

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о подписи:  
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 30.09.2025 10:25:21  
Уникальный программный ключ:  
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**  
**«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)**

Высшая школа туризма и социальных технологий

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Речевая коммуникация в туризме»**

Направление подготовки:

**42.03.01 «Реклама и связи с общественностью»**

Направленность (профиль):

**«Реклама и связи с общественностью»**

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Рабочая программа дисциплины «Речевая коммуникация в туризме» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 512.

Рабочая программа дисциплины «Речевая коммуникация в туризме» разработана в соответствии с профессиональным стандартом «Экскурсовод(гид)», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10июня 2021г.№394н.

Составители:

к.ф.н., доцент  
(ученая степень, ученое звание)

Н. Д. Алексеева  
(ФИО)

РПД обсуждена на заседании Высшей школы туризма и социальных технологий  
02.09.2025 г., протокол № 1.

Директор Высшей школы  
туризма и социальных технологий

к.ф.н., доцент  
(уч.степень, уч.звание)

Н. Д. Алексеева  
(ФИО)

# 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

## 1.1. Цель освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у обучающихся универсальной компетенции УК-6 посредством освоения способов планирования и самостоятельного совершенствования речевой деятельности, необходимых для устной, письменной и цифровой коммуникации в сфере туризма.

## 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

| Код и наименование компетенции                                                                                                                              | Код и наименование индикатора достижения компетенции                                                                                                                                                             | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Основание (ПС)<br>* для профессиональных компетенций                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>УК-6.</b><br>Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | <b>ИУК-6.1.</b><br>Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития, образовательного и профессионального роста; подбирает способы решения и средства развития, в том числе в цифровой среде | <b>Знает:</b> основные понятия и модели речевой коммуникации, нормы современного русского литературного языка, особенности профессионального, делового и межкультурного общения в туризме, а также способы самостоятельного развития речевой компетентности.                                                                                                                                                                                                                                               | Требования рынка труда<br>Требования работодателей<br>Обобщение отечественного и зарубежного опыта<br>Экскурсовод (гид) |
|                                                                                                                                                             | <b>ИУК-6.2.</b><br>Владеет технологиями и навыками управления своей познавательной деятельностью и ее совершенствования на основе самооценки, самоконтроля и принципов самообразования в течение всей жизни      | <b>Умеет:</b> анализировать коммуникативную ситуацию и аудиторию, выбирать речевую стратегию и канал общения, создавать и редактировать устные, письменные и цифровые сообщения для сферы туризма, определять приоритеты собственного речевого развития.<br><br><b>Владеет:</b> навыками активного слушания, аргументации, публичного выступления, деловой переписки и профессионального диалога, а также приемами самоконтроля, самооценки речевого поведения и планирования дальнейшего самообразования. |                                                                                                                         |

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

### 3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

| Планируемые<br>результаты<br>освоения:<br>код<br>формируемой<br>компетенции<br>и индикаторы<br>достижения<br>компетенций | Наименование разделов, тем                                                                                                                                                                                                                      | Виды учебной работы  |                              |                                | Формы<br>текущего<br>контроля<br>(наименование<br>оценочного<br>средства) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                 | Контактная<br>работа |                              | Самостоятельная<br>работа, час |                                                                           |
|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                 | Лекции, час          | Практические<br>занятия, час |                                |                                                                           |
| УК-6:<br>ИУК-6.1.,<br>ИУК-6.2.                                                                                           | <b>Тема 1. Основы речевой коммуникации в туризме.</b><br>1. Понятие, функции, модели и компоненты речевой коммуникации.<br>2. Специфика коммуникативных ситуаций, участников и каналов общения в туризме.                                       | 3 / 0,6              |                              |                                | Сообщение / презентация.<br>Практическое задание.                         |
|                                                                                                                          | <b>Практическое занятие 1.</b> Основы речевой коммуникации в туризме.                                                                                                                                                                           |                      | 4 / 1                        |                                |                                                                           |
|                                                                                                                          | Самостоятельная работа<br>Самостоятельное изучение учебных материалов и выполнение задания по теме                                                                                                                                              |                      |                              | 15 / 20                        |                                                                           |
| УК-6:<br>ИУК-6.1.,<br>ИУК-6.2.                                                                                           | <b>Тема 2. Культура профессиональной речи специалиста сферы туризма.</b><br>1. Нормы современного русского литературного языка и коммуникативные качества речи.<br>2. Типичные речевые ошибки и приемы редактирования профессиональных текстов. | 3 / 0,6              |                              |                                | Сообщение / презентация.<br>Практическое задание.                         |
|                                                                                                                          | <b>Практическое занятие 2.</b> Культура профессиональной речи специалиста сферы туризма.                                                                                                                                                        |                      | 4 / 1                        |                                |                                                                           |
|                                                                                                                          | Самостоятельная работа<br>Самостоятельное изучение учебных материалов и выполнение задания по теме                                                                                                                                              |                      |                              | 15 / 20                        |                                                                           |
| УК-6:<br>ИУК-6.1.,<br>ИУК-6.2.                                                                                           | <b>Тема 3. Диалогическая коммуникация с туристом и деловым партнером.</b><br>1. Установление контакта, постановка вопросов, активное слушание и аргументация.<br>2. Консультирование, телефонный разговор, работа с возражениями и жалобами.    | 3 / 0,6              |                              |                                | Сообщение / презентация.<br>Практическое задание.                         |
|                                                                                                                          | <b>Практическое занятие 3.</b> Диалогическая коммуникация с туристом и деловым партнером.                                                                                                                                                       |                      | 4 / 1                        |                                |                                                                           |
|                                                                                                                          | Самостоятельная работа<br>Самостоятельное изучение учебных материалов и выполнение задания по теме                                                                                                                                              |                      |                              | 15 / 20                        |                                                                           |
| УК-6:<br>ИУК-6.1.,<br>ИУК-6.2.                                                                                           | <b>Тема 4. Публичная речь и презентация туристского продукта.</b><br>1. Композиция, аргументация и языковое оформление публичного выступления.                                                                                                  | 3 / 1                |                              |                                | Сообщение / презентация.<br>Практическое                                  |

| Планируемые<br>результаты<br>освоения:<br>код<br>формируемой<br>компетенции<br>и индикаторы<br>достижения<br>компетенций | Наименование разделов, тем                                                                                                                                                                                                                                          | Виды учебной работы  |                              |                                | Формы<br>текущего<br>контроля<br>(наименование<br>оценочного<br>средства) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                     | Контактная<br>работа |                              | Самостоятельная<br>работа, час |                                                                           |
|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                     | Лекции, час          | Практические<br>занятия, час |                                |                                                                           |
|                                                                                                                          | 2. Презентация маршрута, объекта или цифрового решения для туризма;<br>ответы на вопросы аудитории.                                                                                                                                                                 |                      |                              |                                | ое задание.                                                               |
|                                                                                                                          | <b>Практическое занятие 4.</b> Публичная речь и презентация туристского продукта.                                                                                                                                                                                   |                      | 6 / 1                        |                                |                                                                           |
|                                                                                                                          | Самостоятельная работа<br>Самостоятельное изучение учебных материалов и выполнение задания по теме                                                                                                                                                                  |                      |                              | 19 / 25                        |                                                                           |
| УК-6:<br>ИУК-6.1.,<br>ИУК-6.2.                                                                                           | <b>Тема 5. Письменная и цифровая коммуникация в туризме.</b><br>1. Жанры деловой переписки, структура сообщения и правила речевого этикета.<br>2. Коммуникация по электронной почте, в мессенджерах, социальных сетях и сервисах обратной связи.                    | 3 / 0,6              |                              |                                | Сообщение /<br>презентаци<br>я.<br>Практическ<br>ое задание.              |
|                                                                                                                          | <b>Практическое занятие 5.</b> Письменная и цифровая коммуникация в туризме.                                                                                                                                                                                        |                      | 6 / 1                        |                                |                                                                           |
|                                                                                                                          | Самостоятельная работа<br>Самостоятельное изучение учебных материалов и выполнение задания по теме                                                                                                                                                                  |                      |                              | 19 / 25                        |                                                                           |
| УК-6:<br>ИУК-6.1.,<br>ИУК-6.2.                                                                                           | <b>Тема 6. Межкультурная коммуникация и развитие индивидуального речевого стиля.</b><br>1. Культурные различия, речевой этикет и предупреждение коммуникативных барьеров.<br>2. Самооценка речевой компетентности и индивидуальная траектория ее совершенствования. | 3 / 0,6              |                              |                                | Сообщение /<br>презентаци<br>я.<br>Практическ<br>ое задание.              |
|                                                                                                                          | <b>Практическое занятие 6.</b> Межкультурная коммуникация и развитие индивидуального речевого стиля.                                                                                                                                                                |                      | 4 / 1                        |                                |                                                                           |
|                                                                                                                          | Самостоятельная работа<br>Самостоятельное изучение учебных материалов и выполнение задания по теме                                                                                                                                                                  |                      |                              | 15 / 20                        |                                                                           |
|                                                                                                                          | <b>ИТОГО</b>                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>18 / 4</b>        | <b>28 / 6</b>                | <b>98 / 130</b>                |                                                                           |
|                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                     |                      |                              |                                |                                                                           |

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной и заочной форм обучения

## **4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии**

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- репродуктивные технологии;
- технологии развивающего обучения;
- информационные технологии: Яндекс-документы, Google-документы, Zoom.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

### **4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа**

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

### **4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа/ на практических занятиях**

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- развитие умений и навыков подготовки и выступления с докладами, сообщениями, презентациями;
- обсуждение вопросов по учебному материалу дисциплины;
- выполнение и анализ практических заданий;

– подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает выполнение практических заданий по всем темам.

#### **4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся**

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

- изучение учебной литературы по курсу;
- работу с ресурсами Интернет;
- подготовку к практическим (семинарским) занятиям;
- выполнение практических заданий;
- подготовку к промежуточной аттестации по курсу.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>

## 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

#### Основная литература

1. Войтик, Н. В. Речевая коммуникация : учебник для вузов / Н. В. Войтик. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 104 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17846-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/562650> (дата обращения: 01.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Русский язык и культура речи : учебник / под редакцией О. Я. Гойхмана. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 240 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/3428. — ISBN 978-5-16-020673-8. — Текст : электронный. — URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2186867> (дата обращения: 01.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3. Бизнес-коммуникации в сервисе: документационные, речевые, имиджевые и рекламные технологии : учебное пособие / О. Я. Гойхман, Л. М. Гончарова, М. О. Кошлякова, Т. М. Надеина ; под редакцией О. Я. Гойхмана, Л. М. Гончаровой. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 229 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/24602. — ISBN 978-5-16-020687-5. — Текст : электронный. — URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2174333> (дата обращения: 01.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
4. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 488 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16685-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/544942> (дата обращения: 01.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
5. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации: учебник и практикум для академического бакалавриата / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 324 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02346-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/432886> (дата обращения: 01.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

#### Дополнительная литература

6. Папкина, О. В. Деловые коммуникации : учебник / О. В. Папкина. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2025. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — ISBN 978-5-9558-0301-2. — Текст : электронный. — URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2208997> (дата обращения: 01.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
7. Серебрякова, Г. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / Г. В. Серебрякова, И. В. Незамайкин. — Чебоксары : Среда, 2025. — 209 с. — ISBN 978-5-907965-82-9. — DOI 10.31483/a-10765. — Текст : электронный. — URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2228910> (дата обращения: 01.09.2025). — Режим доступа: свободный.
8. Боголюбова, Н. М. Межкультурная коммуникация : учебник для вузов / Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 582 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16204-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/544893> (дата обращения: 01.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

9. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебник для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16621-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт. — URL: <https://urait.ru/bcode/561128> (дата обращения: 01.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
10. Барабаш, В. В. Общая риторика : учебник / В. В. Барабаш, Э. Г. Куликова. — 2-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2025. — 376 с. — ISBN 978-5-9765-5597-6. — Текст : электронный. — URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=457428> (дата обращения: 01.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
11. Пивоваров, А. М. Деловые коммуникации: теория и практика : учебное пособие / А. М. Пивоваров. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2024. — 162 с. — (Высшее образование). — DOI 10.29039/01913-9. — ISBN 978-5-369-01913-9. — Текст : электронный. — URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2133532> (дата обращения: 01.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
12. Вяткина, И. В. Русский язык и деловые коммуникации : учебное пособие / И. В. Вяткина, Е. В. Слепнева. — Казань : КНИТУ, 2020. — 96 с. — ISBN 978-5-7882-2937-9. — Текст : электронный. — URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1905087> (дата обращения: 01.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
13. Русское речевое общение : учебник / Н. Н. Гончарова, Н. Н. Захарова, А. М. Николаев, Е. П. Щенникова. — Москва : ФЛИНТА, 2022. — 456 с. — ISBN 978-5-9765-4673-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/186271> (дата обращения: 01.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
14. Анциферова, Н. Б. Речевая коммуникация: теоретический и практический аспект : учебное пособие / Н. Б. Анциферова, Ю. В. Звезда. — Чита : ЗабГУ, 2020. — 121 с. — ISBN 978-5-9293-2689-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/173703> (дата обращения: 01.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

## 5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / АО «Консультант Плюс». — Москва, 1992. — URL: <https://www.consultant.ru/> (дата обращения: 01.09.2025). — Текст : электронный.
2. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». — Тольятти, 2010. — URL: <http://elib.tolgas.ru/> (дата обращения: 01.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.
3. Электронно-библиотечная система Znanium : сайт / ООО «ЗНАНИУМ». — Москва, 2011. — URL: <https://znanium.ru/> (дата обращения: 01.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.
4. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО «ЭБС ЛАНЬ». — Санкт-Петербург, 2011. — URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения: 01.09.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.
5. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. — Москва, 2000. — URL : <https://elibrary.ru> (дата обращения: 01.09.2025). — Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. — Текст: электронный.

## 5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

| №п/п | Наименование      | Условия доступа                                        |
|------|-------------------|--------------------------------------------------------|
| 1    | Microsoft Windows | из внутренней сети университета (лицензионный договор) |
| 2    | Microsoft Office  | из внутренней сети университета (лицензионный договор) |

| №п/п | Наименование     | Условия доступа                                                                    |
|------|------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 3    | Консультант Плюс | из внутренней сети университета (лицензионный договор)                             |
| 4    | СДО MOODLE       | из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет<br>(лицензионный договор) |

## **6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

**Занятия лекционного типа.** Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

**Занятия семинарского типа.** Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

**Промежуточная аттестация.** Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

**Самостоятельная работа.** Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

- компьютерные классы университета;
- библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети «Интернет».

### **Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).**

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;
- формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;
- проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
- взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети «Интернет».

## **7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ**

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;
- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

## 8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

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

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

#### Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

| Форма проведения промежуточной аттестации | Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения |                       | Шкала оценки уровня освоения дисциплины |                                                  |                             |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------|
|                                           | Уровневая шкала оценки компетенций                        | 100 балльная шкала, % | 100 балльная шкала, %                   | 5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл | недифференцированная оценка |
| Зачет                                     | допороговый                                               | ниже 61               | ниже 61                                 | «неудовлетворительно» / 2                        | не зачтено                  |
|                                           | пороговый                                                 | 61-85,9               | 61-69,9                                 | «удовлетворительно» / 3                          | зачтено                     |
|                                           |                                                           |                       | 70-85,9                                 | «хорошо» / 4                                     | зачтено                     |
|                                           | повышенный                                                | 86-100                | 86-100                                  | «отлично» / 5                                    | зачтено                     |

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии с набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

**Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень),** если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень),** если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается несформированным,** если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

### Формы текущего контроля успеваемости

| Формы текущего контроля    | Количество контрольных точек | Количество баллов за 1 контр. точку | Макс. возм. кол-во баллов |
|----------------------------|------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|
| Сообщение / презентация    | 9                            | 5                                   | 45                        |
| Практическое задание       | 11                           | 5                                   | 55                        |
| <b>Итого по дисциплине</b> |                              |                                     | <b>100 баллов</b>         |

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине <http://sdo.tolgaz.ru/>.

## 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

### 8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

#### Примерные темы сообщений / презентаций

#### **Практическое занятие № 1. Основы речевой коммуникации в туризме.**

1. Понятие, функции и виды речевой коммуникации.
2. Компоненты коммуникативного процесса: участники, сообщение, канал, контекст и обратная связь.
3. Типичные коммуникативные ситуации и роли участников в сфере туризма.
4. Вербальные, невербальные и цифровые средства общения.
5. Критерии эффективности профессиональной коммуникации.

#### **Практическое занятие № 2. Культура профессиональной речи специалиста сферы туризма.**

1. Орфоэпические, лексические, грамматические и стилистические нормы.
2. Точность, логичность, понятность, уместность и выразительность речи.
3. Профессиональная терминология и корректное представление туристской информации.
4. Типичные ошибки в информационных, деловых и рекламных текстах о туризме.
5. Редактирование текста с учетом цели, адресата и канала коммуникации.

#### **Практическое занятие № 3. Диалогическая коммуникация с туристом и деловым партнером.**

1. Установление контакта и выявление коммуникативной потребности собеседника.
2. Открытые и закрытые вопросы, уточнение, перефразирование и активное слушание.
3. Объяснение, аргументация и работа с возражениями.
4. Телефонное консультирование и деловая беседа.
5. Коммуникация при жалобе, конфликте и восстановлении доверия.

#### **Практическое занятие № 4. Публичная речь и презентация туристского продукта.**

1. Определение цели выступления и анализ аудитории.
2. Композиция, тезис, аргументы, примеры и вывод публичной речи.
3. Приемы сюжетного повествования и языковые средства представления маршрута, объекта или проекта.
4. Техника речи, невербальное поведение и использование визуальных материалов.
5. Ответы на вопросы аудитории и самоанализ выступления.

#### **Практическое занятие № 5. Письменная и цифровая коммуникация в туризме.**

1. Жанры деловой переписки и структура профессионального сообщения.
2. Правила подготовки электронного письма туристу, партнеру или организации.
3. Общение в мессенджерах, социальных сетях и цифровых сервисах.
4. Ответы на отзывы и обращения: тональность, ясность и персонализация.

5. Речевой этикет, цифровой этикет, конфиденциальность и доступность текста.

### **Практическое занятие № 6. Межкультурная коммуникация и развитие индивидуального речевого стиля.**

1. Влияние культурных норм на речевое и невербальное поведение.
2. Стереотипы, языковые трудности и другие межкультурные барьеры.
3. Речевой этикет и корректная коммуникация с различными категориями туристов.
4. Самооценка сильных сторон и дефицитов речевой компетентности.
5. Индивидуальный план развития профессиональной речи и способы самоконтроля.

#### **Примерные практические задания**

##### **Задание 1.**

Составьте коммуникативный паспорт ситуации консультирования туриста при выборе маршрута, средства размещения или экскурсионной программы.

##### **Ход работы:**

1. Определите участников, цель, контекст, канал и ожидаемый результат общения.
2. Сформулируйте вопросы для выявления потребностей туриста и варианты уточняющих реплик.
3. Подготовьте объяснение выбранного предложения с аргументами и предупреждением возможных возражений.
4. Составьте сценарий диалога и проведите самооценку его ясности, корректности и результативности.

##### **Задание 2.**

Сравните особенности очного, телефонного и цифрового общения в одной профессиональной ситуации сферы туризма.

##### **Ход работы:**

1. Выберите ситуацию: консультация, подтверждение бронирования, изменение программы, ответ на вопрос или урегулирование претензии.
2. Для каждого канала определите цель, аудиторию, степень формальности, допустимые речевые средства и ограничения.
3. Оцените риски и коммуникативные барьеры, а также способы получения обратной связи.

Результаты представьте в таблице и сформулируйте вывод о выборе канала с учетом ситуации и адресата.

| <b>Критерий</b>                | <b>Очное общение</b> | <b>Телефон</b> | <b>Цифровой канал</b> |
|--------------------------------|----------------------|----------------|-----------------------|
| Типичная ситуация применения   |                      |                |                       |
| Коммуникативная цель           |                      |                |                       |
| Состав и ожидания аудитории    |                      |                |                       |
| Степень формальности           |                      |                |                       |
| Допустимые речевые средства    |                      |                |                       |
| Роль невербальной коммуникации |                      |                |                       |
| Основные риски и барьеры       |                      |                |                       |
| Критерии эффективности         |                      |                |                       |

##### **Задание 3.**

Подготовьте ответ на жалобу туриста о несоответствии услуги ожиданиям в двух форматах: электронное письмо и краткое сообщение в мессенджере.

**Ход работы:**

1. Выделите факты, эмоции и ожидания автора обращения.
2. Сформулируйте подтверждение получения обращения, проявление внимания к ситуации и уточняющие вопросы.
3. Предложите решение без категоричных обещаний и двусмысленных формулировок.
4. Сравните версии по объему, тональности, структуре и нормам цифрового этикета.

**Задание 4.**

Подготовьте публичную презентацию туристского маршрута, объекта показа или цифрового решения для туризма продолжительностью 5–7 минут.

**Ход работы:**

1. Определите аудиторию, цель, основной тезис и ожидаемое действие слушателей.
2. Постройте композицию выступления, подберите аргументы, примеры и речевые средства удержания внимания.
3. Подготовьте визуальное сопровождение и ответы на три возможных вопроса аудитории.
4. Проведите выступление, получите обратную связь и оформите краткий лист самоанализа.

**Задание 5.**

Сформируйте мини-портфолио из трех материалов, подготовленных в рамках дисциплины, оцените собственную речевую компетентность и составьте индивидуальный план ее развития на один семестр.

В плане укажите приоритетные навыки, учебные источники, практические действия, сроки, критерии самоконтроля и ожидаемый результат.

### **8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: зачет (по результатам накопительного рейтинга или в устно-письменной форме).

#### **Вопросы для подготовки к зачету**

| №                                                                                                                                                        | Содержание вопроса                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</b> |                                                                                         |
| 1.                                                                                                                                                       | Раскройте понятие речевой коммуникации и ее значение для профессиональной деятельности. |
| 2.                                                                                                                                                       | Назовите основные функции речевой коммуникации.                                         |
| 3.                                                                                                                                                       | Охарактеризуйте компоненты модели коммуникативного процесса.                            |
| 4.                                                                                                                                                       | Раскройте понятие коммуникативной ситуации.                                             |
| 5.                                                                                                                                                       | Объясните роль адресанта, адресата и обратной связи в общении.                          |
| 6.                                                                                                                                                       | Назовите основные каналы профессиональной коммуникации в туризме.                       |
| 7.                                                                                                                                                       | Объясните взаимосвязь вербальных и невербальных средств общения.                        |
| 8.                                                                                                                                                       | Охарактеризуйте коммуникативные помехи и барьеры.                                       |
| 9.                                                                                                                                                       | Раскройте особенности речевой коммуникации в сфере туризма.                             |
| 10.                                                                                                                                                      | Назовите критерии эффективности профессионального общения.                              |
| 11.                                                                                                                                                      | Раскройте понятие нормы современного русского литературного языка.                      |
| 12.                                                                                                                                                      | Охарактеризуйте основные орфоэпические нормы профессиональной речи.                     |
| 13.                                                                                                                                                      | Охарактеризуйте лексические нормы и причины лексических ошибок.                         |
| 14.                                                                                                                                                      | Объясните значение грамматических и синтаксических норм.                                |
| 15.                                                                                                                                                      | Назовите функциональные стили, используемые в профессиональной коммуникации.            |
| 16.                                                                                                                                                      | Раскройте основные коммуникативные качества хорошей речи.                               |

|     |                                                                                                         |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 17. | Объясните требования к использованию профессиональной терминологии и наименований туристских объектов.  |
| 18. | Назовите типичные речевые ошибки в информационных и рекламных текстах о туризме.                        |
| 19. | Опишите последовательность редактирования профессионального текста.                                     |
| 20. | Объясните способы адаптации сообщения к цели, аудитории и каналу коммуникации.                          |
| 21. | Охарактеризуйте основные этапы профессионального диалога.                                               |
| 22. | Назовите приемы установления и поддержания речевого контакта.                                           |
| 23. | Объясните способы выявления потребностей туриста в ходе беседы.                                         |
| 24. | Сравните открытые, закрытые, уточняющие и альтернативные вопросы.                                       |
| 25. | Раскройте содержание техники активного слушания.                                                        |
| 26. | Объясните назначение уточнения, перефразирования и резюмирования.                                       |
| 27. | Охарактеризуйте структуру речевой аргументации.                                                         |
| 28. | Назовите правила профессионального телефонного разговора.                                               |
| 29. | Опишите речевые приемы работы с возражениями.                                                           |
| 30. | Объясните особенности коммуникации при жалобе и конфликтной ситуации.                                   |
| 31. | Раскройте понятие публичной речи и ее место в деятельности специалиста сферы туризма.                   |
| 32. | Назовите основные цели и виды публичного выступления.                                                   |
| 33. | Объясните порядок анализа аудитории перед выступлением.                                                 |
| 34. | Охарактеризуйте композицию публичной речи.                                                              |
| 35. | Раскройте требования к тезису, аргументам, примерам и выводу.                                           |
| 36. | Объясните возможности сюжетного повествования при презентации туристского продукта.                     |
| 37. | Охарактеризуйте основные элементы техники речи.                                                         |
| 38. | Раскройте роль позы, жестов, мимики и зрительного контакта.                                             |
| 39. | Назовите правила использования визуальных материалов в презентации.                                     |
| 40. | Опишите приемы ответа на вопросы аудитории и самоанализа выступления.                                   |
| 41. | Раскройте особенности письменной профессиональной коммуникации.                                         |
| 42. | Назовите основные жанры деловой переписки в сфере туризма.                                              |
| 43. | Охарактеризуйте структуру электронного делового письма.                                                 |
| 44. | Объясните требования к теме письма, обращению, основному тексту и подписи.                              |
| 45. | Раскройте понятие тональности сообщения и способы ее выбора.                                            |
| 46. | Назовите правила профессионального общения в мессенджерах.                                              |
| 47. | Охарактеризуйте особенности коммуникации в социальных сетях и сервисах отзывов.                         |
| 48. | Опишите структуру письменного ответа на обращение или жалобу туриста.                                   |
| 49. | Объясните требования цифрового этикета и конфиденциальности переписки.                                  |
| 50. | Раскройте принципы ясного и доступного изложения информации в цифровой среде.                           |
| 51. | Дайте определение межкультурной коммуникации.                                                           |
| 52. | Объясните влияние культурных норм и ценностей на речевое поведение.                                     |
| 53. | Сравните особенности высококонтекстной и низкоконтекстной коммуникации.                                 |
| 54. | Раскройте влияние стереотипов и этноцентризма на профессиональное общение.                              |
| 55. | Охарактеризуйте культурные различия невербального поведения.                                            |
| 56. | Назовите правила речевого этикета при общении с иностранными туристами.                                 |
| 57. | Объясните принципы корректной и доступной коммуникации с различными категориями туристов.               |
| 58. | Назовите способы самооценки речевой компетентности.                                                     |
| 59. | Опишите структуру индивидуального плана развития профессиональной речи.                                 |
| 60. | Объясните роль самоконтроля, обратной связи и самообразования в совершенствовании речевой коммуникации. |