

**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 <sub>УК-4</sub> – 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 <sub>УК-4</sub> – 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 <sub>УК-5</sub> – 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<sub>УК-4</sub> – 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><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- виды норм современного русского литературного языка на разных его уровнях – фонетическом, морфологическом, лексическом и синтаксическом.</li> <li>- стилевые особенности использования функциональных разновидностей русского литературного языка.</li> </ul> <p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать языковые средства русского языка в соответствии с целями и ситуацией общения;</li> <li>- давать квалифицированный лексико-грамматический анализ любого текста.</li> </ul> <p><b>Имеет навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- передачи информации в связных, логичных и аргументированных высказываниях;</li> <li>- владения орфоэпическими, стилистическими, лексическими и грамматическими нормами русского языка и правильного использования их во всех видах речевой, коммуникативной, профессиональной сфер общения;</li> <li>- изложения фактов в письмах личного и делового характера.</li> </ul>
<p>ИД2<sub>УК-4</sub> – 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><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы владения современным русским литературным языком; разновидности функциональных стилей современного русского языка.</li> </ul> <p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- строить устное монологическое высказывание / выступление и вести диалог;</li> <li>- тестировать речевое поведение в сфере профессиональной деятельности.</li> </ul> <p><b>Имеет навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- владения разнообразными речевыми тактиками для достижения коммуникативных целей общения, планировать речевое поведение.</li> </ul>
<p>ИД2<sub>УК-5</sub> – Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.</p>	<p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принципы и правила бесконфликтного общения;</li> <li>- правила межкультурной коммуникации.</li> <li>- основы межкультурной коммуникации в ситуациях профессионального общения;</li> <li>- нормы речевого этикета профессиональной сферы деятельности.</li> </ul> <p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- находить контакт с участниками коммуникации с учетом их социокультурных особенностей;</li> <li>- устанавливать контакт и осуществлять бесконфликтное взаимодействие в профессиональной сфере деятельности.</li> </ul> <p><b>Имеет навыки:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- толерантного отношения к собеседнику;</li> <li>- конструктивного взаимодействия с участниками речевого общения;</li> <li>- бесконфликтного общения;</li> <li>- ведения профессиональной коммуникации в устной и письменной формах при непосредственном и опосредованном (дистанционном) общении;</li> <li>- ведения межкультурного диалога в общих и профессиональных сферах общения.</li> </ul>

### 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)	<b>108</b>	<b>81</b>	<b>108</b>	<b>81</b>
<b>Контактная работа, в т.ч. аудиторные занятия:</b>	<b>61,6</b>	<b>46,2</b>	<b>61,6</b>	<b>46,2</b>
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
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>46,4</b>	<b>34,8</b>	<b>46,4</b>	<b>34,8</b>
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](http://www.edu.ru/db/portal/sites/portal_page.htm)>.

3. Государственная публичная научно-техническая библиотека. <[www.gpntb.ru/](http://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/](http://www.nns.ru/)>..
6. Поисковая система «Апорт». <[www.aport.ru/](http://www.aport.ru/)>.
7. Поисковая система «Рамблер». <[www.rambler.ru/](http://www.rambler.ru/)>.
8. Поисковая система «Yahoo» . <[www.yahoo.com/](http://www.yahoo.com/)>.
9. Поисковая система «Яндекс». <[www.yandex.ru/](http://www.yandex.ru/)>.
10. Российская государственная библиотека. <[www.rsl.ru/](http://www.rsl.ru/)>.
11. Российская национальная библиотека. <[www.nlr.ru/](http://www.nlr.ru/)>.
12. Сайт коммуникативной ассоциации <[www. /russcomm.ru](http://www.russcomm.ru) >
13. Служба тематических толковых словарей <[www.glossary.ru](http://www.glossary.ru)>
14. Общий толковый словарь русского языка <[www.tolkslovar.ru/](http://www.tolkslovar.ru/)>
15. Делопроизводство и документооборот <[www.working-papers.ru/](http://www.working-papers.ru/)>
16. Справочно-информационный интернет-портал <[www.gramota.ru](http://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)	<b>108</b>	<b>81</b>	<b>108</b>	<b>81</b>
<b>Контактная работа, в т.ч. аудиторные занятия:</b>	<b>22,4</b>	<b>16,8</b>	<b>22,4</b>	<b>16,8</b>
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
<b>Самостоятельная работа:</b>	<b>81,7</b>	<b>61,28</b>	<b>81,7</b>	<b>61,28</b>
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)	<b>3,9</b>	<b>2,92</b>	<b>3,9</b>	<b>2,92</b>

**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 <sub>УК-4</sub> – 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 <sub>УК-4</sub> – 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 <sub>УК-5</sub> – 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 <sub>УК-4</sub> – 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 <sub>УК-4</sub> – 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 <sub>УК-5</sub> – 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.	<b>Фатическое общение - это _____ .</b> а) вербальное общение б) невербальное общение в) общение в кризисных ситуациях г) <b>светское общение</b>
37.	<b>Какой из признаков не характеризует коммуникативные законы _____.</b> а) <b>постоянство</b> б) национальная окрашенность в) вероятностность г) усвоение в ходе общения
38.	<b>Когда вступает в действие закон отзеркаливания _____.</b> а) при дружеском общении б) <b>при отклонении от нормы общения</b>

	<p>в) при длительном общении г) при общении «начальник – подчиненный»</p>
39.	<p><b>Какая просьба наиболее эффективна с точки зрения закона зависимости результата общения от объема коммуникативных усилий _____.</b> а) Принесите воды! <b>б) Простите, у меня к вам просьба: не могли бы вы принести воды, чтобы запить лекарство</b> в) Принесите воды, пожалуйста г) Будьте добры, не могли бы вы принести мне стакан воды?</p>
40.	<p><b>На что лучше реагирует человек в толпе _____.</b> а) аргументы б) тонкие шутки <b>в) позитивные призывы</b> г) прописные истины</p>
41.	<p><b>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 _____</b> а) протокола б) доверенности в) заявления <b>г) автобиографии</b></p>
42.	<p><b>К закону коммуникативных замечаний не относится высказывание _____.</b> а) перестаньте кричать! б) а почему вы здесь командуете? <b>в) какой вы странный!</b> г) смелее, не стесняйтесь!</p>
43.	<p><b>Какого характера информация, согласно одному из коммуникативных законов, имеет тенденцию к быстрому распространению _____.</b> а) позитивная <b>б) негативная</b> в) точная г) неточная</p>
44.	<p><b>Какие «заочные» («за глаза») характеристики людей чаще бывают необъективными _____.</b> а) положительные б) детальные <b>в) отрицательные</b> г) деловые</p>
45.	<p><b>Какой из законов не относится к законам эмоционального общения _____.</b> <b>а) притяжения критики</b> б) речевого усиления эмоций в) речевого поглощения эмоций г) эмоционального подавления логики</p>
46.	<p><b>Что не относится к непосредственному деловому общению _____.</b> а) деловая беседа б) деловые переговоры <b>в) деловая переписка</b> г) публичное выступление</p>
47.	<p><b>Что не относится к невербальным сигналам _____.</b> а) физические контакты <b>б) декламация</b> в) походка г) взгляд</p>
49	<p><b>Термин «документ» первоначально обозначал:</b> а) свидетельство, доказательство; б) текст, имеющий правовую значимость; в) поучительный пример, образец; г) послание, письмо.</p>
50.	<p><b>Речевой стандарт – это:</b> а) недостаток делового текста, с которым нужно бороться; б) удобное речевое средство, которое должно быть перенесено на все другие сферы</p>

	общения; <b>в) неотъемлемая часть делового текста, обусловленная задачами коммуникации в деловой сфере.</b>
51.	<b>Какие компоненты делового письма не относятся к этикетной рамке?</b> а) обращение, б) приветствие, в) прощание, <b>г) вложение</b>
52.	<b>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?</b> а) Уважаемый Петров А.Н.! б) Уважаемый А.Н. Петров! в) Уважаемый г-н А.Н. Петров! г) Добрый день, А.Н. Петров! <b>д) Уважаемый г-н Петров!</b>
53.	<b>Отметьте сочетание, в котором допущены ошибки.</b> А) играть роль <b>Б) заключить договоренность</b> В) иметь значение Г) объявить благодарность
54.	<b>Выберите слово, которое необходимо вставить на месте пропуска в предложении.</b> 1. Студенты первого курса для вселения в общежитие ... должны справки. <b>А) представить</b> Б) предоставить
55.	<b>Выберите сочетания, в которых на месте пропуска пишется буква е:</b> А) в преддвери... торжества <b>Б) в течени... года</b> В) в соответствии... с решениями Г) впоследствии... понять
56.	<b>Реквизиты – это:</b> А) цифровые данные; Б) подписи; <b>В) необходимые компоненты содержания документа;</b> Г) разновидности деловых писем.
57.	<b>Кейс-задание</b> <b>Опоздание</b> 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. <b>Решение</b> 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.	<b>Кейс-задание</b> <b>Приглашение</b> 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><b>Решение</b> 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><b>Кейс-задание</b> <b>Накануне</b> 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><b>Решение</b> 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
<b>УК-4</b> - способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)					
<b>ЗНАТЬ:</b> - 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)
<b>УМЕТЬ:</b> - 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)

<b>ВЛАДЕТЬ:</b> - 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)	
<b>УК-5 - способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</b>						
<b>ЗНАТЬ:</b> - 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)	
<b>УМЕТЬ:</b> - 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			
<b>ВЛАДЕТЬ:</b> - 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)