

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
**КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**КОММУНИКАТИВНАЯ КУЛЬТУРА ПРОФЕССИОНАЛА**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): «Организация туристской деятельности»

Форма обучения: очная, заочная

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Срок обучения: очная форма – 4 года, заочная форма – 4 года 6 мес.

Вид учебной нагрузки	Трудоемкость, часы (з.е.)	
	Очная форма	Заочная форма
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	104(2,89)	22(0,61)
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	102(2,83)	20(0,56)
• лекции	34(0,94)	14(0,39)
• практические занятия	68(1,89)	6(0,17)
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2(0,06)	2(0,06)
2. Самостоятельная работа студентов, всего	78(2,17)	187(5,19)
3. Промежуточная аттестация: экзамен	34(0,94)	7(0,19)
Итого	216(6)	216(6)

Рыбасова Ю.Ю. Коммуникативная культура профессионала: Рабочая программа дисциплины (модуля). – Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2018. – 54 с.

Рабочая программа по дисциплине (модулю) «Коммуникативная культура профессионала» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, направленность «Организация туристской деятельности» составлена Ю.Ю. Рыбасовой, к.п.н., доцентом кафедры гуманитарных дисциплин и иностранных языков Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «Туризм», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «14» декабря 2015 г. № 1463, и учебными планами по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (год начала подготовки -2018).

#### **Рабочая программа:**

**обсуждена и рекомендована** к утверждению решением кафедры гуманитарных дисциплин и иностранных языков Казанского кооперативного института (филиала) от 14.05.2018, протокол № 11

**одобрена** Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 23.05.2018, протокол №5

**утверждена** Ученым советом Российского университета кооперации от 30.05.2018, протокол №7

© АНОО ВО ЦС РФ  
«Российский университет  
кооперации» Казанский  
кооперативный институт  
(филиал), 2018  
© Рыбасова Ю.Ю., 2018

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля) .....	4
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы .....	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) .....	4
4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы .....	5
5. Содержание дисциплины (модуля) .....	6
5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля) .....	6
5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями) .....	9
5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий .....	9
6. Лабораторный практикум .....	11
7. Практические занятия (семинары) .....	11
8. Примерная тематика курсовых проектов (работ) .....	12
9. Самостоятельная работа студента .....	12
10. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) .....	13
11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля) .....	14
12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	14
13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем (при необходимости) .....	14
14. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....	15
15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	15
16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины для преподавателей, образовательные технологии .....	16
<b>ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....</b>	<b>18</b>
1. Паспорт фонда оценочных средств .....	19
1.1 Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины .....	19
1.2 Сведения об иных дисциплинах, участвующих в формировании данных компетенций .....	19
1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции .....	19
1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания .....	22
2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации .....	26
2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации .....	26
2.2. Комплект экзаменационных билетов для проведения промежуточной аттестации .....	32
Комплект тестовых заданий для проведения экзамена по дисциплине .....	34
2.3. Критерии оценки для проведения экзамена по дисциплине .....	39
2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине .....	40
<b>ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....</b>	<b>41</b>
Деловая (ролевая) игра .....	42
Тренинг .....	44
Темы докладов, рефератов .....	46
Тематика эссе .....	48
Темы индивидуальных творческих заданий (презентаций) .....	50
<b>КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ .....</b>	<b>52</b>

## **1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля)**

Цель дисциплины - совершенствование общей культуры речевого поведения студентов; формирование умения пользоваться русским литературным языком в различных коммуникативных ситуациях и, в первую очередь, в сфере профессиональной деятельности; овладение правилами и приёмами публичной речи до уровня, необходимого в деловом общении.

Задачи:

- сформировать, у бакалавров базовые речевые умения и навыки;
- выработать умения и навыков, необходимые для различных видов получения информации;
- применять умения и навыки устной и письменной речи в сфере делового и профессионального общения.

## **2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Учебная дисциплина относится к дисциплинам по выбору вариативной части блока Б1 «Дисциплины (модули)»

Для изучения дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

Международный культурный обмен и деловые коммуникации (ОК-3).

## **3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)**

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

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

ПК-13 - способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Формируемые компетенции (код компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Наименование оценочного средства
ОК-3 ПК-13	Знать коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров Знать устные и письменные стратегии деловой	Доклад/реферат

Формируемые компетенции (код компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Наименование оценочного средства
	коммуникации	
	Знать техники и технологии деловых коммуникаций	
	Знать международные особенности культурного обмена и деловых коммуникаций	
	Знать основы коммуникационного менеджмента	
	Знать теорию организации обслуживания	
	Уметь организовывать межличностное и межкультурное взаимодействие для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Эссе Творческое задание Тренинг
	Уметь использовать на практике устные и письменные стратегии деловой коммуникации	
	Уметь анализировать коммуникационные техники и технологии, оценивать их эффективность	
	Уметь учитывать международные особенности деловых коммуникаций	
	Уметь применять современные эффективные методы коммуникационного менеджмента	
	Уметь оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей	Деловая игра Контрольная работа
	Владеть навыками проектирования коммуникационных моделей межличностного и межкультурного взаимодействия	
	Владеть навыками анализа социально – экономической информации на этапе оценки обстановки и принятия управленческого решения	
	Владеть навыками выбора наиболее эффективных устных и письменных стратегий деловой коммуникации	
	Владеть навыками анализа коммуникационных техник и технологий, оценки их эффективности	
	Владеть навыками предупреждения и разрешения деловых конфликтов с использованием современных средств деловой коммуникации	
	Владеть навыками установления эффективных деловых коммуникаций (в том числе межкультурных)	
	Владеть методами самоорганизации и профессиональными способностями при создании малой группы	

#### 4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

##### *очная форма обучения*

Виды учебной деятельности	Часов	
	Всего	По семестрам
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	104	104
Аудиторные занятия всего, в том числе:	102	102
Лекции	34	34
Практические занятия	68	68
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2	2
2. Самостоятельная работа студента всего, в том числе:	78	78

Виды учебной деятельности	Часов	
	Всего	По семестрам
		3
Другие виды самостоятельной работы:	78	78
Вид промежуточной аттестации – экзамен	34	34
ИТОГО:	часов	216
	зач. ед.	6

### *заочная форма обучения*

Виды учебной деятельности	Часов	
	Всего	По курсам
		3
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	22	22
Аудиторные занятия всего, в том числе:	20	20
Лекции	14	14
Практические занятия	6	6
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2	2
2. Самостоятельная работа студента всего, в том числе:	187	187
Другие виды самостоятельной работы:	187	187
Вид промежуточной аттестации – экзамен	7	7
ИТОГО:	часов	216
	зач. ед.	6

## 5. Содержание дисциплины (модуля)

### 5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля)

**Раздел 1. Теоретические основы профессиональной культуры речи менеджера (экономиста, товароведа, бухгалтера, юриста и др.)**

**Тема 1. Общие вопросы культуры речи в сфере официального общения**

Язык как универсальное средство человеческого общения. Язык как средство развития культуры и усвоения культуры каждым из членов общества. Литературный язык как образцовый вариант языка, исторически сложившаяся высшая форма национального языка. Основные признаки литературного языка: обработанность, устойчивость, обязательность для всех носителей языка, нормированность, наличие функциональных стилей. Нелитературные разновидности русского языка: жаргон, арго, диалекты, просторечие и др. Официально-деловой стиль как разновидность литературного языка: сферы его функционирования, жанровое разнообразие, жанровая дифференциация и отбор языковых средств.

**Тема 2. Основные речевые нормы, характерные для делового общения**

Понятие о норме как важном регуляторе речевого поведения в условиях литературного языка. Динамичность и историческая изменчивость норм. Факторы, влияющие на изменение норм. Норма и речевой вкус.

Основные типы норм. Норма и вариантность языковых единиц. Литературная норма для официально-делового стиля. Орфоэпические, морфологические, лексические, синтаксические нормы. Вариантность и колебание литературных норм. Возможности и границы отступлений от норм. Основные средства кодификации языковых факторов (словари, справочники, учебники русского языка и др.) Типы лингвистических словарей и особенности их строения. Нормативные словари и словари-справочники и приемы работы с ними.

### **Тема 3. Типы речевой культуры: элитарная, средне-литературная, литературно-разговорная, просторечие, профессионально-разговорная**

Различие сфер функционирования языка. Соблюдение норм как признак речевой культуры личности и общества. Признак нормы: системность, стабильность, историческая и социальная обусловленность, обязательность. Критерии литературной нормы. Специфика использования элементов различных стилей (книжных и разговорных), а также уровней языковой системы в рамках официально-делового стиля. Публичная речь. Речевые жанры. Речевое взаимодействие.

### **Тема 4. Технологии совершенствование культуры устной и письменной речи в сфере делового общения**

Язык и речь. Виды речевой деятельности: говорение, слушание, письмо, чтение. Формы речи – устная и письменная речь. Диалогическая и монологическая речь.

Основные единицы общения. Условия успешного общения. Речевой этикет. Формулы речевого этикета. Современное состояние русского литературного языка и русской речи. Важность повышения речевой культуры специалиста с высшим образованием. Культура речи и способы совершенствования грамотного письма и говорения.

### **Раздел 2. Специфика профессионального общения менеджера (экономиста, товароведа, бухгалтера, юриста и др.)**

### **Тема 5. Теория коммуникации: речевой и психологический аспекты, законы и основные категории теории коммуникации**

Теоретические предпосылки и основы теории деловой коммуникации. Этические предпосылки науки о деловом общении. Психологические предпосылки и основы коммуникации в деловой сфере. Специальные психологические теории и деловое общение. Социальная психология и деловое общение.

### **Тема 6. Модели и виды коммуникации**

Характеристика устной речи. Особенности устной речи (спонтанность, избыточность, экономия средств, перебивы). Неподготовленная, частично

подготовленная, подготовленная устная речь. Основные приемы подготовки устной деловой речи и ее жанры: сообщение, доклад, беседа делового характера и др. Культура цитирования.

Устная публичная деловая речь и ее жанры: дискуссия, диспут, полемика. Дискуссия как управляемый публичный спор. Задачи дискуссии, их типы. Роль ведущего. Дискуссионные выступления, их особенности. Основные виды аргументов. Культура выражения несогласия.

Структурная композиция устного выступления. Словесное оформление публичного выступления. Речевые штампы и слова-паразиты в публичной речи. Диалогичность публичной речи. Риторические фигуры. Культура общения с аудиторией.

### **Тема 7. Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки специалиста**

Технологии делового общения и коммуникативная культура профессионала. Системная модель технологий делового общения. Перцептивно-когнитивные технологии. Информационно-коммуникативные технологии. Коннативные технологии. Манипулятивные технологии.

### **Тема 8. Письменная деловая речь**

Язык документа: закона, приказа, характеристики. Деловые письма и речевые клише. Приемы унификации языка в служебных документах; интернациональные элементы русской официально-деловой письменной речи. Язык и стиль распорядительных документов; язык и стиль коммерческой корреспонденции; язык и стиль конструктивно-методических документов; реклама в деловой речи; правила оформления документов; речевой этикет в документе.

### **Раздел 3. Профессиональный диалог в сфере маркетинга (экономики, товароведения, финансов, юриспруденции и др.) и его особенности**

### **Тема 9. Три составляющие культуры речи в профессиональной сфере**

Владение терминологией данной специальности, умение строить высказывание (выступление) на профессиональную тему, умение организовать профессиональный диалог и управлять им, понимание социально психологических процессов делового общения. Понятие деловое общение. Структура, виды и формы делового общения. Содержание и динамика делового общения: системная модель; перцептивная фаза; когнитивная фаза; аффективная фаза; информационно-коммуникативная фаза; интерактивная фаза.

## **Тема 10. Диалог как форма речевого общения**

Общие характеристики диалога: реактивность, ситуативность, эмоциональность, мотивированность. Сущностные характеристики диалога: виды диалога, отношения в пространстве-времени (ситуативный контекст), степень открытости, социальные отношения между собеседниками, структура действий в диалоге. Структура диалога. Виды диалога: диалог-запрос информации, диалог-сообщение информации, диалог-побуждение, диалог-расспрос и др.

## **Тема 11. Профессиональный диалог – самостоятельная функционально-стилевая разновидность устной речи**

Деловой партнер: психология личности. Структура психики делового партнера. Бессознательные психические процессы. Ошибочные действия в деловом общении. Психологическая защита в деловом общении: защитные механизмы. Экстраверсия и интроверсия в деловом общении. Психические функции деловых партнеров в деловом общении. Психологические характеристики деловых партнеров-коммуникантов. Способности в деловом общении. Эмоции и темперамент в деловом общении. Характер и волевые качества в деловом общении. Мотивации в деловом общении.

Приемы общения с неспециалистами по вопросам профессиональной деятельности.

### **5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)**

Дисциплина «Коммуникативная культура профессионала» формирует компетенции ОК-3, ПК-13, необходимые в дальнейшем для формирования компетенции ПК-4.

### **5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий**

#### ***очная форма обучения***

№ п/п	Наименование раздела, темы	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	Теоретические основы профессиональной культуры речи менеджера				
1.1	Общие вопросы культуры речи в сфере официального общения	4	8	4	16
1.2	Основные речевые нормы, характерные для делового общения	2	4	4	10
1.3	Типы речевой культуры: элитарная, средне-литературная, литературно-разговорная, профессионально-разговорная	4	8	6	18
1.4	Технологии совершенствование культуры устной и письменной речи в сфере	4	8	8	20

№ п/п	Наименование раздела, темы	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
	делового общения				
2	Специфика профессионального общения менеджера				
2.1	Теория коммуникации: речевой и психологический аспекты, законы и основные категории теории коммуникации	-	-	8	8
2.2	Модели и виды коммуникации	4	8	8	20
2.3	Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки специалиста	2	4	8	14
2.4	Письменная деловая речь	4	8	8	20
3	Профессиональный диалог в сфере маркетинга и его особенности				
3.1.	Три составляющие культуры речи в профессиональной сфере.	2	4	8	14
3.2	Диалог как форма речевого общения	4	8	8	20
3.3	Профессиональный диалог – самостоятельная функционально-стилевая разновидность устной речи	4	8	8	20
	<b>ИТОГО:</b>	<b>34</b>	<b>68</b>	<b>78</b>	<b>180</b>

***заочная форма обучения***

№ п/п	Наименование раздела, темы	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	Теоретические основы профессиональной культуры речи менеджера				
1.1	Общие вопросы культуры речи в сфере официального общения	2	-	16	18
1.2	Основные речевые нормы, характерные для делового общения	2	1	16	19
1.3	Типы речевой культуры: элитарная, средне-литературная, литературно-разговорная, просторечие, профессионально-разговорная	-	1	16	17
1.4	Технологии совершенствование культуры устной и письменной речи в сфере делового общения	2	-	16	18
2	Специфика профессионального общения менеджера				
2.1	Теория коммуникации: речевой и психологический аспекты, законы и основные категории теории коммуникации	-	1	16	17
2.2	Модели и виды коммуникации	2	-	18	20
2.3	Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки специалиста	-	1	17	18
2.4	Письменная деловая речь	4	-	18	22
3	Профессиональный диалог в сфере маркетинга и его особенности				
3.1.	Три составляющие культуры речи в профессиональной сфере.	2	1	18	21

№ п/п	Наименование раздела, темы	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
3.2	Диалог как форма речевого общения	-	-	18	18
3.3	Профессиональный диалог – самостоятельная функционально-стилевая разновидность устной речи	-	1	18	19
	<b>ИТОГО:</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>187</b>	<b>207</b>

## 6. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен учебными планами.

## 7. Практические занятия (семинары)

Практические занятия проводятся с целью формирования компетенций обучающихся, закрепления полученных теоретических знаний на лекциях и в процессе самостоятельного изучения обучающимися специальной литературы.

### *очная форма обучения*

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1	Теоретические основы профессиональной культуры речи менеджера (экономиста, товароведа, бухгалтера, юриста и др.)	Общие вопросы культуры речи в сфере официального общения.	8
		Основные речевые нормы, характерные для делового общения	4
		Типы речевой культуры: элитарная, средне-литературная, литературно-разговорная, просторечие, профессионально-разговорная	8
		Технологии совершенствование культуры устной и письменной речи в сфере делового общения.	8
2	Специфика профессионального общения менеджера (экономиста, товароведа, бухгалтера, юриста и др.)	Модели и виды коммуникации	8
		Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки специалиста.	4
		Письменная деловая речь	8
3	Профессиональный диалог в сфере маркетинга (экономики, товароведения, финансов, юриспруденции и др.) и его особенности	Три составляющие культуры речи в профессиональной сфере.	4
		Диалог как форма речевого общения.	8
		Профессиональный диалог – самостоятельная функционально-стилевая разновидность устной речи.	8
	<b>Итого</b>		<b>68</b>

### *заочная форма обучения*

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1	Теоретические основы профессиональной	Основные речевые нормы, характерные для делового общения	1

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
	культуры речи менеджера (экономиста, товароведа, бухгалтера, юриста и др.)	Типы речевой культуры: элитарная, средне-литературная, литературно-разговорная, просторечие, профессионально-разговорная	1
2	Специфика профессионального общения менеджера (экономиста, товароведа, бухгалтера, юриста и др.)	Теория коммуникации: речевой и психологический аспекты, законы и основные категории теории коммуникации	1
		Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки специалиста	1
3	Профессиональный диалог в сфере маркетинга (экономики, товароведения, финансов, юриспруденции и др.) и его особенности	Три составляющие культуры речи в профессиональной сфере.	1
		Профессиональный диалог – самостоятельная функционально-стилевая разновидность устной речи	1
	<b>Итого</b>		<b>6</b>

## 8. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые проекты (работы) не предусмотрены учебными планами.

## 9. Самостоятельная работа студента

Наименование раздела, темы дисциплины (модуля)	Виды самостоятельной работы студента	Оценочное средство
Раздел 1. Теоретические основы профессиональной культуры речи менеджера: 1. Общие вопросы культуры речи в сфере официального общения. 2. Основные речевые нормы, характерные для делового общения. 3. Технологии совершенствование культуры устной и письменной речи в сфере делового общения	Домашнее задание/ Конспект темы	Устный опрос, эссе
Раздел 2. Специфика профессионального общения менеджера: 1. Теория коммуникации: речевой и психологический аспекты, законы и основные категории теории коммуникации. 2. Модели и виды коммуникации. 3. Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки специалиста. 4. Письменная деловая речь	Домашнее задание/ Задачи	Кейс-задача
Раздел 3. Профессиональный диалог в сфере маркетинга и его особенности: 1. Три составляющие культуры речи в профессиональной сфере. 2. Диалог как форма речевого общения. 3. Профессиональный диалог – самостоятельная функционально-стилевая разновидность устной речи.	Домашнее задание/ Сценарий	Деловая игра

## **10. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

Самостоятельная работа студентов предполагает тщательное освоение учебной и научной литературы по изучаемой дисциплине.

При изучении основной рекомендуемой литературы студентам необходимо обратить внимание на выделение основных понятий, их определения, научно-технические основы, узловые положения, представленные в изучаемом тексте.

При самостоятельной работе студентов с дополнительной литературой необходимо выделить аспект изучаемой темы (что в данном материале относится непосредственно к изучаемой теме и основным вопросам).

Дополнительную литературу целесообразно прорабатывать после основной, которая формирует базис для последующего более глубокого изучения темы. Дополнительную литературу следует изучать комплексно, рассматривая разные стороны изучаемого вопроса. Обязательным элементом самостоятельной работы студентов с литературой является ведение необходимых записей: конспекта, выписки, тезисов, планов.

Для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине используются следующее учебно-методическое обеспечение:

а) основная литература:

1. Основы коммуникологии (теория коммуникации): Учебное пособие / А.С. Чамкин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 350 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/344977>

2. Интерактивные электронные коммуникации (возникновение “Четвертой волны”): Учебное пособие / Шарков Ф.И., - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 260 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/415250>

3. Речевая коммуникация: Учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 272 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/492125>

б) дополнительная литература:

1. Коммуникология: Энциклопедический словарь-справочник / Шарков Ф.И., - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 766 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/430299>

2. Коммуникативная эффективность делового общения: Монография/Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева, 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 169 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/519225>

## **11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

а) основная литература:

1. Основы коммуникологии (теория коммуникации): Учебное пособие / А.С. Чамкин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 350 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/344977>
2. Интерактивные электронные коммуникации (возникновение “Четвертой волны”): Учебное пособие / Шарков Ф.И., - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 260 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/415250>
3. Речевая коммуникация: Учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 272 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/492125>

б) дополнительная литература:

1. Коммуникология: Энциклопедический словарь-справочник / Шарков Ф.И., - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 766 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/430299>
2. Коммуникативная эффективность делового общения: Монография/Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева, 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 169 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/519225>

## **12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

1. <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
3. <https://ibooks.ru/> -ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
4. <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
5. <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
6. <https://dlib.eastview.com/>- База данных East View

## **13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем (при необходимости)**

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.
  - a. Office ProPlus All Lng Lic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus)
  - b. ОС Windows 8
2. Система тестирования INDIGO.
3. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО

4. Консультант + версия проф.- справочная правовая система
5. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

#### **14. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью.

Аудитории лекционного типа, оснащенные проекционным оборудованием и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.

#### **15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Дисциплина «Коммуникативная культура профессионала» состоит из 11 тем и изучается на лекциях, практических занятиях и при самостоятельной работе обучающихся. Обучающийся для полного освоения материала должен не пропускать занятия и активно участвовать в учебном процессе. Кроме того, обучающиеся должны ознакомиться с программой дисциплины и списком основной и дополнительной рекомендуемой литературы.

Основной теоретический материал дается на лекционных занятиях. Лекции включают все темы и основные вопросы дисциплины. Для максимальной эффективности изучения необходимо постоянно вести конспект лекций, знать рекомендуемую преподавателем основную и дополнительную учебную литературу, позволяющую дополнить знания и лучше подготовиться к практическим занятиям.

Для закрепления теоретического материала, формирования профессиональных компетенций и практических навыков со студентами проводятся практические занятия. В ходе практических занятий разбираются основные и дополнительные теоретические вопросы решаются практические задачи, проводятся тестирования по результатам изучения тем.

На изучение каждой темы выделено в соответствии с рабочей программой дисциплины количество часов практических занятий, которые проводятся в соответствии с вопросами, рекомендованными к изучению по определенным темам. Обучающиеся должны регулярно готовиться к практическим занятиям. При подготовке к занятиям следует руководствоваться конспектом лекций и рекомендованной литературой.

Для эффективного освоения материала дисциплины учебным планом предусмотрена самостоятельная работа, которая должна выполняться в обязательном порядке. Выполнение самостоятельной работы по темам дисциплины, позволяет регулярно проводить самооценку качества усвоения материалов дисциплины и выявлять аспекты, требующие более детального изучения. Задания для самостоятельной работы предложены по каждой из изучаемых тем и должны готовиться индивидуально и к указанному сроку. По необходимости студент может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

В случае посещения обучающегося лекций и практических занятий, изучения рекомендованной основной и дополнительной учебной литературы, а также своевременного и самостоятельного выполнения заданий, подготовка к экзамену по дисциплине сводится к дальнейшей систематизации полученных знаний, умений и навыков.

## **16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины для преподавателей, образовательные технологии**

Оценочные средства для контроля успеваемости и результатов освоения дисциплины (модуля):

а) для текущей успеваемости: опрос, доклад, тренинг, деловая игра, эссе, творческие задания;

б) для самоконтроля обучающихся: тесты;

в) для промежуточной аттестации: вопросы для экзамена.

При реализации различных видов учебной работы по дисциплине «Коммуникативная культура профессионала» используются следующие образовательные технологии:

1) лекции с использованием методов проблемного изложения материала;

2) обсуждение подготовленных студентами презентаций.

№	Занятие в интерактивной форме	Количество часов по очной форме		Количество часов по заочной форме	
		Лекция	Практ.	Лекция	Практ.
1	<p>Тема 1.3. Типы речевой культуры: элитарная, средне-литературная, литературно-разговорная, просторечие, профессионально-разговорная</p> <p>Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения) -дискуссия</p>	4	4		1
2	<p>Тема 1.4. Технологии совершенствование культуры устной и письменной речи в сфере делового общения</p> <p>Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение вопросов для самостоятельного изучения)</p>	4	4	2	
3	<p>Тема 3.3. Профессиональный диалог – самостоятельная функционально-стилевая разновидность устной речи</p> <p>Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение вопросов для самостоятельного изучения)</p>	4	4		1
	Итого:	12	12	2	2

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ  
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО  
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**КОММУНИКАТИВНАЯ КУЛЬТУРА ПРОФЕССИОНАЛА**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм  
Направленность: «Организация туристской деятельности»

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

### 1.1 Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

Индекс	Формулировка компетенции
ОК-3	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ПК-13	способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов

### 1.2 Сведения об иных дисциплинах, участвующих в формировании данных компетенций

#### *1.2.1 Компетенция ОК-3 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):*

Иностранный язык

Международный культурный обмен и деловые коммуникации

Иностранный язык второй

Культура профессионального самообразования

#### *1.2.2 Компетенция ПК-13 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):*

Организация туристской деятельности

Менеджмент в туристской индустрии

Туроперейтинг

Технология въездного и выездного туризма

Технология внутреннего туризма

Агротуризм

Технология и организация деятельности предприятий питания

Транспортное обслуживание в туризме

Культура профессионального самообразования

Технология и организация гостиничной деятельности

Организация средств размещения

Технология и организация экскурсионной деятельности

Технология и организация досуговой деятельности

Производственная практика. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Производственная практика. Преддипломная практика

### 1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции

№ п/п	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Наименование оценочного средства
1 2	ОК-3 ПК-13	<p>Общие вопросы культуры речи в сфере официального общения.</p> <p>Основные речевые нормы, характерные для делового общения.</p> <p>Типы речевой культуры: элитарная, средне-литературная, литературно-разговорная, просторечие, профессионально-разговорная.</p> <p>Технологии совершенствование культуры устной и письменной речи в сфере делового общения.</p> <p>Теория коммуникации: речевой и психологический аспекты, законы и основные категории теории коммуникации.</p> <p>Модели и виды коммуникации.</p> <p>Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки специалиста.</p> <p>Письменная деловая речь.</p> <p>Три составляющие культуры речи в профессиональной сфере.</p> <p>Диалог как форма речевого общения..</p> <p>Профессиональный диалог – самостоятельная функционально-стилевая разновидность устной речи.</p>	<p>Деловая игра</p> <p>Тренинг</p> <p>Доклад/реферат</p> <p>Эссе</p> <p>Творческое задание</p> <p>Контрольная работа</p>

#### Процедура оценивания

1. Процедура оценивания результатов освоения программы учебной дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности компетенций студента при осуществлении текущего контроля и проведении промежуточной аттестации.

2. Уровень сформированности компетенции определяется по качеству выполненной студентом работы и отражается в следующих формулировках: высокий, хороший, достаточный, недостаточный.

3. При выполнении студентами заданий текущего контроля и промежуточной аттестации оценивается уровень обученности «знать», «уметь», «владеть» в соответствии с запланированными результатами обучения и содержанием рабочей программы дисциплины:

- профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, выполнении тестовых заданий, практических работ,
- степень владения профессиональными умениями – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

4. Результаты выполнения заданий фиксируются в баллах в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций. Общее количество баллов складывается из:

– суммы баллов за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «уметь»;

– суммы баллов за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «владеть»;

– суммы баллов за ответы на теоретические и дополнительные вопросы.

5. По итогам текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций определяется уровень сформированности компетенций студента и выставляется оценка по шкале оценивания.

## 1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого
		Высокий (верно и в полном объеме) - 3 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 2 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 1 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 0,5 б.	
<i>Теоретические показатели</i>						
ОК-3 ПК-13	Знает коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров (доклад/реферат)	Верно, и в полном объеме знает коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров	С незначительными замечаниями знает коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров	На базовом уровне, с ошибками знает коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров	Не знает коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров	18
	Знает устные и письменные стратегии деловой коммуникации (доклад/реферат)	Верно, и в полном объеме знает устные и письменные стратегии деловой коммуникации	С незначительными замечаниями знает устные и письменные стратегии деловой коммуникации	На базовом уровне, с ошибками знает устные и письменные стратегии деловой коммуникации	Не знает устные и письменные стратегии деловой коммуникации	
	Знает техники и технологии деловых коммуникаций (доклад/реферат)	Верно, и в полном объеме знает техники и технологии деловых коммуникаций	С незначительными замечаниями знает техники и технологии деловых коммуникаций	На базовом уровне, с ошибками знает техники и технологии деловых коммуникаций	Не знает техники и технологии деловых коммуникаций	
	Знает международные особенности культурного обмена и деловых коммуникаций (доклад/реферат)	Верно, и в полном объеме знает международные особенности культурного обмена и деловых коммуникаций	С незначительными замечаниями знает международные особенности культурного обмена и деловых коммуникаций	На базовом уровне, с ошибками знает международные особенности культурного обмена и деловых коммуникаций	Не знает международные особенности культурного обмена и деловых коммуникаций	
	Знает основы коммуникационного менеджмента (доклад/реферат)	Верно, и в полном объеме знает основы коммуникационного менеджмента	С незначительными замечаниями знает основы коммуникационного менеджмента	На базовом уровне, с ошибками знает основы коммуникационного менеджмента	Не знает основы коммуникационного менеджмента	
	Знает теорию организации обслуживания (доклад/реферат)	Верно, и в полном объеме знает теорию организации обслуживания	С незначительными замечаниями знает теорию организации обслуживания	На базовом уровне, с ошибками знает теорию организации обслуживания	Не знает теорию организации обслуживания	
<i>Практические показатели</i>						
ОК-3 ПК-13	Умеет организовывать межличностное и	Верно, и в полном объеме может организовывать	С незначительными замечаниями может	На базовом уровне, с ошибками может	Не может организовывать	18

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого
		Высокий (верно и в полном объеме) - 3 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 2 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 1 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 0,5 б.	
	межкультурное взаимодействие для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (эссе, творческое задание, тренинг)	межличностное и межкультурное взаимодействие для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	организовывать межличностное и межкультурное взаимодействие для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	организовывать межличностное и межкультурное взаимодействие для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	межличностное и межкультурное взаимодействие для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
	Умеет использовать на практике устные и письменные стратегии деловой коммуникации (эссе, творческое задание, тренинг)	Верно, и в полном объеме может использовать на практике устные и письменные стратегии деловой коммуникации	С незначительными замечаниями может использовать на практике устные и письменные стратегии деловой коммуникации	На базовом уровне, с ошибками может использовать на практике устные и письменные стратегии деловой коммуникации	Не может использовать на практике устные и письменные стратегии деловой коммуникации	
	Умеет анализировать коммуникационные техники и технологии, оценивать их эффективность (эссе, творческое задание, тренинг)	Верно, и в полном объеме может анализировать коммуникационные техники и технологии, оценивать их эффективность	С незначительными замечаниями может анализировать коммуникационные техники и технологии, оценивать их эффективность	На базовом уровне, с ошибками может анализировать коммуникационные техники и технологии, оценивать их эффективность	Не может анализировать коммуникационные техники и технологии, оценивать их эффективность	
	Умеет учитывать международные особенности деловых коммуникаций (эссе, творческое задание, тренинг)	Верно, и в полном объеме может учитывать международные особенности деловых коммуникаций	С незначительными замечаниями может учитывать международные особенности деловых коммуникаций	На базовом уровне, с ошибками может учитывать международные особенности деловых коммуникаций	Не может учитывать международные особенности деловых коммуникаций	
	Умеет применять современные эффективные методы коммуникационного менеджмента (эссе, творческое задание, тренинг)	Верно, и в полном объеме может применять современные эффективные методы коммуникационного менеджмента	С незначительными замечаниями может применять современные эффективные методы коммуникационного менеджмента	На базовом уровне, с ошибками может применять современные эффективные методы коммуникационного менеджмента	Не может применять современные эффективные методы коммуникационного менеджмента	
	Умеет оценивать психические,	Верно, и в полном объеме может оценивать	С незначительными замечаниями может	На базовом уровне, с ошибками может	Не может оценивать психические,	

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого
		Высокий (верно и в полном объеме) - 3 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 2 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 1 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 0,5 б.	
	физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей (эссе, творческое задание, тренинг)	психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей	оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей	оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей	физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей	
<i>Владеет</i>						
ОК-3 ПК-13	Владеет навыками проектирования коммуникационных моделей межличностного и межкультурного взаимодействия (деловая игра, контрольная работа)	Верно, и в полном объеме владеет навыками проектирования коммуникационных моделей межличностного и межкультурного взаимодействия	С незначительными замечаниями владеет навыками проектирования коммуникационных моделей межличностного и межкультурного взаимодействия	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками проектирования коммуникационных моделей межличностного и межкультурного взаимодействия	Не владеет навыками проектирования коммуникационных моделей межличностного и межкультурного взаимодействия	21
	Владеет навыками анализа социально – экономической информации на этапе оценки обстановки и принятия управленческого решения (деловая игра, контрольная работа)	Верно, и в полном объеме владеет навыками анализа социально – экономической информации на этапе оценки обстановки и принятия управленческого решения	С незначительными замечаниями владеет навыками анализа социально – экономической информации на этапе оценки обстановки и принятия управленческого решения	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками анализа социально – экономической информации на этапе оценки обстановки и принятия управленческого решения	Не владеет навыками анализа социально – экономической информации на этапе оценки обстановки и принятия управленческого решения	
	Владеет навыками выбора наиболее эффективных устных и письменных стратегий деловой коммуникации (деловая игра, контрольная работа)	Верно, и в полном объеме владеет навыками выбора наиболее эффективных устных и письменных стратегий деловой коммуникации	С незначительными замечаниями владеет навыками выбора наиболее эффективных устных и письменных стратегий деловой коммуникации	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками выбора наиболее эффективных устных и письменных стратегий деловой коммуникации	Не владеет навыками выбора наиболее эффективных устных и письменных стратегий деловой коммуникации	
	Владеет навыками анализа коммуникационных техник и технологий, оценки их эффективности	Верно, и в полном объеме владеет навыками анализа коммуникационных техник и технологий, оценки их	С незначительными замечаниями владеет навыками анализа коммуникационных	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками анализа коммуникационных	Не владеет навыками анализа коммуникационных техник и технологий,	

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого
		Высокий (верно и в полном объеме) - 3 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 2 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 1 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 0,5 б.	
	(деловая игра, контрольная работа)	эффективности	техник и технологий, оценки их эффективности	техник и технологий, оценки их эффективности	оценки их эффективности	
	Владеет навыками предупреждения и разрешения деловых конфликтов с использованием современных средств деловой коммуникации (деловая игра, контрольная работа)	Верно, и в полном объеме владеет навыками предупреждения и разрешения деловых конфликтов с использованием современных средств деловой коммуникации	С незначительными замечаниями владеет навыками предупреждения и разрешения деловых конфликтов с использованием современных средств деловой коммуникации	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками предупреждения и разрешения деловых конфликтов с использованием современных средств деловой коммуникации	Не владеет навыками предупреждения и разрешения деловых конфликтов с использованием современных средств деловой коммуникации	
	Владеет навыками установления эффективных деловых коммуникаций (в том числе межкультурных) (деловая игра, контрольная работа)	Верно, и в полном объеме владеет навыками установления эффективных деловых коммуникаций (в том числе межкультурных)	С незначительными замечаниями владеет навыками установления эффективных деловых коммуникаций (в том числе межкультурных)	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками установления эффективных деловых коммуникаций (в том числе межкультурных)	Не владеет навыками установления эффективных деловых коммуникаций (в том числе межкультурных)	
	Владеет методами самоорганизации и профессиональными способностями при создании малой группы (деловая игра, контрольная работа)	Верно, и в полном объеме владеет методами самоорганизации и профессиональными способностями при создании малой группы	С незначительными замечаниями владеет методами самоорганизации и профессиональными способностями при создании малой группы	На базовом уровне, с ошибками владеет методами самоорганизации и профессиональными способностями при создании малой группы	Не владеет методами самоорганизации и профессиональными способностями при создании малой группы	
<i>ВСЕГО:</i>						57

### Шкала оценивания:

Оценка	Баллы	Уровень сформированности компетенции
отлично	49-57	высокий
хорошо	41-48	хороший
удовлетворительно	29-40	достаточный
неудовлетворительно	28 и менее	недостаточный

## **2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации**

### **2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации**

1. Язык как универсальное средство человеческого общения – средство развития культуры и усвоения культуры каждым из членов общества.

2. Литературный язык как образцовый вариант языка, исторически сложившаяся высшая форма национального языка.

3. Нелитературные разновидности русского языка: жаргон, арго, диалекты, просторечие и др.

4. Официально-деловой стиль как разновидность литературного языка: сферы его функционирования, жанровое разнообразие, жанровая дифференциация и отбор языковых средств.

5. Понятие о норме как важном регуляторе речевого поведения в условиях литературного языка.

6. Основные типы норм. Норма и вариантность языковых единиц. Возможности и границы отступлений от норм.

7. Литературная норма для официально-делового стиля.

8. Основные средства кодификации языковых фактов. Типы лингвистических словарей и особенности их строения. Нормативные словари и словари-справочники и приемы работы с ними.

9. Различие сфер функционирования языка. Типология функциональных стилей.

10. Соблюдение норм как признак речевой культуры личности и общества.

11. Признак нормы: системность, стабильность, историческая и социальная обусловленность, обязательность.

12. Специфика использования элементов различных стилей (книжных и разговорных), а также уровней языковой системы в рамках официально-делового стиля.

13. Публичная речь. Речевые жанры. Речевое взаимодействие.

14. Язык и речь. Виды речевой деятельности: говорение, слушание, письмо, чтение. Формы речи – устная и письменная речь. Диалогическая и монологическая речь.

15. Основные единицы общения. Условия успешного общения. Речевой этикет. Формулы речевого этикета.

16. Современное состояние русского литературного языка и русской речи. Важность повышения речевой культуры специалиста с высшим образованием.

17. Теоретические предпосылки и основы теории деловой коммуникации. Этические предпосылки науки о деловом общении.

18. Психологические предпосылки и основы коммуникации в деловой сфере.

19. Специальные психологические теории и деловое общение.

20. Социальная психология и деловое общение.

21. Особенности устной речи (спонтанность, избыточность, экономия средств, перебивы). Неподготовленная, частично подготовленная, подготовленная устная речь.

22. Основные приемы подготовки устной деловой речи и ее жанры: сообщение, доклад, беседа делового характера и др. Культура цитирования.

23. Устная публичная деловая речь и ее жанры: дискуссия, диспут, полемика.

24. Дискуссия как управляемый публичный спор. Задачи дискуссии, их типы. Роль ведущего. Дискуссионные выступления, их особенности. Основные виды аргументов. Культура выражения несогласия.

25. Технологии делового общения и коммуникативная культура профессионала. Системная модель технологий делового общения.

26. Язык документа: закона, приказа, характеристики. Деловые письма и речевые клише.

27. Приемы унификации языка в служебных документах; интернациональные элементы русской официально-деловой письменной речи.

28. Язык и стиль распорядительных документов; язык и стиль коммерческой корреспонденции; язык и стиль конструктивно-методических документов; реклама в деловой речи; правила оформления документов; речевой этикет в документе.

29. Структура, виды и формы делового общения. Общие характеристики диалога: реактивность, ситуативность, эмоциональность, мотивированность.

30. Сущностные характеристики диалога: виды диалога, отношения в пространстве-времени (ситуативный контекст), степень открытости, социальные отношения между собеседниками, структура действий в диалоге. Структура диалога.

31. Виды диалога: диалог-запрос информации, диалог-сообщение информации, диалог-побуждение, диалог-расспрос и др.

32. Деловой партнер: психология личности. Структура психики делового партнера. Ошибочные действия в деловом общении.

33. Психологическая защита в деловом общении: защитные механизмы. Психологические характеристики деловых партнеров-коммуникантов.

34. Приемы общения с неспециалистами по вопросам профессиональной деятельности.

## Типовые контрольные задания:

1. Дайте понятие коммуникации, охарактеризуйте значение коммуникации в управлении организацией
2. Перечислите виды коммуникаций в организации. Их эффективность.
3. Охарактеризуйте процесс коммуникации и его основные элементы.
4. Проанализируйте коммуникационные барьеры.
5. Опишите виды коммуникационных сетей.
6. В чем значимость изучения невербальных коммуникаций в работе менеджера?
7. Дайте анализ причин появления слухов и особенностей их использования в управлении.
8. Охарактеризуйте особенности делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций.
9. Перечислите приемы повышения эффективности коммуникаций.
10. Опишите основные этапы организации и проведения деловых переговоров.
11. Каким образом можно использовать современные средства коммуникаций в переговорном процессе?

### Кейс-задачи (ситуации)

1. На переговорах вместо того, чтобы выдвигать конкретные предложения, оппонент ссылается на Ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев назад. Как Вы поступите в этом случае?
2. Вы ведете переговоры. Ваш партнер утверждает нечто, безусловно, ошибочное, с Вашей точки зрения, и неприемлемое для решения данной проблемы. Вам необходимо переубедить его.
3. На переговорах между Вами и Вашим партнером произошел конфликт. Вас обоих быстро захватывают отрицательные эмоции. Напряжение стремительно возрастает. Ваши действия в этой ситуации?
4. Вы установили контакт с японской фирмой, с которой хотите заключить договор. Вас приглашают в Японию, встречают как самого дорогого гостя, предлагают обширную программу развлечений с обедом в дорогом ресторане, а когда дело доходит до переговоров, японцы просят подождать пару дней. И потом довольно продолжительное время сообщают Вам о периодически возникающих затруднениях. Как Вы поступите в этой ситуации?
5. За несколько минут до начала заседания регионального органа исполнительной власти, на котором должен обсуждаться вопрос о финансировании строительства крупного объекта социально-культурного назначения из федерального министерства сообщили о значительном уменьшении доли федеральных средств в общем объеме финансирования. Вы – руководитель департамента. Как Вы проведете переговоры с председательствующими на заседании?

**Образцы тестовых заданий для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, а также для контроля самостоятельной работы:**

1. Руководители затрачивают на коммуникации и межличностные контакты:

- а) 10-15% своего времени
- б) 20-35% своего времени
- в) 30-40% своего времени
- г) 50-60% своего времени
- д) 70-90% своего времени

2. Какие существуют особенности коммуникаций между людьми?

а) возможность взаимного влияния партнеров друг на друга посредством системы знаков

б) коммуникативное влияние лишь при наличии единой системы кодификации и декодификации

в) возможность возникновения коммуникативных барьеров

г) все вышеперечисленное

д) невозможность возникновения коммуникативных объектов

3. Внешняя коммуникация представляет собой систему связей:

а) с конкурентами

б) с клиентами

в) с кредиторами

г) с общественностью

д) все перечисленное

4. К неформальным элементам общественного мнения относят:

а) слухи, сплетни

б) толки

в) пересуды

г) байки, молву

д) все перечисленное

5. Устная форма общения в организации может быть выражена:

а) через собрания

б) через инструктаж

в) через общение один на один

г) через устную презентацию в группе

д) все перечисленное

6. Какие виды каналов коммуникации выделяют?

- а) прямые
- б) непрямые
- в) официальные
- г) неофициальные
- д) все перечисленное

7. Какие слагаемые убеждения выделяют?

- а) коммуникатор
- б) сообщение (информация)
- в) канал передачи
- г) аудитории
- д) все перечисленное

8. Какие функции коммуникации обычно выделяют?

- а) информативную, интегративную
- б) дестабилизирующую
- в) культурологическую, экспрессивную
- г) контактную, регулятивную
- д) все перечисленное

9. Как проявляется побудительная информация?

- а) в форме приказа
- б) в форме совета
- в) в форме просьбы
- г) все вышеперечисленное
- д) в форме сообщения

10. Основными препятствиями на пути полноценных коммуникаций могут быть:

- а) отсутствие четкой цели, неверный выбор канала, цензура
- б) несоответствие между действием и сообщением, неверный выбор языковых средств
- в) неправильное оформление, неумение выражать свои мысли
- г) неподходящее время, недооценка адресата, нехватка полезной информации
- д) все перечисленное

## Литература для подготовки к экзамену:

а) основная литература:

1. Основы коммуникологии (теория коммуникации): Учебное пособие / А.С. Чамкин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 350 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/344977>

2. Интерактивные электронные коммуникации (возникновение “Четвертой волны”): Учебное пособие / Шарков Ф.И., - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 260 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/415250>

3. Речевая коммуникация: Учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 272 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/492125>

б) дополнительная литература:

1. Коммуникология: Энциклопедический словарь-справочник / Шарков Ф.И., - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 766 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/430299>

2. Коммуникативная эффективность делового общения: Монография/Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева, 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 169 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/519225>

## **Промежуточная аттестация**

### **2.2. Комплект экзаменационных билетов для проведения промежуточной аттестации**

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность: «Организация туристской деятельности»

Дисциплина: Коммуникативная культура профессионала

#### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1**

1. Язык как универсальное средство человеческого общения – средство развития культуры и усвоения культуры каждым из членов общества.
2. Приемы общения с неспециалистами по вопросам профессиональной деятельности.

#### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2**

1. Литературный язык как образцовый вариант языка, исторически сложившаяся высшая форма национального языка.
2. Психологическая защита в деловом общении: защитные механизмы. Психологические характеристики деловых партнеров-коммуникантов.

#### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3**

1. Нелитературные разновидности русского языка: жаргон, арго, диалекты, просторечие и др.
2. Деловой партнер: психология личности. Структура психики делового партнера. Ошибочные действия в деловом общении.

#### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4**

1. Официально-деловой стиль как разновидность литературного языка: сферы его функционирования, жанровое разнообразие, жанровая дифференциация и отбор языковых средств.
2. Виды диалога: диалог-запрос информации, диалог-сообщение информации, диалог-побуждение, диалог-расспрос и др.

#### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5**

1. Понятие о норме как важном регуляторе речевого поведения в условиях литературного языка.
2. Сущностные характеристики диалога: виды диалога, отношения в пространстве-времени (ситуативный контекст), степень открытости,

социальные отношения между собеседниками, структура действий в диалоге.  
Структура диалога.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6**

1. Основные типы норм. Норма и вариантность языковых единиц. Возможности и границы отступлений от норм
2. Структура, виды и формы делового общения. Общие характеристики диалога: реактивность, ситуативность, эмоциональность, мотивированность.

### **ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 7**

1. Литературная норма для официально-делового стиля.
2. Язык и стиль распорядительных документов; язык и стиль коммерческой корреспонденции; язык и стиль конструктивно-методических документов; реклама в деловой речи; правила оформления документов; речевой этикет в документе.

**Промежуточная аттестация**  
**Комплект тестовых заданий для проведения экзамена по дисциплине**

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
**КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность: «Организация туристской деятельности»

Дисциплина: Коммуникативная культура профессионала

Тестовые задания для проверки уровня обученности ЗНАТЬ:

1. Общение – это:
  - а) контакт
  - б) ритуал
  - в) средство познания
  - г) опыт человечества
  - д) взаимодействие лиц с целью обмена информацией познавательного, эмоционального и оценочного характера
  
2. Силье межличностных взаимоотношений, основанный на беспрекословном подчинении руководителю:
  - а) опека
  - б) либеральный
  - в) авторитарный
  - г) демократический
  - д) конфронтация
  
3. Аттракция – это:
  - а) процесс формирования привлекательности человека для воспринимающего, результатом чего является формирование межличностных отношений.
  - б) некоторое противоречие между двумя или более когнициями.
  - в) формирование нового индивидуального опыта в процессе активного взаимоотношения организма со средой.
  
4. Как называется человек, которому трудно вступать в процесс общения с окружающими людьми:
  - а) гиповерт
  - б) интроверт

- в) экстраверт
- г) гетероверт
- д) нормостеник

5. Как называется человек, легко вступающий в контакт с окружающими людьми:

- а) гиповерт
- б) интроверт
- в) экстраверт
- г) гетероверт
- д) нормостеник

6. Отражает этнопсихологические особенности народа:

- а) язык
- б) речь
- в) мышление
- г) сознание
- д) разум

7. Совместное участие в какой-либо деятельности:

- а) партнерство
- б) соперничество
- в) сотрудничество
- г) коллективизм
- д) конформность

8. Осознанные действия, направленные на создание трудностей для лиц, занимающихся аналогичным делом:

- а) партнерство
- б) соперничество
- в) сотрудничество
- г) коллективизм
- д) конформность

9. Стремление к согласованной и слаженной совместной трудовой деятельности:

- а) партнерство
- б) соперничество
- в) сотрудничество
- г) коллективизм
- д) конформность

10. Попустительство и безразличие во взаимоотношениях с окружающими:

- а) конфронтация
- б) конформность
- в) либеральность
- г) авторитарность
- д) демократичность

11. Безречевое общение посредством жестов, мимики, пантомимики:

- а) дипломатия
- б) барьер общения
- в) вербальное общение
- г) общественное мнение
- д) невербальные средства общения

12. Недостаток общения:

- а) опека
- б) госпитализм
- в) конкуренция
- г) конформность
- д) авторитарность

13. Какой нижний количественный предел в малой группе:

- а) 1 чел
- б) 2-3 чел
- в) 4-5 чел
- г) 6-10 чел
- д) свыше 10 чел

14. Общение между людьми посредством произнесения слов, с одной стороны, и восприятия их людьми на слух – с другой называется

- а) письменной речью
- б) выразительной речью
- в) внешней речью
- г) устной речью
- д) монологической речью

15. Способность человека к анализу и синтезу речи связана:

- а) с левым полушарием головного мозга
- б) с правым полушарием головного мозга

Тестовые задания для проверки уровня обученности УМЕТЬ И ВЛАДЕТЬ:

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это:
  - а) спонтанное выражение состояния человека в данный конкретный момент;
  - б) дополнение к речи;
  - в) «предательское» проявление нашего подсознания.
  
2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?
  - а) да;
  - б) нет;
  - в) не знаю;
  
3. Как вы здороваетесь с хорошими друзьями?
  - а) вы радостно кричите «Привет!»;
  - б) сердечным рукопожатием;
  - в) слегка обнимаете друг друга;
  - г) приветствуете их сдержанным движением руки;
  - д) целуете друг друга в щеку.
  
4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? Дайте три ответа:
  - а) когда качают головой;
  - б) когда кивают головой;
  - в) когда морщат нос;
  - г) когда морщат лоб;
  - д) когда подмигивают;
  - е) когда улыбаются.
  
5. Какая часть тела выразительнее всего?
  - а) ступни;
  - б) ноги;
  - в) руки;
  - г) кисти;
  - д) плечи.
  
6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению? Дайте два ответа:
  - а) лоб;
  - б) брови;
  - в) глаза;
  - г) нос;

- д) губы;
- е) уголки рта.

7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что в себе вы обращаете внимание в первую очередь?

- а) как на вас сидит одежда;
- б) на прическу;
- в) на походку;
- г) на осанку;
- д) ни на что.

8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что:

- а) ему есть что скрывать;
- б) у него некрасивые зубы;
- в) он чего-то стыдится.

9. На что Вы, прежде всего, обращаете внимание у вашего собеседника?

- а) на глаза;
- б) на рот;
- в) на руки;
- г) на позу.

10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак:

- а) нечестности;
- б) неуверенности в себе;
- в) собранности.

11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю.

12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что:

- а) первый шаг всегда делают именно мужчины;
- б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;
- в) он достаточно мужественен для того, чтобы рискнуть получить от ворот поворот.

13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?

- а) словам;
- б) «сигналам»;
- в) он вообще вызовет у вас подозрение.

14. Поп-звезды представляют публике «жесты», имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?

- а) просто фиглярство;
- б) они «заводят» публику;
- в) это выражение их собственного настроения.

15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?

- а) я смотрю совершенно спокойно;
- б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;
- в) закрываю глаза при особо страшных сценах.

### **2.3. Критерии оценки для проведения экзамена по дисциплине**

После завершения тестирования на экзамене на мониторе компьютера высвечивается результат – процент правильных ответов. Результат переводится в баллы и суммируется с текущими семестровыми баллами.

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине, предусматривающей в качестве формы промежуточной аттестации экзамен, включают две составляющие.

Первая составляющая – оценка регулярности и своевременности качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение семестра (сумма не более 60 баллов).

Вторая составляющая – оценка знаний студента на экзамене (не более 40 баллов).

Перевод полученных итоговых баллов в оценки осуществляется по следующей шкале:

- с 86 до 100 баллов – «отлично»;
- с 71 до 85 баллов – «хорошо»;
- с 50 до 70 баллов – «удовлетворительно»

Если студент при тестировании отвечает правильно менее, чем на 50 %, то автоматически выставляется оценка «неудовлетворительно» (без суммирования текущих рейтинговых баллов), а студенту назначается переэкзаменовка в дополнительную сессию.

## **2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине**

Общая процедура оценивания определена Положением о фондах оценочных средств.

1. Процедура оценивания результатов освоения программы дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности общекультурных и профессиональных компетенций студента, уровней обученности: «знать», «уметь», «владеть».

2. При сдаче экзамена:

- профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, при выполнении тестовых заданий, практических работ;

- степень владения профессиональными умениями, уровень сформированности компетенций (элементов компетенций) - при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

3. Результаты промежуточной аттестации фиксируются в баллах. Общее количество баллов складывается из следующего:

- до 60% от общей оценки за выполнение практических заданий;
- до 30% оценки за ответы на теоретические вопросы;
- до 10% оценки за ответы на дополнительные вопросы.

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО  
КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
(МОДУЛЮ)**

**КОММУНИКАТИВНАЯ КУЛЬТУРА ПРОФЕССИОНАЛА**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность: «Организация туристской деятельности»

## **1. Материалы для текущего контроля**

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

### **Деловая (ролевая) игра**

по дисциплине «Коммуникативная культура профессионала»

1. Тема (проблема) Слушание в деловой коммуникации

2. Концепция игры. План проведения  
Деловая игра «Сломанный телефон».

Цель: тренировка передачи информации без искажений, установление причин потери информации.

3. Роли: Инструкция.

Выбрать из аудитории 5 человек и дать им роли «заместителей» – замов. Всем пяти замам предлагается выйти из аудитории и ждать вызова в порядке установленной очереди. Руководитель игры инструктирует сидящих в аудитории:

- а) внимательно слушать каждого зама;
- б) выявить ошибки, допущенные при передаче информации (замена слов; пропуск информации; неточность в передаче смысла; домыслы и фантазии и пр.);
- в) определить, кто из замов допустил ошибки.

Руководитель игры вызывает первого зама и просит его запомнить инструкцию, которую он должен передать второму, второй – третьему, третий – четвертому, четвертый – пятому, а пятый должен это задание выполнить. Каждый из передающих информацию, сразу же «уезжает в командировку».

Пятый член команды, войдя в аудиторию, должен не пересказывать, а выполнять следующие действия:

- выбрать пять человек, не являющихся членами команды;
- построить их справа налево в алфавитном порядке их фамилий, но начиная не с первой буквы фамилии, а со второй;
- последнему в образовавшемся ряду дать задание перестроить оставшихся перед ним по любому принципу;
- этот же пятый из ряда должен сказать «слова утешения» четвертому во вновь образовавшемся ряду в связи с тем, что он оказался последним;

- последний член команды, т.е. пятый зам, обязан доложить руководителю игры: «Задание выполнено!»

Руководителю игры чрезвычайно важно, чтобы первый зам. как следует освоил инструкцию. Для этого можно использовать следующие приемы:

- повторение;
- расчленение на фрагменты;
- приведение примеров, (например Иванов – Ванов и пр.);
- акцентирование внимания на том, что инструкцию исполняют два человека (сначала пятый, последний член команды, а затем пятый, оказавшийся в алфавитном порядке в построенном ряду последним, и снова последний член команды, т.е. пятый зам);
- с помощью вопросов проверить достоверность информации.

Первый зам вызывает второго и передает ему инструкцию. Какими-либо записями пользоваться не разрешается. Слушатели, сидящие в аудитории, фиксируют персональные ошибки замов при передаче и получении информации, а также причины искажений: неточность передачи; отсутствие контроля за тем, правильно ли понята инструкция; произвольное упрощение; игнорирование обратной связи; невнимательность; безответственность по отношению к проблеме партнера. После действий пятого зама проводится тщательный анализ игры, знакомят с текстом играющих и подводятся итоги игры. Выделяются те, кто старался работать как можно лучше.

4. Ожидаемый результат. В конце игры можно составить «памятку», включив в нее правила эффективного слушания.

### **Критерии оценки:**

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если он активно участвовал в проведении деловой игры либо в роли активного участника, либо в роли наблюдателя;
- оценка «не зачтено» ставится студенту в случае отказа от участия в деловой игре.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

**Тренинг**

по дисциплине «Коммуникативная культура профессионала»

Тренинг «Противостояние манипуляциям в межличностном и деловом общении»

Концепция игры. План проведения

Цель: отработка навыков противостояния манипулятивному воздействию деловых партнеров.

Задание. «Сбор иррациональных идей»

Цель: Выявление собственных слабых струн, делающих нас уязвимыми по отношению к чужой манипуляции.

Задание: Выберите из предложенного ниже списка то, что свойственно именно Вам, подчеркните:

Я должен (должна)...

- Я должен(на) брать ответственность на себя.
- Если тебя просят, ты должен помочь (Я должен дать то, о чем меня просят).
- Я должен сочувствовать и понимать, опекать и защищать.
- Ты обязан отблагодарить (Я в неоплатном долгу; За услугу я должна быть благодарна).
- Отказываться нехорошо (Я не должна обидеть отказом).
- Я никогда не должен терять самообладания.
- Я не должен воевать, ссориться, ругаться.
- Я все должна делать быстро.
- Я должна нравиться.
- Я должна контролировать.
- Я не должна быть одна.
- Я должен вести себя правильно.
- Я не должна быть лидером.
- Если я вижу несправедливость, я должна ее устранить.
- Я не должна платить за любовь.
- Я должна быть оригинальной.
- Я должен быть мужчиной.

- Я должен превосходить других.
- Я должна быть великодушной.
- Я должна быть смелой.

## 2. Другие должны...

- Меня должны любить и не должны критиковать.
- Люди не должны просить у меня денег в займы.
- Люди должны создавать вокруг меня атмосферу честности.
- Люди должны быть справедливыми.
- Все должны считать меня порядочным.

## 3. Все должны помнить...

- Русское «авось пронесет».
- Если я долго работал, я больше заслужил.
- Будущее важнее настоящего
- Идеи важнее человека.
- Если у нас что-то плохо, то это все равно хорошо, потому что это наше.
- Надо подчиниться мнению большинства.
- Доброе дело не должно остаться безнаказанным.

### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

**Темы докладов, рефератов**

по дисциплине «Коммуникативная культура профессионала»

1. Функции языка в деловом общении
2. Отличия официально-делового и научного стиля речи
3. Типы приема и передачи информации
4. Трудности эффективного слушания
5. «Вредные привычки» слушания
6. Внутренние и внешние помехи слушания
7. «Обратная связь», ее виды и способы осуществления
8. Роль жестов в деловом общении
9. Понятие «программировать пространство»
10. Цели делового взаимодействия в организации пространственной среды
11. Понятие «манипуляции в общении»
12. Стратегии поведения манипуляторов
13. Основные приемы психологического воздействия во время переговоров.
14. Варварское влияние, скрытая манипуляция: корни, критерии.
15. Шесть правил влияния на людей.
16. Принципы противостояния манипуляциям.
17. Психологическое самбо – как способ противостояния манипуляциям в переговорах.
18. Информационный диалог – как способ противостояния манипуляциям в переговорах.
19. Конструктивная критика – как способ противостояния манипуляциям в переговорах.
20. Цивилизованная конфронтация – как способ противостояния манипуляциям в переговорах.
21. Особенности женского и мужского коммуникативного поведения
22. Роль комплимента в снятии эмоционального напряжения
23. Суть приема «золотые слова»
24. Виды деструктивной критики
25. Характеристики позитивной критики
26. Приемы, используемые для снижения негативного воздействия замечаний

27. Основные характеристики барьера в общении и пути их преодоления
28. Основные характеристики барьера восприятия и понимания и пути их преодоления
29. Основные характеристики барьера взаимодействия и пути их преодоления
30. Техники формирования вербального имиджа
31. Требования к публичной речи
32. Понятие и сущность этикета
33. Общий принцип использования этикетных средств
34. Специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений
35. Особенности делового телефонного разговора
36. Требования, предъявляемые к специалистам, ведущим переговоры
37. Этапы подготовки и проведения переговоров
38. Понятие «тактика ведения переговоров»
39. Понятие и цели презентации
40. Виды презентаций
41. Коммуникативные походы к клиентам во время презентации

Краткие рекомендации к выполнению:

Прежде чем писать доклад на выбранную тему, студент согласовывает ее с преподавателем, составляет план доклада. Затем изучает закрепленную за ним тему по учебным пособиям, другим литературным источникам, конспектам лекций.

Требования к оформлению

Доклад должен быть оформлен в соответствии с требованиями ГОСТ. Подготовленный доклад студент оформляет письменно, выступает с ним на практическом занятии и сдает на проверку преподавателю, который оценивает работу.

**Критерии оценки:**

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если доклад носит исследовательский характер, имеет грамотно изложенный анализ теории по выбранному вопросу, проведен анализ точек зрения различных авторов или литературных источников, логично и последовательно изложен материал, сделаны соответствующие выводы.

- оценка «незачтено» выставляется студенту, если доклад не отвечает основным требованиям, имеет поверхностный анализ и недостаточный уровень самостоятельности студента, материал изложен непоследовательно.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

**Тематика эссе**

по дисциплине «Коммуникативная культура профессионала»

Эссе - это прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

Цель эссе состоит в развитии таких навыков, как самостоятельное творческое мышление и письменное изложение собственных мыслей.

Самостоятельность студента при написании эссе проявляется в умении обосновать актуальность проблемы изучаемой темы, обобщить различные точки зрения на ее решение и предложить свое мнение.

Правила написания эссе:

Из формальных правил написания эссе можно назвать только одно - наличие заголовка.

1. Внутренняя структура эссе может быть произвольной. Поскольку это малая форма письменной работы, то не требуется обязательное повторение выводов в конце, они могут быть включены в основной текст или в заголовок.

2. Аргументация может предшествовать формулировке проблемы. Формулировка проблемы может совпадать с окончательным выводом.

3. В отличие от реферата, который адресован любому читателю, поэтому начинается с «Я хочу рассказать о...», а заканчивается «Я пришел к следующим выводам...», эссе - это реплика, адресованная подготовленному читателю (слушателю). То есть человеку, который в общих чертах уже представляет, о чем пойдет речь. Это позволяет автору эссе сосредоточиться на раскрытии нового и не загромождать изложение служебными деталями.

1. Развитие представлений об общении как специфическом виде деятельности.

2. Место общения в ряду других социально-культурных явлений.

3. Подход к общению как к творческой деятельности.

4. Виды коммуникативных воздействий.

5. Особенности коммуникации, центрированной на партнере.

6. Критерии успешной - неуспешной коммуникации.

7. Способы речевого выражения отношения к партнеру.

8. Ораторское искусство как форма выражения мысли.
9. Понятие о взаимопонимании в общении. Стратегии взаимопонимания.
10. Основные характеристики интерактивной стороны общения.
11. Основные характеристики конфликтной ситуации и способы поведения в ней.
12. Культура общения и речевой этикет.
13. Культура общения, формирование культуры речи.
14. Культура межнационального общения как интегральный фактор народного воспитания.
15. Театрализованная игра как средство формирования культуры речевого общения.
16. Условия успешного и неудачного речевого общения.
17. Интерактивное общение. Культура делового общения руководителя.
18. Культура зарождается в тот момент, когда из первобытно-душевного состояния вечно детского человечества пробуждается и выделяется великая душа» (Освальд Шпенглер).
19. Современный культурный человек.
20. Общество, человек и культура.

Краткие рекомендации к выполнению:

Прежде чем писать эссе на выбранную тему, студент согласовывает ее с преподавателем. Затем изучает закрепленную за ним тему по учебным пособиям, другим литературным источникам, конспектам лекций.

Требования к оформлению

Эссе должно быть оформлено в соответствии с требованиями ГОСТ. Подготовленное сочинение-эссе студент оформляет письменно, выступает с ним на практическом занятии и сдает на проверку преподавателю, который оценивает работу.

**Критерии оценки:**

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если эссе носит исследовательский характер, имеет грамотно изложенный анализ теории по выбранному вопросу, проведен анализ точек зрения различных авторов или литературных источников, логично и последовательно изложен материал, сделаны соответствующие выводы.

- оценка «незачтено» выставляется студенту, если эссе не отвечает основным требованиям, имеет поверхностный анализ и недостаточный уровень самостоятельности студента, материал изложен непоследовательно.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

**Темы индивидуальных творческих заданий (презентаций)**

по дисциплине «Коммуникативная культура профессионала»

1. Факторы, определяющие успешность языковой коммуникации.
2. Признаки литературного языка в одном из произведений современной литературы (по выбору студента).
3. Нарушения норм литературного языка в одном из произведений современной литературы (по выбору студента).
4. Нарушения норм литературного языка в диалогах из современных мультфильмов.
5. Язык современной рекламы: к вопросу о нарушениях литературной нормы.
6. Нарушения литературной нормы в деловом (бытовом) общении (на материале собственных наблюдений).
7. Документ как текст в канцелярско-деловом стиле.
8. Стилистические и речевые ошибки в официально-деловом общении (на материале телепередач, ток-шоу и др.).
9. Выявление особенностей официально-делового стиля в конкретном тексте.
10. Стилистические и речевые ошибки в рамках официально-делового стиля (на основе текстов документов).
11. Неологизмы в современном общении: к вопросу о качественной коммуникации.

Презентация выполняется в программе Microsoft Power Point. Представляемые материалы должны содержать: титульный лист (наименование вуза, название темы, фамилия и имя выполнившего работу, учебная группа и специальность, ФИО преподавателя, проверяющего работу, год выполнения), 10–12 слайдов (изображения с краткими поясняющими подписями). При подготовке рекомендуется использовать учебные и справочные материалы, интернет-источники, материалы прессы. Желателен слайд с указанием использованных при подготовке презентации источников. Представление информации осуществляется в устной форме не более 5–7 минут.

### **Критерии оценки:**

Оценка качества выполнения задания основывается на оценке:

- 1) знаний из области культуры речи и делового общения;
- 2) содержания представленного материала;
- 3) умения выступить с презентацией;
- 4) технического исполнения презентации.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

**КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ  
АТТЕСТАЦИИ  
(в форме контрольной работы)**

по дисциплине « Коммуникативная культура профессионала»

1. Внимательно прочитайте фрагмент рассказа М. Зощенко; выделите примеры вариантов норм и отступления от норм (характеризуя варианты и ошибки в соответствии с типологией норм).

А еще сообщаю, как я есть честный гражданин, что квартира № 3 тоже подозрительная по самогону, в какой-то вкладывают для скусу, что ли, опенки или, может быть, пельсинные корки...

А сама вредная гражданка заставляет ждать потребителя на кухне и в помещение, чисто ли варят, не пускает. А в кухне ихняя собачонка, системы пудель, набрасывается на потребителя и рвет ноги. Эта пудель, холера ей в бок, и меня ухватила за ноги. А когда я размахнулся посудой, чтоб эту пудель, конечно, ударить, то хозяйка, тую посуду вырвавши, кричит:

– На, говорит, идол, обратно деньги, не будет тебе товару, ежели ты бессловесную животную посудой мучаешь <...>

А гражданка выкинула мне деньги вперед, каковые упали у плиты, а ихняя пудель насуслила их и не подпускает. Хушь плачь...

(Честный гражданин. Письмо в милицию).

2. Объясните, чем вызвана неточность следующих высказываний. Охарактеризуйте ошибки, исправьте их (по мере возможности).

1. Прежде чем приступить к решению проблемы, надо уяснить ее существо. 2. Уже сейчас применение новых хозяйственных методов дает положительные сдвиги. 3. В сочинениях учащихся допускаются неточности при цитировании источников. 4. Наступила самая благодетельная пора для сенокоса. 5. Мы повторили эксперимент и получили отличные результаты. 6. Для нашего региона озимые – основная хлебная житница. 7. Зная, что к вечеру похолодает, мы одели теплые куртки. 8. Мы вошли в лес, заросший буреломом. 9. В Куликовской битве погибло очень много русских солдат.

3. Проанализируйте словоупотребление в тексте. Все ли слова употреблены правильно и уместно? Объясните лексические и стилистические ошибки и исправьте их.

Всякий пользовавшийся железными дорогами, вероятно, установил, что по обеим сторонам пути воздвигнуты маленькие домики – будки сторожей. Сторожа, обитающие в этих домиках, бдительно наблюдали за тем, чтобы рельсы и все полотно дороги были в надлежащем порядке. Каждый из сторожей ежедневно обзревает весь путь от своего домика и до соседней будки. Если он устанавливает, что полотно дороги в порядке, то при следовании поезда становится у своего домика днем с зеленым флагом в руках, а ночью – с зеленым фонарем. Если же сторож зафиксирует, что где-нибудь поврежден рельс, обветшала старая шпала или размыло путь дождем, то он без промедления становится возле этого места днем с красным флагом, а ночью с красным фонарем и тем сигнализирует машинисту, что путь поврежден. Увидит машинист эти красные сигналы – сделает вывод об опасности и останавливает поезд, чтобы не попасть в катастрофу, дабы не перебить людей, которых он транспортирует и которые доверили ему жизнь. Если сторож или машинист не будут внимательны к своему делу, погибнут тогда и состав и пассажиры.

4. Прочитайте текст. Определите тему и коммуникативную задачу автора. Как автор сочинения аргументирует свою позицию. Создайте свой текст, в котором вы поддержите или опровергнете утверждения автора текста. Найдите и исправьте ошибки, если они есть.

Самовоспитание – это самосовершенствование личности по собственной инициативе и конкретной программе.

После того, как в пятнадцать лет я осталась без родителей одна на попечение своей сестры (и со своими мыслями), я поняла, что мне многое придется менять в себе и в жизни. Я оказалась перед выбором: пойти работать или заканчивать школу. Но судьба сама распорядилась – заболела сестра, и выбирать уже не приходилось. Я стала зарабатывать деньги, но поставила цель – обязательно продолжить учение.

Каждый, кто задумывается о самовоспитании, является для себя психологом и педагогом в одном лице. Мне нужно было понять себя – мне стало необходимым изменить себя, чтобы достичь в этой жизни определенных высот.

Я начала усиленно читать в свободное время (не любила этого делать раньше: чтение заставляет думать, а думать, как известно, бывает лень). Старалась вырабатывать в себе положительные качества, присущие любимым героям прочитанных произведений.

Свои недостатки старалась не проявлять в обществе. Чего греха таить, их много (невнимательность, отсутствие усидчивости, некоторая раздражительность, большие пробелы в знаниях о правильной речи и т.д.) Но трудности на то и существуют, чтобы их преодолеть. И я с присущим мне оптимизмом, которым горжусь и считаю его главным достоинством, с верой в себя и победу обозначила некоторые «плохие пунктики», которые нужно «стереть с лица природы», наметила своеобразную программу, по которой и

действовала, исправляя себя. Я стала заниматься спортом, любила бегать по утрам, заставляла себя выполнять какую-нибудь монотонную, не очень приятную работу, приказывала себе снизить тон, когда раздражалась, заставляла себя улыбаться, когда хотелось безудержно рыдать, поднимаясь по утрам, старалась не думать о том, что больше всего на свете хочу спать, спать, спать...

Самовоспитание начинается с самосознания, самонаблюдения, самоанализа. Тогда и преодолеть себя будет значительно легче. И сейчас, когда я анализирую свои действия, думаю, что смогла добиться многого, к чему стремилась. Главное – я смогла продолжить учебу.

Полностью признаю неоспоримую истину: «Человек то, что он сам из себя сделал».

### **Критерии оценки:**

- оценка «5 (отлично)» выставляется при:

- а) отсутствии у студента пропусков занятий;
- б) качественном выполнении домашних заданий в виде проверочных и контрольных работ (оценены на «отлично»);
- в) качественном выполнении индивидуальных заданий на аудиторных занятиях.

- оценка «4 (хорошо)» выставляется при:

- а) наличии 5%-10% пропусков занятий;
  - б) незначительной задержке выполнения домашних и текущих заданий;
  - в) оценке контрольной работы на «хорошо».
- оценка «3 (удовлетворительно)» выставляется при:
- а) наличии 15%-20% пропущенных занятий;
  - б) отсутствии на аудиторных занятиях, но с представлением качественно выполненной домашней работы;
  - в) представлении контрольной работы на «удовлетворительно» и получении удовлетворительных оценок на аудиторных занятиях.

- оценка «2 (неудовлетворительно)» выставляется при:

- а) отсутствии студента на аудиторных занятиях и невыполнении требований к выполненной домашней работе;
- б) пропуске 50% учебных занятий;
- в) несвоевременном и некачественном выполнении домашних заданий (контрольных работ) и получении текущих неудовлетворительных оценок.