Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Утверждаю
Проректор по учебной работе
_____ В.Н. Чумаков
«28» августа 20 17 г.

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ
# «УПРАВЛЕНИЕ КОММУНИКАТИВНЫМИ ПРОЦЕССАМИ В СОЦИОКУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ»

Направление подготовки
43.03.01 Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы
Социально-культурный сервис

Форма обучения
очная

Гатчина
2017

Рабочая программа по дисциплине *«Управление коммуникативными процессами в социокультурном сервисе»* разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01Сервис, направленность (профиль) образовательной программы – Социально-культурный сервис.

Уровень: бакалавр

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: доцент кафедры управления социальными и экономическими процессами, к.соц.н.,доцент _____ Жиленко С.А.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры управления социальными и экономическими процессами «26» августа 2017 г. Протокол № 1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой _____ / Заборовская О.В.
Руководитель ОП _____ / Заборовская О.В.

## Содержание

1. Пояснительная записка ..... 4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы ..... 4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы ..... 5
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся ..... 5
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий ..... 6
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) ..... 8
7.Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине ..... 9
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы ..... 9
7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания ..... 11
7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы ..... 14
7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций ..... 21
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля) ..... 23
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) ..... 24
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) ..... 24
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем ..... 27
12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) ..... 27

## 1. Пояснительная записка

Цель освоения дисциплины *«Управление коммуникативными процессами в социокультурном сервисе»* при подготовке бакалавров по направлению *43.03.01* «*Сервис*» состоит в том, чтобы дать теоретические и практические представления о коммуникативных процессах в социально-культурном сервисе, которые формируют готовность работать в контактной зоне с потребителем, организовывать процесс консультирования, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса с учётом социально-психологических характеристик потребителей услуг.

Задачи изучения дисциплины:

- Изучить виды коммуникационных процессов в социально-культурном сервисе и особенности их использования в клиентурных отношениях, в том числе с учётом социально-психологических характеристик потребителя;
- Определить особенности различных видов коммуникационных процессов при консультировании потребителей по поводу согласования вида, формы и объёма процесса сервиса;
- Выработать практические навыки навыками выбора и использования различных видов коммуникационных процессов при консультировании потребителей по поводу согласования вида, формы и объёма процесса сервиса.

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

Дисциплина *«Управление коммуникативными процессами в социокультурном сервисе»* участвует в формировании следующей компетенции (следующих компетенций):

| | |
|---|---|
| ПК-9- способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности | **знания:** виды коммуникационных процессов в социально-культурном сервисе и их особенности в клиентурных отношениях,в том числе с учётом психологических особенностей потребителя<br>**умения:** осуществлять коммуникационные процессы с учётом психологических особенностей клиентов, находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов<br>**навыки:** выбора эффективных коммуникационных процессов, в том числе с учётом психологических характеристик потребителя |

| | |
|---|---|
| ПК-11 - готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса | **знания:** виды коммуникационных процессов в сервисе и особенности их использования в контактной зоне.<br>Основы консультирования<br>**умения:** определять особенности различных видов коммуникационных процессов при консультировании потребителей по поводу согласования вида, формы и объёма процесса сервиса в контактной зоне<br>**навыки:** навыками выбора и использования различных видов коммуникационных процессов при консультировании потребителей по поводу согласования вида, формы и объёма процесса сервиса в контактной зоне |

## 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина *Б1.В.06 «Управление коммуникативными процессами в социокультурном сервисе»* является дисциплиной базовой части для подготовки студентов по направлению *43.03.01Сервис*.

| Шифр компетенции | Предшествующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция | Последующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция |
|---|---|---|
| ПК-9 | Психологический практикум | Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности<br>Преддипломная практика |
| ПК-11 | Дисциплина изучается на первом этапе формирования компетенции | Анимационный сервис<br>Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности<br>Туристические и гостиничные услуги |

## 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины *«Управление коммуникативными процессами в социокультурном сервисе»* составляет 2 зачетных единиц или 72 академических часа.

| Семестр | | № 5 |
|---|---|---|
| Общая трудоемкость (всегоак. часов / з.ед) | | 72/2 |
| Контактная работа | Лекции | 18 |
| | Практические занятия | 18 |
| Самостоятельная работа | | 35 |
| Вид промежуточной аттестации (Конт./самост.раб.) | Зачет | 1/- |

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

| № | Наименование раздела дисциплины (тема) | Трудоемкость | | | | | Содержание |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | всего | лекции | практич. занятия | лабор.занятия | самост. работа | |
| 5 семестр | | | | | | | |
| 1. | Этапы теоретического осмысления управления коммуникационными процессами в трудах представителей различных научных школ управления | 12 | 3 | 3 | - | 6 | Возникновение управления и роль коммуникации. Исторические периоды развития научной управленческой мысли. Управленческие революции и роль коммуникации. Деловые коммуникации в трудах представителей классической школы управления (Тэйлор, Эмерсон) Научное осмысление коммуникационным процессов в рамках научной школы человеческих отношений. Школа социальных систем. Новая школа управления: роль и место коммуникаций в управлении |
| 2. | Предмет, принципы и методы теории деловой | 12 | 3 | 3 | - | 6 | Структура коммуникаций. Типология коммуникаций. |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | коммуникации | | | | | | Функционирование системы коммуникаций. Функции теории деловых коммуникаций. Методы теории деловых коммуникаций. Принципы социального управления в деловой коммуникации. Эффекты коммуникаций, создающие условия для координации деятельности предприятий. |
| 3. | Виды коммуникативных процессов в сервисе и особенности их использования в контактной зоне. Коммуникативные процессы при согласовании вида, форм и объёма процессов сервиса. Инструменты внутренних коммуникаций | 12 | 3 | 3 | | 6 | Особенности предприятий сервиса и роль коммуникативных процессов в их деятельности. Виды коммуникативных процессов в сервисе и особенности их использования в контактной зоне. Особенности различных видов коммуникационных процессов при консультировании потребителей по поводу согласования вида, формы и объёма процесса сервиса в контактной зоне. Инструменты внутренних коммуникаций: анкетирование, обратная связь, корпоративный сайт, СМИ, стенды, сообщения и т.д, корпоративное обучение, тренинги, совещания, собрания, выступления руководства, разработка и внедрение корпоративных стандартов. |
| 4. | Формы коммуникаций в социально-культурной деятельности. | 12 | 3 | 3 | | 6 | Деловая беседа как форма коммуникации. Управление коммуникационными процессами в рамках деловой беседы. Способы воздействия на подчиненного. Деловое совещание: особенности различных типов совещаний. Стратегии ведения деловых переговоров. Невербальные средства коммуникации в публичной речи. Презентация как форма деловой коммуникации. Особенности дебатов как формы коммуникации. |
| 5. | Конфликты, стрессы и манипуляции в деловых коммуникациях | 12 | 3 | 3 | | 6 | Способы разрешения и предотвращения конфликтов в деловых коммуникациях. Причины, функции и типологии конфликтов. Инновационный конфликт. Предупреждение и разрешение |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | внутриличностных конфликтов в коммуникационных процессах. Сущность и роль стресса в деловой коммуникации. Индивидуальная концепция стрессоустойчивости в деловых коммуникациях. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях.Использование средств коммуникационных процессов в разрешении конфликтов. |
| 6. | Клиентурные отношения на предприятиях сервиса. Психологические особенности потребителя и их учёт в коммуникативных процессах предприятия сервиса. Современные клиентские коммуникационные сервисы. | 12 | 3 | 3 | | 6 | Клиентурные отношения на предприятиях сервиса. Потребители в клиентурных отношениях. Психологические особенности потребителя. Учет в коммуникативных процессах психологических особенностей потребителя. Выбор эффективных коммуникационных процессов. Современные клиентские коммуникационные сервисы.Call-центры. Эффективное использование телефона, электронной почты, социальных сетей. |
| Зачет | | 1 | | 1 | - | | |
| Итого за 3 семестр | | 72 | 18 | 19 | - | 35 | |

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

### Самостоятельная работа студентов на очной форме обучения

| № | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость, ак.часы | Форма контроля* |
|---|---|---|---|
| 1. | Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации | 12 | Консультация преподавателя, устное собеседование |
| 2. | Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации | 12 | Представление информации в обработанном виде |
| 3. | Подготовка к текущему контролю (тестирование и написание контрольной работы) | 11 | Тесты. |

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

1. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учеб. пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 229 с. — (Высшее образование: Бакалавриат).http://znanium.com/bookread2.php?book=782841
2. Основы теории коммуникации: Учебное пособие / О.Я. Гойхман, Т.А. Апарина, Л.М. Гончарова, В.И. Дубинский; Отв. ред. О.Я. Гойхман. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 352 с. http://znanium.com/bookread2.php?book=253871
3. Папкова О. В. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкова. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 160 с. http://znanium.com/bookread2.php?book=566178
4. Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «*Управление коммуникативными процессами в социокультурном сервисе*».

## 7.Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

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

Процесс изучения дисциплины *«Управление коммуникативными процессами в социокультурном сервисе»* направлен на формирование следующих компетенций:

*ПК-9- способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности;*

*ПК-11 Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.*

**Этапы формирования компетенции**

| 1 этап | 2 этап | 3 этап | 4 этап |
|---|---|---|---|
| *ПК-9- способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности* | | | |
| Психологический практикум ( 4 семестр) | **Управление коммуникационными процессами в социокультурном сервисе** (5 семестр) | Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности ( 6 семестр) | Преддипломная практика ( 8 семестр) |

## Этапы формирования компетенции

| 1 этап | 2 этап | 3 этап | 4 этап |
|---|---|---|---|
| ПК-11 Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса | | | |
| **Управление коммуникационными процессами в социокультурном сервисе ( 5 семестр)** | Анимационный сервис ( 6 семестр) | Туристические и гостиничные услуги ( 7 семестр) | Туристические и гостиничные услуги ( 8 семестр) |
| Музееведение/Экскурсоведение ( 5 семестр) | Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности ( 6 семестр) | | Преддипломная практика (8 семестр) |
| Анимационный сервис ( 5 семестр) | | | |

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

| Шкала оценивания | Компетенции | Планируемые результаты обучения | Критерии оценивания результатов обучения | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | **незачет (0-54 баллов)** | **зачет (55-69 баллов)** | **зачет (70-84 балла)** | **зачет (85-100 баллов)** |
| 2 этап | | | | | | |
| способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности | ПК-9 | **Знания:**<br>- виды коммуникационных процессов в социально-культурном сервисе и их особенности в клиентурных отношениях, в том числе с учётом психологических особенностей потребителя | Не знает:<br>- видов коммуникационных процессов в социально-культурном сервисе и их особенностей в клиентурных отношениях, в том числе с учётом психологических особенностей потребителя | Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок:<br>- видов коммуникационных процессов в социально-культурном сервисе и их особенностей в клиентурных отношениях, в том числе с учётом психологических особенностей потребителя | Знает достаточно в базовом объеме:<br>- виды коммуникационных процессов в социально-культурном сервисе и их особенности в клиентурных отношениях, в том числе с учётом психологических особенностей потребителя | Демонстрирует высокий уровень знаний:<br>- виды коммуникационных процессов в социально-культурном сервисе и их особенности в клиентурных отношениях, в том числе с учётом психологических особенностей потребителя |
| | | **Умения:**<br>- определять особенности различных видов коммуникационных процессов при консультировании потребителей по поводу согласования | Не умеет или демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при:<br>- определении особенностей различных видов коммуникационных процессов при | Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при:<br>- определении особенностей различных видов коммуникационных процессов при консультировании | Умеет применять знания на практике в базовом объеме при:<br>- определении особенностей различных видов коммуникационных процессов при консультировании | Демонстрирует высокий уровень умений при:<br>- определении особенностей различных видов коммуникационных процессов при консультировании потребителей по поводу |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | вида, формы и объёма процесса сервиса | консультировании потребителей по поводу согласования вида, формы и объёма процесса сервиса конфликтов. | потребителей по поводу согласования вида, формы и объёма процесса сервиса | потребителей по поводу согласования вида, формы и объёма процесса сервиса | согласования вида, формы и объёма процесса сервиса |
| | | **Навыки:**<br>-выбора эффективных коммуникационных процессов, в том числе с учётом психологических характеристик потребителя | Не владеет или демонстрирует низкий уровень владения:<br>- навыками выбора эффективных коммуникационных процессов, в том числе с учётом психологических характеристик потребителя | Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок:<br>- навыками выбора эффективных коммуникационных процессов, в том числе с учётом психологических характеристик потребителя | Владеет базовыми приемами:<br>-выбора эффективных коммуникационных процессов, в том числе с учётом психологических характеристик потребителя | Демонстрирует владения на высоком уровне:<br>- навыками выбора эффективных коммуникационных процессов, в том числе с учётом психологических характеристик потребителя |
| 1 этап | | | | | | |
| Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию | ПК-11 | **знания:**<br>- видов коммуникационных процессов в сервисе и особенностей их использования в контактной зоне;<br>- основ консультирования | Не знает:<br>- видов коммуникационных процессов в сервисе и особенностей их использования в контактной зоне;<br>- основ консультирования | Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок:<br>- видов коммуникационных процессов в сервисе и особенностей их использования в контактной зоне;<br>- основ консультирования | Знает достаточно в базовом объеме<br>- видов коммуникационных процессов в сервисе и особенностей их использования в контактной зоне;<br>- основ консультирования | Демонстрирует высокий уровень знаний:<br>- видов коммуникационных процессов в сервисе и особенностей их использования в контактной зоне;<br>- основ консультирования |
| | | **умения:**<br>определять особенности различных видов коммуникационных процессов при | Не умеет или демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при определении особенностей | Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при определении особенностей различных видов | Умеет применять знания на практике в базовом объеме при определении особенностей различных видов коммуникационных | Демонстрирует высокий уровень умений при определении особенностей различных видов коммуникационных |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | консультировании потребителей по поводу согласования вида, формы и объёма процесса сервиса в контактной зоне | различных видов коммуникационных процессов при консультировании потребителей по поводу согласования вида, формы и объёма процесса сервиса в контактной зоне | коммуникационных процессов при консультировании потребителей по поводу согласования вида, формы и объёма процесса сервиса в контактной зоне | процессов при консультировании потребителей по поводу согласования вида, формы и объёма процесса сервиса в контактной зоне | процессов при консультировании потребителей по поводу согласования вида, формы и объёма процесса сервиса в контактной зоне |
| | | **владения:**<br>- навыками выбора и использования различных видов коммуникационных процессов при консультировании потребителей по поводу согласования вида, формы и объёма процесса сервиса в контактной зоне | Не владеет или демонстрирует низкий уровень владения:<br>- навыками выбора и использования различных видов коммуникационных процессов при консультировании потребителей по поводу согласования вида, формы и объёма процесса сервиса в контактной зоне | Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок:<br>- навыками выбора и использования различных видов коммуникационных процессов при консультировании потребителей по поводу согласования вида, формы и объёма процесса сервиса в контактной зоне | Владеет базовыми:<br>- навыками выбора и использования различных видов коммуникационных процессов при консультировании потребителей по поводу согласования вида, формы и объёма процесса сервиса в контактной зоне | Демонстрирует владения на высоком уровне:<br>- навыками выбора и использования различных видов коммуникационных процессов при консультировании потребителей по поводу согласования вида, формы и объёма процесса сервиса в контактной зоне |

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

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ

**Кафедра управления социальными и экономическими процессами**

**БИЛЕТ № 1**

По дисциплине ««Управление коммуникативными процессами в социокультурном сервисе»»

2017-2018 уч.год

Теоретические вопросы:

Ответьте на вопросы тестового задания.

Практико-ориентированное задание:

Составить модель организационной коммуникации. Сделать акцент на четыре основных этапах кругового процесса PR по формуле RACE.

*Зав.кафедрой* «Управления социальными и экономическими процессами» д.э.н., проф. Заборовская О.В. _____

(подпись)

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ

**Кафедра управления социальными и экономическими процессами**

**БИЛЕТ № 2**

По дисциплине ««Управление коммуникативными процессами в социокультурном сервисе»»

2017-2018 уч.год

Теоретические вопросы:

Ответьте на вопросы тестового задания.

Практико-ориентированное задание:

Разработайте план консультирования клиента по вопросам объёма и видов сервиса в салоне красоты с учётом его психологических характеристик (по выбору).

*Зав.кафедрой* «Управления социальными и экономическими процессами» д.э.н., проф. Заборовская О.В. _____

(подпись)

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ

**Кафедра управления социальными и экономическими процессами**

**БИЛЕТ № 3**

По дисциплине ««Управление коммуникативными процессами в социокультурном сервисе»»

2017-2018 уч.год

Теоретические вопросы:

Ответьте на вопросы тестового задания.

Практико-ориентированное задание:

Предложите возможные виды современных коммуникативных сервисов для работы в контактной зоне центра развития детей.

*Зав.кафедрой* «Управления социальными и экономическими процессами» д.э.н., проф. Заборовская О.В. _____

(подпись)

## Варианты тестовых заданий

**Тест 1.**

1. Выберите верный вариант ответа, определяющий обязанности руководителя во время приема подчиненных. 1) Критика собеседника недопустима. 2) Использование литературного стиля, грамотная речь. 3) Использование домыслов и конфиденциальных данных, если это необходимо для получения нужного результата. 4) Руководитель свободен в использовании средств для получения максимального результата во время приема подчиненных.

2. Выберите верные варианты ответа. Качества руководителя, которые способствуют этичности его поведения: 1) Грамотная речь, понятная собеседнику. 2) Порядочность в решении вопросов личной жизни. 3) Умение культурно вести себя в обществе. 4) Следование требованиям моды.

3. Выберите верный вариант ответа. Функции конфликта в организациях СКС бывают: 1) только негативными 2) только позитивными 3) негативными и позитивными 4) негативными, в редких случаях позитивными.

4. Выберите верный вариант ответа. Способ поведения в конфликте, который позволяет достичь максимального результата, сохранив при этом отношения с оппонентом: 1) компромисс 2) конкуренция 3) сотрудничество 4) приспособление 5) избегание

5. Выберите верный вариант ответа. К правилам конструктивной критики не относится: 1) «разговор ведите при свидетелях» 2) «сохраняйте ровный тон» 3) «найдите повод для похвалы» 4) «критикуйте поступки, а не личные качества человека».

6. Выберите верный вариант ответа. Что необходимо сделать, чтобы положить конец взаимному непониманию? 1) Угроза, принуждение или разрешение спора с позиции силы может заставить противника принять твою правоту. 2) Использование подарка может снять недопонимание. 3) От телефонного разговора предпочтительней уклониться. 4) Надо постараться принять позицию другого, уважая его достоинство.

7. Личное влияние человека на коллектив, приобретенное им благодаря способностям, знаниям, умениям – это: 1) авторитет 2) самоуничижение 3) авторитаризм 4) конформизм. 8. Выберите верные варианты ответа. Выделите основополагающие принципы управленческой этики. 1) Социальная справедливость. 2) Рассмотрение природы в качестве средства решения насущных задач. 3) Служебная ответственность. 4) Жесткая дисциплина.

9. Выберите верные варианты ответа. Выделите основополагающие принципы управленческой этики. 1) Суверенность личности. 2) Умение приспосабливаться, если того требует ситуация. 3) Бескомпромиссность. 4) Бережное отношение к природе.

10. Выберите верные варианты ответа, определяющие нравственную оценку предприимчивости. 1) В любом случае безнравственна как синоним изворотливости, моральной нечистоплотности. 2) В условиях рыночной

экономики предполагает высокую ответственность, нравственный подход к делу. 3) Предприимчивость несовместима с нравственным подходом к делу. 4) Предприимчивость требует изобретательности, смелости в решении профессиональных задач.

11. Выберите верные варианты ответа. Выделите нравственные качества, определяющие нравственный облик руководителя. 1) Самоотдача в работе. 2) Готовность пожертвовать интересами коллектива ради личной выгоды. 3) Умение воспользоваться неудачами других ради своих целей. 4) Умение говорить правду «в глаза».

12. Выберите верные варианты ответа. Укажите слагаемые нравственного здоровья коллектива. 1) Разумное соотнесение личных целей работников с целями предприятия. 2) Сознательная трудовая дисциплина. 3) «Круговая порука». 4) Пристрастие к спиртным напиткам – личное дело каждого, лишь бы человек не прогуливал и выполнял план.

13. Выберите верные варианты ответа. Укажите формы морального воздействия на работников организаций. 1) Эстетизация рабочих мест. 2) Наставничество. 3) Субъективный подход руководителя. 4) Жесткая экономия средств на оборудование рабочих мест.

14. Выберите верные варианты ответа. Укажите методы морального воздействия на работников организаций. 1) Моральное убеждение. 2) Нравственные примеры. 3) Повышенная требовательность. 4) Общественные поручения.

15. Выберите верные варианты ответа. Укажите особенности имиджа. 1) Является однажды заданным. 2) Правдоподобен. 3) Имеет точный адрес. 4) Консервативен.

16. Выберите верные варианты ответа, указав черты, определяющие привлекательность имиджа делового партнера. 1) Компетентность. 2) Порядочность. 3) Жесткость и бескомпромиссность. 4) Надежность.

17. Выберите верные варианты ответа. Определите разновидности позитивного стиля руководства. 1) Социальный архитектор. 2) «Птица страус». 3) «Педант». 4) Лидер-кризисник.

18. Выберите верные варианты ответа. Определите разновидности негативного стиля руководства 1) «Посредник». 2) Специалист по командообразованию. 3) «Кабан». 4) «Жучок». 5) Реформатор.

19. Выберите верный вариант ответа. К структурным причинам конфликтов в организации относятся: 1) личностные трения между сотрудниками 2) противоречивость должностных инструкций 3) различия в уровне образования и культуры сотрудников. 4) отсутствие единомышленников в коллективе.

20. Ситуация наличия острого противоречия между интересами, ценностями, целями людей – это: 1) депрессия 2) конфликт 3) альтернатива 4) аналогия

21. Выберите верный вариант ответа. Одной из важных причин возникновения конфликтов в трудовом коллективе предприятия можно

назвать: 1) коммуникации 2) наличие неформальных групп 3) отсутствие единомышленников в коллективе 4) стремление к лидерству

**Тест 2.**

1. Выберите верный вариант ответа. Что такое «деловое общение»? 1) Любое общение, в процессе которого идет обмен информацией. 2) Неформальное общение, которое может быть прервано по желанию одного из собеседников. 3) Это взаимодействие между людьми, в процессе которого происходит обмен информацией, направленный на решение конкретной проблемы. 4) Это общение, возникающее при желании одного из собеседников.

2. Выберите верные варианты ответа, определяющие отличия делового общения от обыденного. 1) Является формальным. 2) Не преследует целей, поэтому дальнейшее взаимодействие собеседников необязательно. 3) Период взаимодействия с партнером не ограничивается рамками конкретного акта общения. 4) Решение проблем личностного плана.

3. Выберите верные варианты ответа, определяющие специфику партнерских отношений. 1) Принимается важность профессиональной компетентности сотрудника независимо от его личных интересов и потребностей. 2) Наличие положительных эмоций у партнеров по отношению друг к другу обязательно. 3) Руководитель поощряет сотрудника только при наличии позитивных эмоций к нему. 4) Обязательно объединение общих усилий для достижения результата.

4. Выберите верные варианты ответа. Что предполагает регламент делового общения? 1) Определение времени обсуждения проблемы и поиск взаимоприемлемого решения. 2) Время коллективного обсуждения проблемы в ходе переговоров определяется по ходу решения вопроса. 3) Роль каждого из участников переговоров определяется в ходе обсуждения проблемы. 4) Разделение обсуждения на отдельные этапы в целях достижения на каждом из них определенного результата.

5. Укажите формы делового общения. 1) Прием подчиненных. 2) Встреча. 3) Публичное выступление. 4) Деловое совещание. 5) Спор.

6. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования к организации публичного выступления. 1) Заранее определяется тема выступления и его цели. 2) Заранее оценивать аудиторию и условия встречи нет необходимости, так как опытный оратор сможет по ходу выступления сориентироваться к интересам аудитории. 3) Обязательна подготовка плана выступления и его репетиция. 4) Необходимо заранее собрать необходимые материалы.

7. Выберите верные варианты ответа. Укажите структурные элементы беседы. 1) Установление места и времени встречи. 2) Неречевые компоненты общения не имеют значения. 3) Подведение итогов беседы. 4) Структура беседы не имеет значения, все зависит от желания партнеров прийти к общему решению.

8. Выберите верные варианты ответа. Укажите типы совещаний по их назначению. 1) Совещание с целью принятия решений. 2) Совещание с целью обсуждения итогов предстоящих выборов. 3) Информационное совещание. 4) Совещание с целью установления конфиденциальных данных на сотрудников предприятия.

9. Выберите верный вариант ответа. Укажите наиболее эффективный способ проведения делового совещания. 1) «Родитель» - «Ребенок». 2) «Взрослый» - «Взрослый». 3) «Ребенок» - «Ребенок». 4) «Ребенок» - «Родитель».

10. Выберите верные варианты ответа. Укажите особенности деловых переговоров. 1) Предусматривается подписание документов, определяющих взаимные обязательства партнеров. 31 2) Подбор специалистов определяется по ходу переговоров. 3) Поиск партнеров. 4) Свои интересы – прежде всего. Интересы партнеров не имеют значения.

11. Выберите верные варианты ответа. Что необходимо учесть в процессе подготовки переговоров? 1) Подбор специалистов в состав делегации. 2) Выбор деловых костюмов. 3) Подготовка документов, образцов изделий… 4) Уточнение погодных условий.

12. Выберите верные варианты ответа. Укажите основные мероприятия, предшествующие процессу переговоров. 1) Предварительное посещение места проведения переговоров, знакомство с его преимуществами и недостатками. 2) Установление обстоятельств личной жизни представителей делегации партнеров. 3) Оформление именных табличек участников с названием организаций. 4) Подбор цветовой гаммы деловых костюмов членов делегации.

13. Выберите верные варианты ответа. Укажите действия, значимые для проведения переговоров. 1) Способ размещения делегатов за столом переговоров. 2) В случае невозможности достижения цели переговоров возможно использование критики партнеров, а так же скрытых угроз, что, возможно, заставит их изменить свое решение. 3) Активно слушать и открыто интересоваться проблемами и достижениями партнера. 4) Для укрепления доверия возможно принижение собственных достижений.

14. Выберите верные варианты ответа. Укажите основные факторы воздействия на партнера во время проведения переговоров. 1) Использование мнений авторитетных экспертов. 2) Указание на неудачи партнера, предшествующие данным переговорам. 3) Использование рассуждений, подкрепленных цифрами и фактами. 4) Указание партнеру на ненадежность конкурентов, с которыми так же возможно заключение взаимовыгодных договоренностей.

15. Выберите верный вариант ответа. К формам делового общения не относится: 1) публичное выступление 2) деловые переговоры 3) неформальная вечеринка сотрудников. 4) беседа с клиентом

16. Выберите верный вариант ответа. Правильное оформление деловых письменных сообщений - это 1) коммуникативная культура 2) культура деловой переписки. 3) культура речи. 4) культура обслуживания клиентов

17. С точки зрения делового этикета телефонную трубку нужно поднимать: 1) сразу 2) после 5-го звонка 3) до 4-го звонка 4) выждав несколько минут

18. С точки зрения делового этикета при случайном разрыве телефонного разговора, перезванивает: 1) инициатор разговора 2) тот человек, которому звонили 3) более молодой 4) более вежливый

19. Вы – представитель предприятия сервиса и туризма. На поступивший телефонный звонок вы ответите: 1) говорите. 2) Алло. 3) называете организацию, подразделение, свое имя. 32 4) да, я вас слушаю.

20. Выберите верный вариант ответа. Если во время беседы с посетителем звонит телефон, необходимо 1) отвлекаясь от беседы, ответить на звонок. 2) попросить звонившего перезвонить позже. 3) проигнорировать звонок. 4) продолжить беседу с одновременным ответом на телефонный звонок.

**Тест 3.**

1. Выберите верный вариант ответа. Согласно деловому этикету при встрече первым приветствует: 1) подчиненный руководителя 2) руководитель подчиненного 3) не приветствуют друг друга 4) приветствуют друг друга при наличии посторонних.

2. Выберите верный вариант ответа. Какое обращение, «ты» или «Вы», допустимо по правилам делового этикета в служебных отношениях? 1) Обращение на «ты» сближает собеседников. 2) Обращение на «ты», если собеседники хорошо знают друг друга. 3) Обращение на «Вы». Это снимет возможные недоразумения в общении. 4) Обращение на «Вы», если хочешь понравиться начальнику.

3. Выберите верный вариант ответа, продолжив фразу. В процессе телефонного разговора по правилам делового этикета 1) невербальные средства общения не имеют значения. 2) В случае необходимости по служебным делам допустим звонок в любое вечернее время и даже ночью. 3) Поскольку мимика собеседника неизвестна, тональность речи не имеет значения. 4) Не следует употреблять жаргонные выражения и труднопроизносимые слова. 4. Выберите верный вариант ответа. Если собеседника плохо слышно по телефону, по правилам этикета поступаю следующим образом: 1) Прошу перезвонить. 2) Бросаю трубку. 3) Стараюсь говорить тихо, чтоб собеседник сам бросил трубку. 4) Даю возможность звонящему выговориться и бросаю трубку.

5. Выберите верный вариант ответа. Клиент звонит с просьбой. Вы по правилам делового этикета ответите следующим образом: 1) «Позвоните в другую фирму» 2) «Нет, мы не сможем этого для вас сделать» 3) «Наша

фирма этим не занимается, но мы можем предложить вам следующее». 4) «Извините, у нас обеденный перерыв».

6. Выберите верный вариант ответа. Укажите требование к поведению курящих сотрудников по правилам делового этикета. 1) Курение не должно мешать делу, поэтому никаких ограничений для курящих сотрудников не должно быть. 2) Курение возможно только в специально отведенных для этого местах. 3) Если курит руководитель, ограничений для курящих сотрудников нет. 4) Если курит большинство членов коллектива, ограничений для курящих сотрудников нет.

7. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования вручения деловых подарков согласно этикету деловых отношений. 1) Если же вы встречаетесь с партнером впервые, то не следует торопиться с подарком, особенно дорогим. 2) Подарок – это знак того, что даримая вещь вам просто не нужна. 3) Подарок – это свидетельство корысти. 4) Дарение требует большого такта и вкуса. Общих правил для всех случаев жизни здесь не существует.

8. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования вручения деловых подарков согласно этикету деловых отношений. 1) При получении подарка обязательно тут же вскрыть упаковку и выразить восхищение, иначе даритель может расценить ваше безразличие как неуважение к нему. 2) Преподнесение спиртного вполне уместно. 3) Подарки будут выглядеть весомее, если их украсить гравировкой или монограммой, эмблемой вашей фирмы или инициалами того, кому предназначен подарок. 4) Исключение из числа возможных предметов для подарка икон, жемчуга, носовых платков, часов, зеркал, ножей и др. – предрассудки. Любая вещь, преподнесенная с добрыми намерениями, будет уместна.

9. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования вручения деловых подарков согласно этикету деловых отношений. 1) К посылаемой корзине цветов или букету следует приложить визитную карточку или записку с добрыми пожеланиями. 2) То, что мужчинам цветы не дарят, является предрассудком. 3) Отказ от подарка - очень ответственный поступок, который может быть мотивирован исключительно принципиальной позицией или бестактностью дарящего. 4) От дарения подарков по разным поводам, чтобы не быть неверно понятыми, следует воздержаться.

10. Выберите верные варианты ответа. Как следует, сидя за рабочим столом, принимать клиента или посетителя? 1) Не следует предлагать клиенту или посетителю сесть, в противном случае разговор может затянуться. 2) Нужно протянуть руку для рукопожатия. 3) Чтобы разговор не затянулся, нужно показать, что вы заняты важными делами. 4) Встать и обойти стол навстречу клиенту или посетителю.

11. Выберите верные варианты ответа. Какие правила следует помнить, нанося деловые визиты? 1) Не следует входить, если интересующий нас человек говорит с кем-то или отсутствует в кабинете. 2) Не нужно ждать,

когда на Вас посмотрят, с порога следует начать разговор, захватив внимание хозяина кабинета. 3) Портфель и плащ следует держать на коленях. 4) Нужно дождаться предложения сесть; если не предлагают, то можно сесть самому, но не стоять.

12. Выберите верные варианты ответа. Как по правилам делового этикета нужно сделать замечание сотруднику фирмы? 1) Не делать замечание подчиненному в присутствии третьего лица. 2) Высказать замечание в жесткой форме, чтоб в следующий раз этого не повторилось. 3) Высказанное в резкой форме замечание вряд ли подвигнет на трудовые успехи. Уместнее сказать мягко и наедине. 4) Высказанное публично замечание станет уроком и для других сотрудников.

13. Выберите верные варианты ответа. Как по правилам делового этикета нужно похвалить сотрудника фирмы? 1) Похвалить сотрудника следует прилюдно, другим членам коллектива будет приятно, что руководитель отметил успехи их коллеги. 2) Чтобы не вызывать зависти коллег, следует похвалить сотрудника, не привлекая внимания всех членов коллектива. 3) Похвала не имеет смысла, так как каждый работает и получает за это денежное вознаграждение. 4) Публичное признание заслуг сотрудника способно сплотить коллектив на решение общих задач.

14. Выберите верные варианты ответа. Назовите кинесические средства делового этикета. 1) Поза, жесты, мимика. 2) Речь, интонация. 3) Взгляд, походка. 4) Одежда, прическа.

15. Выберите верные варианты ответа. Назовите просодические средства делового этикета. 1) Громкость голосового тона, тембр голоса. 2) Поза, мимика. 3) Сила ударения, высота голоса. 4) Аксессуары к одежде.

16. Выберите верные варианты ответа. Назовите такесические средства делового этикета. 1) Тембр голоса. 2) Рукопожатие, похлопывание. 3) Мимика, позы. 4) Поцелуи.

17. Выберите верный вариант ответа. Назовите проксемические средства делового этикета. 1) Дистанция между партнерами во время общения. 2) Рукопожатие. 3) Телодвижения. 4) Тембр голоса.

## 7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

В ГИЭФПТ для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности используется балльно-рейтинговая система. Под балльно-рейтинговой системой понимается система количественной оценки качества освоения ОП ВО. При этом изучаемая дисциплина делится на ряд самостоятельных, логически завершенных разделов (модулей) для проведения по ним контрольных мероприятий.

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера, регулярно осуществляемую на протяжении семестра. К достоинствам данного типа относится его систематичность, непосредственно коррелирующаяся с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения, а также возможность балльно-рейтинговой оценки успеваемости обучающихся. К основным формам текущего контроля (текущей аттестации) можно отнести устный опрос, письменные задания.

Промежуточная аттестация, как правило, осуществляется в конце семестра и может завершать изучение как отдельной дисциплины, так и ее раздела (разделов) /модуля (модулей). Промежуточная аттестация помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Достоинства: помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Текущий контроль и промежуточная аттестация традиционно служат основным средством обеспечения в учебном процессе «обратной связи» между преподавателем и обучающимся, необходимой для стимулирования работы обучающихся и совершенствования методики преподавания учебных дисциплин.

По результатам промежуточной аттестации студенту засчитывается трудоемкость дисциплины в зачетных единицах, выставляется дифференцированная оценка в принятой вузе системе баллов, характеризующая качество освоения студентом знаний, умений и навыков по этой дисциплине.

| **УРОВНИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ** | | | |
|---|---|---|---|
| | Минимальный | Основной | Продвинутый |
| *Баллы* | 55-69 | 70-84 | 85-100 |
| *Оценка* | зачтено | | |

Оценка **«зачтено»** (более 55 баллов) ставится, если обучающийся освоил программный материал всех разделов, знает отдельные детали, последователен в изложении программного материала, владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

Оценка **«не зачтено»** (менее 55 баллов) ставится, если обучающийся не знает отдельных разделов программного материала, непоследователен в его изложении, не в полной мере владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

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

**а) основная литература:**


1. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учеб. пособие / О.Я. Гойхман, Л.М. Гончарова, М.О. Кошлякова, Т.М. Надеина ; под ред. О.Я. Гойхмана, Л.М. Гончаровой. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 229 с. — (Высшее образование: Бакалавриат).http://znanium.com/bookread2.php?book=782841
2. Основы теории коммуникации: Учебное пособие / О.Я. Гойхман, Т.А. Апарина, Л.М. Гончарова, В.И. Дубинский; Отв. ред. О.Я. Гойхман. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 352 с. http://znanium.com/bookread2.php?book=253871
3. Папкова О. В. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкова. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 160 с. http://znanium.com/bookread2.php?book=566178


**б) дополнительная литература:**


4. Барышников Н. В. Основы профессиональной межкультурной коммуникации: Учебник / Н.В. Барышников. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 368 с.http://znanium.com/bookread2.php?book=408974
5. Кожемякин Е. А. Основы теории коммуникации: Учебное пособие / Е.А. Кожемякин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 189 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат).http://znanium.com/bookread2.php?book=398446
6. Кривокора Е. И. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокора. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 190 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат).http://znanium.com/bookread2.php?book=389924
7. Ореховская Н. А. Социальные коммуникации: Учебник / Н.А. Ореховская. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 224 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Бакалавриат).http://znanium.com/bookread2.php?book=448967
8. Сорокина Н. В. Национальные стереотипы в межкультурной коммуникации: Монография / Н.В. Сорокина. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 265 с.http://znanium.com/bookread2.php?book=445197
9. Чамкин А. С. Социология коммуникации: Учебное пособие / А.С. Чамкин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 295 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат).http://znanium.com/bookread2.php?book=344978

10. Чамкин А. С. Основы коммуникологии (теория коммуникации): Учебное пособие / А.С. Чамкин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 350 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат).http://znanium.com/bookread2.php?book=344977

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

1) HR – Portal. Сообщество и публикации. http://hr-portal.ru/
2) Сообщество внутренних коммуникаторов.https://inside-pr.ru/
3) Федеральный образовательный портал ЭСМ. Экономика, социология, менеджмент. http://ecsocman.hse.ru/

## 10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, зачету.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиями и зачету рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или

схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременного обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и юридических и философских словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления, вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

При подготовке к зачету следует иметь в виду, что он является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Зачет подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Зачет проводится в форме теста.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа и выполненного письменного (тестового) задания, в зависимости от шкалы оценки.

Рекомендуется при подготовке использовать электронные библиотечные системы, а также специализированные сайты сети Internet.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине *«Управление коммуникативными процессами в социокультурном сервисе»* включают в себя следующие виды занятий:

- интерактивные лекции, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- групповые дискуссии, применяются для обеспечения навыков командной работы и межличностной коммуникации и представляют собой оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Групповые дискуссии используются при оценке обучающимися подготовленных докладов, а также в процессе коллективного обсуждения результатов выполнения индивидуальных творческих заданий.

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

Программное обеспечение:

1. Операционная система (Microsoft Windows *Проприетарная*);
2. Пакет офисных программ (Microsoft Office *Проприетарная*);
3. Web-браузер (Mozilla Firefox *GNU Lesser General Public License*);

Информационные справочные системы:

1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;

2) Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

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

| № п/п | Наименование | Количество |
|---|---|---|
| 1. | Специализированные аудитории: | |
| Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы № 41 (ул. Рощинская, 5) | | 1 |
| 2. | Технические средства обучения: | |
| компьютер с программным обеспечением № 41 | | 17 |
| 3. | Специализированные аудитории: | |
| Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 06 (ул. Рощинская, 5) | | 1 |

Пронумеровано и
прошито 27 листов

Зав. УМО _____ М.Г. Ковязина

Учебно-методический отдел