Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 29.10.2025 13:20:53
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:
**09.03.02 «Информационные системы и технологии»**

Направленность (профиль):
**«Информационные системы и технологии»**

Квалификация выпускника: **бакалавр**

Тольятти 2025

Рабочая программа дисциплины «Речевая коммуникация в туризме» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки *09.03.02 «Информационные системы и технологии», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 19 сентября 2017 года № 926.*

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 | Н. Д. Алексеева |
|---|---|
| (ученая степень, ученое звание) | (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 | Н. Д. Алексеева |
|---|---|---|
| | (уч.степень, уч.звание) | (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)** * для профессиональных компетенций |
|---|---|---|---|
| **УК-6.** Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | **ИУК-6.1.** Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития, образовательного и профессионального роста; подбирает способы решения и средства развития, в том числе в цифровой среде<br><br>**ИУК-6.2.** Владеет технологиями и навыками управления своей познавательной деятельностью и ее совершенствования на основе самооценки, самоконтроля и принципов самообразования в течение всей жизни | **Знает:** 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.<br><br>**Умеет:** 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>**Владеет:** навыками активного слушания, аргументации, публичного выступления, деловой переписки и профессионального диалога, а также приемами самоконтроля, самооценки речевого поведения и планирования дальнейшего самообразования. | Требования рынка труда<br>Требования работодателей<br>Обобщение отечественного и зарубежного опыта<br><br>Профессиональный стандарт «Экскурсовод(гид)» |

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) образовательной программы (Модуль дополнительной специализации по выбору «Туристско-гостиничная деятельность»).

## 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет **4 з.е. (144 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

| Виды учебных занятий и работы обучающихся | Трудоемкость, час |
|---|---|
| **Общая трудоемкость дисциплины, час** | **144** |
| **Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:** | **46 / 10** |
| **занятия лекционного типа** (лекции) | 18 / 4 |
| **занятия семинарского типа** (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия) | 28 / 6 |
| **лабораторные работы** | **- / -** |
| **Самостоятельная работа всего, в т.ч.:** | **98 / 130** |
| Самоподготовка по темам (разделам) дисциплины | 98 / 130 |
| Выполнение курсового проекта /курсовой работы | **- / -** |
| **Контроль (часы на зачет)** | **- / 4** |
| **Промежуточная аттестация** | **зачет** |

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

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

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

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

**3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам**

| Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций | Наименование разделов, тем | Виды учебной работы | | | Формы текущего контроля (наименование оценочного средства) |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Контактная работа | | Самостоятельная работа, час | |
| | | Лекции, час | Практические занятия, час | | |
| УК-6: ИУК-6.1., ИУК-6.2. | **Тема 1. Основы речевой коммуникации в туризме.**<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. Практическое задание. |
| | **Практическое занятие 1.** Основы речевой коммуникации в туризме. | | 4 / 1 | | |
| | Самостоятельная работа<br>Самостоятельное изучение учебных материалов и выполнение задания по теме | | | 15 / 20 | |
| УК-6: ИУК-6.1., ИУК-6.2. | **Тема 2. Культура профессиональной речи специалиста сферы туризма.**<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. Практическое задание. |
| | **Практическое занятие 2.** Культура профессиональной речи специалиста сферы туризма. | | 4 / 1 | | |
| | Самостоятельная работа<br>Самостоятельное изучение учебных материалов и выполнение задания по теме | | | 15 / 20 | |
| УК-6: ИУК-6.1., ИУК-6.2. | **Тема 3. Диалогическая коммуникация с туристом и деловым партнером.**<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. Практическое задание. |
| | **Практическое занятие 3.** 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: ИУК-6.1., ИУК-6.2. | **Тема 4. Публичная речь и презентация туристского продукта.**<br>1. Композиция, аргументация и языковое оформление публичного выступления. | 3 / 1 | | | Сообщение / презентация. Практическ |

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

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 занятиями 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. Папкова, О. В. Деловые коммуникации : учебник / О. В. Папкова. — 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. Звездина. — 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 (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).**

Каждыйобучающийсявтечениевсегопериодаобученияобеспечениндивидуальнымнеограниченным 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 бальная шкала, % | 100 бальная 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 за 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 |
| **Итого по дисциплине** | | | **100 баллов** |

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине http://sdo.tolgas.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.

| Критерий | Очное общение | Телефон | Цифровой канал |
|---|---|---|---|
| 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 |
|---|---|
| **УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни** | |
| 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. |