте.

3.4.2 **УК-5** (способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах).

Номер вопроса (задачи, задания)	Текст вопроса

74	Национальные особенности коммуникативного поведения народов мира
75	Основные типы коммуникабельности людей.
76	Основные правила современного светского общения.
77	Этика и психология речевого поведения

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

Процедуры оценивания в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, регламентируются положениями:

- П ВГУИТ 2.4.03-2017 Положение о курсовых экзаменах и зачетах;
- П ВГУИТ 4.1.02-2017 Положение о рейтинговой оценке текущей успеваемости, а также методическими указаниями.

Оценочные мероприятия проводятся на каждом занятии и на зачете. Оценка по дисциплине выставляется как среднее арифметическое из всех оценок в течение периода изучения дисциплины (средневзвешенная).

5. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания для каждого результата обучения по дисциплине

Результаты обучения по этапам формирования компетенций	Предмет оценки (продукт или процесс)	Показатель оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	Шкала оценивания	
				Академическая оценка или баллы	Уровень освоения компетенции
УК-4 - способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)					
ЗНАТЬ: - виды норм современного русского литературного языка на разных его уровнях – фонетическом, морфологическом, лексическом и синтаксическом. - стилевые особенности использования функциональных разновидностей русского литературного языка; - основы владения современным русским литературным языком; разновидности функциональных стилей современного русского языка.	Собеседование (зачёт)	Полнота и правильность выполненного задания, связанность и логичность ответа, умение применять определения и правила в конкретных случаях	Обучающийся продемонстрировал знания основных разделов дисциплины	Зачтено	Освоена (базовый, повышенный)
			Обучающийся не продемонстрировал знания основных разделов дисциплины	Не зачтено	Не освоена (недостаточный)
УМЕТЬ: - использовать языковые средства русского языка в соответствии с целями и ситуацией общения; - давать квалифицированный лексико-грамматический анализ любого текста; - строить устное монологическое высказывание / выступление и вести диалог; - тестировать речевое поведение в сфере профессиональной деятельности.	Домашняя контрольная работа	Полнота усвоения материала, применение теории на практике, правильность выполнения заданий	обучающийся ответил на все вопросы, допустил не более 1 ошибки	отлично	Освоена (повышенный)
			обучающийся ответил не на все вопросы, допустил более 1, но менее 3 ошибок	хорошо	Освоена (повышенный)
			обучающийся ответил не на все вопросы, но в тех, на которые дал ответ не допустил ошибки	удовлетворительно	Освоена (базовый)
			обучающийся ответил не на все вопросы, допустил более 5 ошибок	не удовлетворительно	Не освоена (недостаточный)

ВЛАДЕТЬ: - передачи информации в связанных, логичных и аргументированных высказываниях; - владения орфоэпическими, стилистическими, лексическими и грамматическими нормами русского языка и правильного использования их во всех видах речевой, коммуникативной, профессиональной сфер общения; - изложения фактов в письмах личного и делового характера; - владения разнообразными речевыми тактиками для достижения коммуникативных целей общения, планировать речевое поведение.	Домашнее задание	Определение фактического уровня теоретических знаний, практических умений и навыков	обучающийся ответил на все вопросы, допустил не более 1 ошибки	отлично	Освоена (повышенный)	
	Тестовые задания		Определение фактического уровня теоретических знаний, практических умений и навыков	обучающийся ответил не на все вопросы, допустил более 1, но менее 3 ошибок	хорошо	Освоена (повышенный)
				обучающийся ответил не на все вопросы, но в тех, на которые дал ответ не допустил ошибки	удовлетворительно	Освоена (базовый)
				обучающийся ответил не на все вопросы, допустил более 5 ошибок	не удовлетворительно	Не освоена (недостаточный)
		85% и более правильных заданий		Зачтено	Освоена (повышенный)	
	Тестовые задания	Определение фактического уровня теоретических знаний, практических умений и навыков	84%-70% правильных ответов	Зачтено	Освоена (повышенный)	
			69%-51% правильных ответов	Зачтено	Освоена (базовый)	
			менее 50% правильных ответов	Не зачтено	Не освоена (недостаточный)	
УК-5 - способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах						
ЗНАТЬ: - принципы и правила бесконфликтного общения; - правила межкультурной коммуникации; - основы межкультурной коммуникации в ситуациях профессионального общения; - нормы речевого этикета профессиональной сферы деятельности.	Собеседование (зачёт)	Полнота и правильность выполненного задания, связанность и логичность ответа, умение применять определения и правила в конкретных случаях	Обучающийся продемонстрировал знания основных разделов дисциплины	Зачтено	Освоена (базовый, повышенный)	
			Обучающийся не продемонстрировал знания основных разделов дисциплины	Не зачтено	Не освоена (недостаточный)	
УМЕТЬ: - находить контакт с участниками коммуникации с учетом их социокультурных особенностей; - устанавливать контакт и осуществлять бесконфликтное взаимодействие в профессиональной сфере	Домашняя контрольная работа	Полнота усвоения материала, применение теории на практике, правильность выполнения	обучающийся ответил на все вопросы, допустил не более 1 ошибки	отлично	Освоена (повышенный)	
			обучающийся ответил не на все вопросы, допустил более 1, но менее 3 ошибок	хорошо	Освоена (повышенный)	
			обучающийся ответил не на все вопросы, но в тех, на которые дал ответ не допустил ошибки	удовлетворительно	Освоена (базовый)	
			обучающийся ответил не на все вопросы, допустил более 5 ошибок	не удовлетворительно	Не освоена (недостаточный)	

деятельности.		заданий			
ВЛАДЕТЬ: - толерантного отношения к собеседнику; - конструктивного взаимодействия с участниками речевого общения; - бесконфликтного общения; - ведения профессиональной коммуникации в устной и письменной формах при непосредственном и опосредованном (дистанционном) общении; - ведения межкультурного диалога в общих и профессиональной сферах общения.	Домашнее задание	Определение фактического уровня теоретических знаний, практических умений и навыков	обучающийся ответил на все вопросы, допустил не более 1 ошибки	отлично	Освоена (повышенный)
			обучающийся ответил не на все вопросы, допустил более 1, но менее 3 ошибок	хорошо	Освоена (повышенный)
			обучающийся ответил не на все вопросы, но в тех, на которые дал ответ не допустил ошибки	удовлетворительно	Освоена (базовый)
			обучающийся ответил не на все вопросы, допустил более 5 ошибок	не удовлетворительно	Не освоена (недостаточный)