Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 26.12.2025 13:27:55
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:
27.03.02 «Управление качеством»

Направленность (профиль):
«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ СИСТЕМАХ»

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 27.03.02 «Управление качеством», утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 31.07.2020 г. № 869.

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 **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. **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. **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 Требования работодателей Обобщение отечественного и зарубежного опыта 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.** 1. Понятие, функции, модели и компоненты речевой коммуникации. 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 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.** 1. Нормы современного русского литературного языка и коммуникативные качества речи. 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 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.** 1. Установление контакта, постановка вопросов, активное слушание и аргументация. 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 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.** 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 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.** 1. Жанры деловой переписки, структура сообщения и правила речевого этикета. 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 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.** 1. Культурные различия, речевой этикет и предупреждение коммуникативных барьеров. 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 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.