

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Дальневосточный государственный университет путей сообщения"  
(ДВГУПС)

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой

(к802) Международные  
коммуникации, сервис и туризм

Щекина Е.Г., канд.  
культурологии, доцент



30.05.2023

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины **Межличностные и деловые коммуникации**

для направления подготовки 43.03.01 Сервис

Составитель(и): доцент, Соин Я.Я.

Обсуждена на заседании кафедры: (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от 18.05.2023г. № 10

Обсуждена на заседании методической комиссии по родственным направлениям и специальностям: Протокол

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_ \_\_\_\_ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от \_\_\_\_ 2024 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_ \_\_\_\_ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от \_\_\_\_ 2025 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_ \_\_\_\_ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от \_\_\_\_ 2026 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Председатель МК РНС

\_\_ \_\_\_\_ 2027 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм

Протокол от \_\_\_\_ 2027 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент

Рабочая программа дисциплины Межличностные и деловые коммуникации разработана в соответствии с ФГОС, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 № 514

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

**ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	144	Виды контроля в семестрах:
в том числе:		экзамены (семестр) 4
контактная работа	52	
самостоятельная работа	56	
часов на контроль	36	

**Распределение часов дисциплины по семестрам (курсам)**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
	13 3/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	16	16	16	16
Практические	32	32	32	32
Контроль самостоятельной работы	4	4	4	4
Итого ауд.	48	48	48	48
Контактная работа	52	52	52	52
Сам. работа	56	56	56	56
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	144	144	144	144

**1. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

1.1	Концептуальные основания межличностной коммуникации. Эффекты межличностной коммуникации. Особенности межличностного взаимодействия. Коммуникативные стили и правила в общении. Коммуникации в группах. Принципы эффективности деловой коммуникации. Типы и приемы в деловых коммуникациях.
-----	--

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Код дисциплины:	Б1.В.14
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Культурология
2.1.2	Иностранный язык
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Организация делового и выставочного сервиса
2.2.2	Гейминг и интерактивные коммуникации
2.2.3	Организация услуг для людей с ограниченными возможностями
2.2.4	Администрирование деятельности на предприятиях сферы услуг

**3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

**УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде**

<b>Знать:</b>
<b>Уметь:</b>
<b>Владеть:</b>

**УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)**

<b>Знать:</b>
<b>Уметь:</b>
<b>Владеть:</b>

**4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	<b>Раздел 1. Лекционные занятия</b>						
1.1	Тема 1. Понятие и сущность делового общения. Концептуальные основания межличностной коммуникации. Эффекты межличностной коммуникации. Особенности межличностного взаимодействия. Понятие общения. Этапы общения. Структура и средства коммуникационного процесса. Функции и стороны общения. Специфика делового общения. Виды и формы делового общения. Стили делового общения. /Лек/	4	2		Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	

1.2	Тема 2. Перцептивная сторона делового общения. Коммуникативные стили и правила в общении. Коммуникации в группах. Факторы, обуславливающие ошибки восприятия партнера при первом знакомстве. Механизмы и эффекты межличностного восприятия. Фундаментальная ошибка каузальной атрибуции. Явление самоподачи. Понятие имиджа, его функции в общении, средства создания. /Лек/	4	2		Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.3	Topic 3. The communicative aspect of business communication. Ethics of business communication. Forms of business communication. Features of verbal and nonverbal business communication. Hearing in business communication (difficulties of effective hearing, types of hearing, rules of hearing). Communication barriers and ways to overcome them /Лек/	4	2		Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.4	Тема 4. Интерактивная сторона делового общения. Принципы эффективности деловой коммуникации. Типы и приемы в деловых коммуникациях Основные позиции партнеров в деловом общении согласно теории Э.Берна. Способы изменения поведения и деятельности других людей в деловой коммуникации. Характеристика манипуляций и пути их нейтрализации. /Лек/	4	2		Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.5	Topic 5. Forms of business communication in the world Business conversation, meeting, negotiations. Structural organization and stages of business conversations, meetings, negotiations. Tactics and procedure of individual stages. Methods of improving the efficiency of business conversations, meetings, negotiations. Peculiarities of international negotiations and business protocol. /Лек/	4	2		Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.6	Topic 6. Principles of business ethics in the international environment Concepts, tasks and main categories of business ethics. Ethics of business interpersonal relations in the working group. Ethics of activity of the head. Ethical standards in business communication of subordinates with the head. Ethics of business communication between colleagues. /Лек/	4	2		Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
1.7	Topic 7. Conflicts in the sphere of business communication. Methodological bases of conflictology and essential characteristics of conflicts in the work of specialists. Prevention and constructive resolution of conflicts. Conflict management. Ethical norms of communication in conflict. /Лек/	4	2		Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	

1.8	Topic 8. International etiquette in business communication. Basics of business hospitality. National features of business negotiations in the US, Europe, Asia, the East. Rules of verbal and nonverbal etiquette. Phone etiquette. Rules of business correspondence. Business card. Appearance and manners of a business person. Business etiquette. Features of business communication with foreign partners /Лек/	4	2		Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
<b>Раздел 2. Практические занятия</b>							
2.1	Тема 1. Характеристики делового общения. Изучение основных понятий и категорий делового общения. Выявление уровня общительности. Определение индивидуального стиля делового общения и взаимодействия с другими людьми. /Пр/	4	2		Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
2.2	Topic 2. Perception of a business partner. The study of the mistakes of first impressions and how to overcome them. Working out techniques that help to form an attraction in business communication. Technique of self-presentation in business communication. /Пр/	4	4		Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
2.3	Topic 3. Communicative processes in business communication. Working out the requirements for professional speech. Recognition of nonverbal signals in business communication. Technologies to improve effective listening skills. /Пр/	4	4		Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
2.4	Тема 4. Способы воздействия на партнера по деловому общению. Отработка стратегии взаимодействия с партнером на основе определения его позиции в деловом общении. Тестирование на определение степени внушаемости. Изучение способов распознавания и нейтрализации манипуляций в деловом общении. /Пр/	4	4		Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
2.5	Тема 5. Технология проведения деловых бесед, совещаний, переговоров. Развитие навыков публичного выступления на деловых совещаниях. Отработка навыков проведения деловой беседы. Деловая игра «Переговоры». /Пр/	4	4		Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
2.6	Topic 6. Ethics of relationships in the team Determination of the optimal management style, diagnosis of interpersonal relations and identification of ways to improve the moral and psychological climate in the team. /Пр/	4	4		Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	

2.7	Тема 7. Способы разрешения конфликтов. Тестирование на выявление уровня конфликтности. Анализ конфликтных ситуаций в деловом общении. Изучение стратегий поведения в конфликтных ситуациях. /Пр/	4	6		Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
2.8	Topic 8. International business etiquette. Development of speech etiquette skills. Business game to study the rules of meeting, greeting and presentation of business partners, norms of communication on the phone, Seating rules at the table, etc /Пр/	4	4		Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
<b>Раздел 3. Самостоятельная работа студентов</b>							
3.1	WORKING WITH LITERARY AND INTERNET-SOURCES, DIGITAL LIBRARIES; PREPARATION FOR THE EXAM /Ср/	4	34		Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
3.2	THE PREPARATION OF THE REPORT ON PRACTICAL TRAINING AND DEVELOPMENT OF THE PRESENTATION TO THE REPORT /Ср/	4	12		Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
3.3	THE SOLUTION OF PROBLEMS AND CASES, DESIGN YOUR OWN CASE /Ср/	4	10		Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	
<b>Раздел 4. Промежуточная аттестация</b>							
4.1	/Экзамен/	4	36		Л1.1Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6 Э7	0	

## 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Размещены в приложении

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Перечень основной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Титова Л. Г.	Деловое общение	Москва: Юнити-Дана, 2015, <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436853">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436853</a>

#### 6.1.2. Перечень дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1		Деловое общение	Кемерово: КемГУКИ, 2014, <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=279466">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=279466</a>
Л2.2	Громова Н. М.	Деловое общение на иностранном языке: Методика обучения	Москва: Издательство "Магистр", 2010, <a href="http://znanium.com/go.php?id=192695">http://znanium.com/go.php?id=192695</a>

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

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Чулкина Н. Л.	Основы межкультурной коммуникации: учебно-практическое пособие	Москва: Евразийский открытый институт, 2010, <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=90800">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=90800</a>

<b>6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)</b>		
Э1	НТБ ДВГУПС	<a href="http://lib.festu.khv.ru/elektronnyj-dostup/175-elektronnyj-dostup">http://lib.festu.khv.ru/elektronnyj-dostup/175-elektronnyj-dostup</a>
Э2	Научная электронная библиотека ELIBRARY	<a href="http://www.eLIBRARY.RU">http://www.eLIBRARY.RU</a>
Э3	Научная электронная библиотека открытого доступа «КИБЕРЛЕНИНКА»	<a href="http://www.cyberleninka.ru">http://www.cyberleninka.ru</a>
Э4	ЭБС "Лань"	<a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a>
Э5	ЭБС Университетская библиотека ONLINE	<a href="http://biblioclub.ru">http://biblioclub.ru</a>
Э6	Сайт Федерального агентства по туризму	<a href="http://www.russiatourism.ru">http://www.russiatourism.ru</a>
Э7	Портал индустрии гостеприимства и питания	<a href="http://www.horeca.ru/">http://www.horeca.ru/</a>
<b>6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)</b>		
<b>6.3.1 Перечень программного обеспечения</b>		
Office Pro Plus 2007 - Пакет офисных программ, лиц.45525415		
Windows XP - Операционная система, лиц. 46107380		
Windows 7 Pro - Операционная система, лиц. 60618367		
Zoom (свободная лицензия)		
Free Conference Call (свободная лицензия)		
Антивирус Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Расширенный Russian Edition - Антивирусная защита, контракт 469 ДВГУПС		
<b>6.3.2 Перечень информационных справочных систем</b>		
ИСС "КонсультантПлюс" <a href="https://www.consultant.ru/">https://www.consultant.ru/</a>		

<b>7. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)</b>		
Аудитория	Назначение	Оснащение
3241	Учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	комплект учебной мебели: столы, стулья, доска, тематические плакаты
2402	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	комплект учебной мебели: столы, стулья, меловая доска, интерактивная доска
249	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
343	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи. Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
3317	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
1303	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.
3322	Помещения для самостоятельной работы обучающихся. Читальный зал НТБ	Тематические плакаты, столы, стулья, стеллажи Компьютерная техника с возможностью подключения к сети Интернет, свободному доступу в ЭБС и ЭИОС.

<b>8. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>
<p><b>INSTRUCTIONS FOR THE PREPARATION OF STUDENTS FOR PRACTICAL TRAINING</b></p> <p>The purpose of practical training for students is to consolidate the received during lectures and in the process of self - study of special information materials (bibliographic sources: textbooks, manuals, monographs, dissertations, periodicals (articles in magazines, Newspapers), legal framework, professional information portals, official professional sites on the Internet, etc.) knowledge. The duties of the teacher include the provision of methodological assistance and advice to students. Before classes, students need to study information materials on the issues put to practice and be ready to discuss them in a free discussion mode. Creative independence of students is encouraged in case of " going beyond " the task and demonstration of the result of initiative work (handout, analytical note, list of sources on the Internet on the problem, etc.).</p>



Preparation for practical training should begin with the study of the recommended literature teacher. It should be remembered that the lecture is usually considered not all the material, but only part of it. The rest of it is replenished in the process of independent work. In this regard, work with the recommended literature is mandatory. Particular attention should be paid to the content of the main provisions and conclusions, explanation of phenomena and facts, understanding the practical application of the theoretical issues. To finish the training should plan (outline) on the material under study (question). This allows you to create a concentrated, concise view of the issues under study.

It should be noted that students must perform and submit to the teacher to check certain types of work on current topics in a strictly fixed time. Thus, during the semester, students are given the opportunity to show their intellectual and creative abilities for each of the presented types of work. In this case, the student can control the number of points, for example, if he failed to reach the "maximum" in the analysis of publications, he can additionally prepare a written work or presentation.

Preparation for practical training includes the following elements of independent activity: a clear understanding of the purpose and objectives of its implementation; allocation of skills of mental, analytical, scientific activities that will result from the work ahead.

### 1) WORKING WITH LITERARY AND INTERNET-SOURCES, DIGITAL LIBRARIES

In the framework of self-training, special attention should be paid to the work with information materials. Due to the abundance of information and saturation of the book market, in the course of self-training there is a need to master the methodology of literature search and evaluation of the information contained in it. The most traditional and familiar are the following ways to search for information materials: work with bibliographic publications in libraries; the study of special issues, references to literature, systematized by industry, sections, or specific problems; the use of library catalogues, which are currently presented mainly in the form of computer information.

There are several ways to assess the scientific text: first, the definition of the purpose of the work-polemic, alternative, critical, traditional; secondly, a comparison of the date of publication of a book or magazine and changes in the economic, political, social and other spheres of the state, taking into account the trends in the development of science (for example, choosing a textbook it is desirable to be guided by this method); third, a comparison of at least several literary sources in order to fully assess the degree of development and study of the object and subject; fourth, consulting with a leading teacher on a particular publication. A mandatory element of independent work with information materials is the preparation of the report.

### 2) THE PREPARATION OF THE REPORT ON PRACTICAL TRAINING

Preparation and presentation at the practical lesson is an important part of the learning process, the success of which largely depends on the self-organization and commitment of the student in the study of the issues.

The report is a message or document, the contents of which is information and reflects the essence of the issue or research in relation to this situation. The purpose of the report is to inform the audience within a given topic. The report may include elements such as recommendations or other motivational suggestions.

The report is evaluated according to the following criteria:

1. The content of the material (completeness, accuracy and reliability);
2. Consistency and clarity;
3. Time of performance 7-10 min.;
4. Knowledge of terminology and orientation in the topic;
5. Ability to answer questions.

Thus, the maximum number of points for the report is sum-my points for each criterion and is equal to 5 points.

Before writing a report, it is important to have a clear picture of those who will listen to it. The report should be written in such a way that its meaning is accessible to the entire audience. It is permissible to use special terminology previously used during lectures. The author's task is to present the report so that everyone could easily understand it at the same time. It is necessary to interest the audience in the chosen topic and choose previously unknown or little-known facts to give the report novelty. Therefore, the art of making a report interesting gives it even more value and significantly increases the chances of a good reception.

Clarity of the text contributes to the skillful use of illustrations, examples, graphics.

The total volume of the report - no more than 2 pages of computer text (up to 100 lines or 8 thousand characters (with spaces)), font size -12.

### 3) DEVELOPMENT OF THE PRESENTATION TO THE REPORT

For clarity and a more complete perception of the material by the audience, it is recommended to prepare a presentation of the report.

The presentation is evaluated according to the following criteria:

1. Content
  - \* compliance of slides with the text of the report;
  - \* optimality of the text (absence of superfluous text, presentation of laconic formulations on slides, reflecting the structure of the report, the main conclusions of the work);
  - \* correctness of the presentation text (use of scientific terminology, absence of spelling and punctuation errors).
2. Technical processing of the presentation
  - \* overall design (consistency, aesthetics of presentation design, non-contradictory design and content of the presentation);
  - \* easy to read text, combination of background with graphic elements.
3. Graphical representation of the material
  - \* availability of drawings, photos, diagrams, tables;
  - \* attractiveness of graphic objects, their compliance with the content;
4. The procedure of the presentation
  - \* activity of project participants;
  - \* demonstrated communication skills;
  - available presentation (its relationship to speech).
5. Number of slides: 10-15

Thus, the maximum number of points for the presentation is the sum of points for each criterion and is equal to 5 points.

When developing a presentation, you should consider the following requirements for its design:

- A. it is Necessary to follow a single slide design style.
- B. Try to use "cool" tones (blue, green) that do not distract attention from the main content of the slides.
- C. when using colors, do not abuse their quantity. As a rule, it is enough to use three colors (one for the background, one for the titles, one for the text). In this case, the background and text of the presentation should be contrasting colors.
- D. when preparing a presentation for educational purposes, the use of animation effects in a moderate amount is allowed. The animation should not distract attention from the main content on the slide.
- E. the information contained in the slides should be brief and concise, with a minimum of prepositions, adverbs and adjectives. Special attention should be paid to the headlines, which should convey the essence of the question and attract the attention of the audience.
- F. it is Recommended that horizontal location information relative to the page of the slide. At the same time, important information should be located in the center of the screen, and under the pictures you need to sign.
- G. for full perception and easy assimilation of the presentation material, it is recommended to adhere to the following font parameters:
  - \* for headings, the font size is at least 32;
  - \* for information, the font size is at least 24;
  - \* use the same type of font in the same presentation;
  - \* use bold, italics or underscores to highlight information;
  - \* compliance with the use of capital letters;
  - \* slide numbering (font size for slide number at least 28).
- H. it is allowed to use frames, borders, fills; different colors of fonts, arrows, etc. to highlight particularly important information.
- I. it is Important to remember that the information for the presentation should not fully copy the text of the report. As a rule, the volume of information should reflect the key positions of the paragraphs on each issue.
- J. special attention should be paid to the selection of illustrative material. Since most of the issues under consideration reflect the tourist specifics, it is recommended to use photos, maps, pictures, reinforcing the text and contributing to the full assimilation of the material.

#### 4) THE SOLUTION OF PROBLEMS AND CASES, DESIGN YOUR OWN CASE

Case (translated from English. - case) is a problem situation proposed as a task to analyze and find a solution.

Since service and tourism situations tend to be related to consumer behaviour that is difficult to predict or measure, there is no clear solution and not enough information in such cases. Usually the case contains a schematic verbal description, statistical data, as well as opinions and judgments. When working with a ready-made case, the student must show and apply the knowledge gained in the course of lectures and practical classes, and not be limited to the case material.

For the successful development of cases should use materials and publications from the practice of tourist companies specializing in bus tours. In this case, a reference to the source used is required.

Look at the case briefly and try to highlight the main key points:

- main problem;
- solution approaches;
- available technology to solve the problem and the mechanisms of their adaptation to the new conditions;
- solution algorithm;
- obtained results and their analysis.

After a cursory reading, return to a more thorough reading of the text, focusing on the logic of presentation, cause-and-effect relationships, the rationale for decisions, the sequence of actions, the description of specific technologies, the results and their evaluation.

If the case contains specific questions for discussion, the work with the case is carried out according to the scheme of analysis and writing answers to the questions.

In the written performance of the work, it is necessary to ensure that the presentation of your text was logically consistent, try to argue the allegations with reference to the facts with the involvement of additional knowledge. Avoid contradictory statements, keep track of the logic of the presentation of thought.

It should be borne in mind that the obvious for the author is not always obvious to the reader, so watch for clarity, try to maintain a clear structure of the work as a whole.

#### 5) PREPARATION FOR THE EXAM

When preparing for the exam, it is necessary to focus on lecture notes, recommended literature, and educational Internet resources. The student is also recommended to get acquainted with the following educational and methodological documentation at the beginning of the training course:

- discipline program;
- a list of knowledge and skills that a student must possess;
- thematic plans of practical classes;
- textbooks, discipline manuals, as well as electronic resources;
- a list of questions for the exam.

Preparation for the exam is carried out on the questions given in the OM.

After that, the student should form a clear idea of the scope and nature of knowledge and skills that will need to be mastered in the process of mastering the discipline. The systematic implementation of educational work in practical classes will allow you to

successfully master the discipline and create a good basis for passing the exam.

The educational process can be organized using the university's EIEE and in the digital environment (groups in social networks, e-mail, video communication, and other platforms). Training sessions with the use of DOT are held in accordance with the approved schedule. Current control and intermediate certification of students is carried out using DOT.

Educational and methodological materials for independent work of students from among people with disabilities

Educational and methodological materials for independent work of students from among people with disabilities are provided in forms adapted to the limitations of their health and perception of information.

For persons with visual impairments: in printed form in large print, in the form of an electronic document, in the form of an audio file.

For persons with hearing impairments: in printed form, in the form of an electronic document.

For persons with disorders of the musculoskeletal system: in printed form, in the form of an electronic document.

This list can be specified depending on the contingent of students.

## Оценочные материалы при формировании рабочих программ дисциплин (модулей)

Направление: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Медиа технологии, деловой и выставочный сервис

Дисциплина: Межличностные и деловые коммуникации

Формируемые компетенции:

1. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций.

Показатели и критерии оценивания компетенций

Объект оценки	Уровни сформированности компетенций	Критерий оценивания результатов обучения
Обучающийся	Низкий уровень Пороговый уровень Повышенный уровень Высокий уровень	Уровень результатов обучения не ниже порогового

Шкалы оценивания компетенций при сдаче экзамена или зачета с оценкой

Достигнутый уровень результата обучения	Характеристика уровня сформированности компетенций	Шкала оценивания
		Экзамен или зачет с оценкой
Низкий уровень	Обучающийся: -обнаружил пробелы в знаниях основного учебно-программного материала; -допустил принципиальные ошибки в выполнении заданий, предусмотренных программой; -не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании программы без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	Неудовлетворительно
Пороговый уровень	Обучающийся: -обнаружил знание основного учебно-программного материала в объёме, необходимом для дальнейшей учебной и предстоящей профессиональной деятельности; -справляется с выполнением заданий, предусмотренных программой; -знаком с основной литературой, рекомендованной рабочей программой дисциплины; -допустил неточности в ответе на вопросы и при выполнении заданий по учебно-программному материалу, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	Удовлетворительно
Повышенный уровень	Обучающийся: - обнаружил полное знание учебно-программного материала; -успешно выполнил задания, предусмотренные программой; -усвоил основную литературу, рекомендованную рабочей программой дисциплины; -показал систематический характер знаний учебно-программного материала; -способен к самостоятельному пополнению знаний по учебно-программному материалу и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	Хорошо

Высокий уровень	Обучающийся: -обнаружил всесторонние, систематические и глубокие знания учебно-программного материала; -умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой; -ознакомился с дополнительной литературой; -усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплин и их значение для приобретения профессии; -проявил творческие способности в понимании учебно-программного материала.	Отлично
-----------------	---	---------

Описание шкал оценивания

Компетенции обучающегося оценивается следующим образом:

Планируемый уровень результатов освоения	Содержание шкалы оценивания достигнутого уровня результата обучения			
	Неудовлетворительн	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено
Знать	Неспособность обучающегося самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся способен самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельно-му применению знаний в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке в части междисциплинарных
Уметь	Отсутствие у обучающегося самостоятельности в применении умений по использованию методов освоения учебной дисциплины.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении умений решения учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем.	Обучающийся продемонстрирует самостоятельное применение умений решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение умений решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.
Владеть	Неспособность самостоятельно проявить навык решения поставленной задачи по стандартному образцу повторно.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении навыка по заданиям, решение которых было показано преподавателем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.

**2. Перечень вопросов и задач к экзаменам, зачетам, курсовому проектированию, лабораторным занятиям. Образец экзаменационного билета**

### 3. Тестовые задания. Оценка по результатам тестирования.

Представлен в Приложении 1

Полный комплект тестовых заданий в корпоративной тестовой оболочке АСТ размещен на сервере УИТ ДВГУПС, а также на сайте Университета в разделе СДО ДВГУПС (образовательная среда в личном кабинете преподавателя).

Соответствие между бальной системой и системой оценивания по результатам тестирования устанавливается посредством следующей таблицы:

Объект оценки	Показатели оценивания результатов обучения	Оценка	Уровень результатов обучения
Обучающийся	60 баллов и менее	«Неудовлетворительно»	Низкий уровень
	74 – 61 баллов	«Удовлетворительно»	Пороговый уровень
	84 – 75 баллов	«Хорошо»	Повышенный уровень
	100 – 85 баллов	«Отлично»	Высокий уровень

### 4. Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета, курсового проектирования.

Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета

Элементы оценивания	Содержание шкалы оценивания			
	Неудовлетворительн	Удовлетворитель	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено
Соответствие ответов формулировкам вопросов (заданий)	Полное несоответствие по всем вопросам.	Значительные погрешности.	Незначительные погрешности.	Полное соответствие.
Структура, последовательность и логика ответа. Умение четко, понятно, грамотно и свободно излагать свои мысли	Полное несоответствие критерию.	Значительное несоответствие критерию.	Незначительное несоответствие критерию.	Соответствие критерию при ответе на все вопросы.
Знание нормативных, правовых документов и специальной литературы	Полное незнание нормативной и правовой базы и специальной литературы	Имеют место существенные упущения (незнание большей части из документов и специальной литературы по названию, содержанию и т.д.).	Имеют место несущественные упущения и незнание отдельных (единичных) работ из числа обязательной литературы.	Полное соответствие данному критерию ответов на все вопросы.
Умение увязывать теорию с практикой, в том числе в области профессиональной работы	Умение связать теорию с практикой работы не проявляется.	Умение связать вопросы теории и практики проявляется редко.	Умение связать вопросы теории и практики в основном проявляется.	Полное соответствие данному критерию. Способность интегрировать знания и привлекать сведения из различных научных сфер.

Качество ответов на дополнительные вопросы	На все дополнительные вопросы преподавателя даны неверные ответы.	Ответы на большую часть дополнительных вопросов преподавателя даны неверно.	. Даны неполные ответы на дополнительные вопросы преподавателя. 2. Дан один неверный ответ на дополнительные вопросы преподавателя.	Даны верные ответы на все дополнительные вопросы преподавателя.
--	---	---	--	---

Примечание: итоговая оценка формируется как средняя арифметическая результатов элементов оценивания.