



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
ФГБОУ ВО «ИГУ»  
**Факультет иностранных языков**  
**Кафедра перевода и переводоведения**

Утверждаю  
Декан факультета  
иностраннх языков

\_\_\_\_\_ Кузнецова О.В.  
«30» апреля 2020 г.



**Рабочая программа дисциплины**

Наименование дисциплины – **Б4.01 Коммуникативная психология коммуникативного туризма**

Направление подготовки – **45.04.02 «Лингвистика»**

Тип образовательной программы – **магистратура**

Направленность (профиль) подготовки – **«Лингвистическое сопровождение туристической деятельности: основы интерпретации наследия, устного и письменного перевода»**

Квалификация (степень) выпускника – **магистр**

Форма обучения – **очно-заочная**

Согласовано с УМК института филологии  
иностраннх языков и медиакоммуникации  
Протокол № 10 от «30» апреля 2020 г.  
Председатель \_\_\_\_\_ Михалёва О.Л.

Рекомендовано кафедрой перевода и  
переводоведения:  
Протокол № 7 от «06» марта 2020 г.  
Зав. кафедрой перевода и  
переводоведения \_\_\_\_\_ Щурик Н.В.

Иркутск 2020 г.

**Содержание**

	стр.
1. Цели и задачи дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП	3
3. Требования к результатам освоения дисциплины	4
4. Объем дисциплины и виды учебной работы	4
5. Содержание дисциплины	5
5.1 Содержание разделов и тем дисциплины	5
5.2 Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами	5
5.3 Разделы и темы дисциплин и виды занятий	6
6. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ	7
6.1 План самостоятельной работы студентов	8
6.2 Методические указания по организации самостоятельной работы студентов	10
7. Примерная тематика курсовых работ	11
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	11
а) основная литература;	11
б) дополнительная литература;	11
в) программное обеспечение;	12
г) базы данных, поисково-справочные и информационные системы	13
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	13
10. Образовательные технологии	14
11. Оценочные средства (ОС)	15

## 1. Цели и задачи дисциплины

Цели освоения дисциплины Б4.01 «Коммуникативная психология коммуникативного туризма» соотносятся с общими целями основной образовательной программы и заключаются в подготовке высококвалифицированного специалиста, способного решать профессиональные задачи в области обеспечения лингвистического сопровождения туристической деятельности на родном и иностранном языке (английском) и способного осуществлять специальный перевод в пределах профессиональных компетенций, созданию новых направлений в своей профессии, а также подготовке к профессиональной деятельности специалистов в области межкультурной коммуникации в сфере лингвистического сопровождения туристической деятельности с использованием в процессе своей профессиональной деятельности иностранного языка.

Задачи дисциплины заключаются в подготовке обучающегося к выполнению следующих профессиональных задач:

- профессиональное обеспечение экскурсионного обслуживания и предоставление регионоведческой, культурологической, лингвострановедческой информации, развитие навыков устной репрезентации текстов регионоведческой специфики, развитие навыков перевода и сбора и оформления регионоведческой информации, развитие психомоторных навыков, мобилизации;
- совершенствование профессиональных коммуникативных навыков в практической работе экскурсовода, музееведа, гида-переводчика приобретать знания о системе и структуре языка и правилах его функционирования в процессе иноязычной коммуникации; знать национально-культурную специфику языковых явлений, вербального и невербального поведения, правил и традиций, принятых в культуре страны изучаемого языка;
- применять на практике при обеспечении лингвистического сопровождения туристической деятельности действующие образовательные стандарты и программы; использовать учебно-методические материалы, современные информационные ресурсы и технологии;
- выявлять и проводить критический анализ конкретных проблем межкультурной коммуникации в ходе лингвистического сопровождения туристической деятельности, влияющих на эффективность межкультурных и межъязыковых контактов; участвовать в проведении эмпирических исследований проблемных ситуаций и диссонансов в сфере межкультурной коммуникации в ходе реализации лингвистического сопровождения туристической деятельности;

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина относится к обязательным дисциплинам базовой части профессионального цикла и имеет фундаментальный, интегральный, междисциплинарный характер.

Входные знания, умения и компетенции студента, необходимые для изучения дисциплины:

- осуществлять устную и письменную коммуникацию на родном и иностранном языке на базовом уровне (B-2, upper-intermediate);
- обладать базовыми навыками публичного выступления на общие темы;
- владеть базовыми навыками применения современных программных средств обработки и редактирования информации, в том числе на иностранных языках;

- быть способным самостоятельно организовать свою профессиональную деятельность, оценивать ее результаты, стремиться к совершенствованию своей квалификации и нравственному самосовершенствованию;
- быть способным анализировать взаимосвязи явлений и фактов действительности на продвинутом уровне исследований;
- владеть навыками применения современных программных средств обработки и редактирования информации, в том числе на иностранных языках;

Данная дисциплина является дополняющей для таких дисциплин, как:

- Информационные технологии в переводе и туристической деятельности
- Интерпретативное планирование, хостинг и основы экономики впечатлений
- Английский язык в туристической сфере
- Основы письменного перевода с русского на английский
- Основы письменного перевода с английского на русский
- Основы устного перевода с английского на русский
- Основы устного перевода с русского на английский
- Стратегический менеджмент индустрии впечатлений

### **3. Требования к результатам освоения дисциплины**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование компетенций:

ПК-16 - владение методикой предпереводческого анализа текста, способствующей точному восприятию исходного высказывания, подготовки к выполнению перевода, включая поиск информации в справочной, специальной литературе и компьютерных сетях;

ПК-23 – способность использовать понятийный аппарат философии, теоретической и прикладной лингвистики, переводоведения, лингводидактики и теории межкультурной коммуникации для решения профессиональных задач.

В результате изучения дисциплины студент должен

#### ***Знать***

- факторы, помогающие общению представителей разных культур и затрудняющие это общение;
- грамматические способы выражения субъектно-объектных, субъектно-предикатных, темпоральных, аспектуальных, таксисных и модальных отношений; а также способы выражения смысловых отношений в дискурсе;
- разнообразные адекватные лексические способы устного и письменного выражения универсальных понятий: противопоставления, тождества, сравнения, различия, причинности, следствия, соответствия;
- принципы перевода для успешной межкультурной коммуникации

#### ***Уметь***

- употреблять лексические средства оформления устного и письменного высказывания в соответствии с коммуникативной задачей и с учетом межкультурных различий языковых единиц и понятий русского и французского языков;
- выделить композиционные элементы текста;
- установить смысловые отношения между частями высказывания-предложения, частями сверхфразового единства и отдельными сверхфразовыми единствами;
- свободно выражать свои мысли, адекватно используя разнообразные языковые средства с целью выделения релевантной информации;
- оценить конкретную коммуникативную ситуацию, ее цель, социально-психологические характеристики коммуникантов и принять решение об

использовании необходимого функционального стиля речи, в том числе фонетического;

- извлекать и обобщать эксплицитную и имплицитную информацию, содержащуюся в тексте, с опорой на грамматические текстовые маркеры;
- использовать грамматические средства языка для достижения необходимых коммуникативных целей и воздействия на адресата речи;
- использовать лексические средства языка для достижения необходимых коммуникативных целей и воздействия на адресата устной и/или письменной речи;
- использовать перевод в межкультурной коммуникации.

#### **Владеть**

- приемами осуществления посредничества между представителями русскоязычной и других культур, направленными на осуществление успешной коммуникации в области устного и письменного речевого общения;
- навыками корректно выражать семантическую информацию, а также стилистическую и культурную коннотацию языковых единиц, используемых в устной и письменной коммуникации;
- навыками использования вариативных языковых средств с целью выделения релевантной информации;
- способностью свободно выражать свои мысли в устной и/или письменной форме, используя разнообразные лексические средства передачи необходимой информации;
- навыками перевода для использования в обучении иностранным языкам.

#### **4. Объем дисциплины и виды учебной работы**

##### **Очно-заочная форма обучения**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Всего часов / зачетных единиц</b>	<b>Семестр 4</b>
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>		
Лекции		
Практические занятия (ПЗ)	<b>24</b>	<b>24</b>
КСР		
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
Работа над учебным материалом, включая выполнение домашних заданий	10	10
Вид промежуточной аттестации (зачет с оценкой)	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Контактная работа (всего)</b>		
Общая трудоемкость: часы	<b>36</b>	<b>36</b>
зачетные единицы	<b>1</b>	<b>1</b>

#### **5. Содержание дисциплины**

##### **5.1 Содержание разделов и тем дисциплины**

<b>№ раздела</b>	<b>Наименование раздела</b>	<b>Наименование темы</b>
----------------------	-----------------------------	--------------------------

1.	<b>Общие понятия. Вводный раздел</b>	Тема 1 Определение понятия «коммуникативная психология». История дисциплины.
		Тема 2. Принципы проведения исследований в области коммуникативной психологии
2.	Психология общения	Тема 3. Психологические проблемы коммуникативистики в практике делового общения
		Тема 4. Виды делового общения в туризме и гостеприимстве
		Тема 5. Функции общения
		Тема 6. Коммуникативные технологии ведения переговоров с партнерами
3	Коммуникативные техники и технологии	Тема 7 Технологии управления конфликтами
		Тема 8 Технологии делового общения в рабочей группе
		Тема 9. Стили руководства на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства
4	<b>Итоговая работа:</b>	Защита и обсуждение проектов-презентаций

### 5.2 Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ разделов и тем данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин			
1.	Информационные технологии в переводе и туристической деятельности	Тема 2			
2.	Интерпретативное планирование, хостинг и основы экономики впечатлений	Тема 2, 3			
3	Английский язык в туристической сфере	Тема 5			
4	Основы письменного перевода с русского на английский	Тема 7			
5	Основы письменного перевода с английского на русский	Тема 2, 9			

### 5.3 Разделы и темы дисциплин и виды занятий

№	Наименование	Наименование	Виды занятий в часах
---	--------------	--------------	----------------------

п/п	раздела	темы	Л	ПЗ	КС Р	С РС	В сего
1	<b>Общие понятия. Вводный раздел</b>	Тема 1 Определение понятия «коммуникативная психология». История дисциплины.		2		1	3
		Тема 2. Принципы проведения исследований в области коммуникативной психологии		2		1	3
2	Психология общения Коммуникативные техники и технологии	Тема 3. Психологические проблемы коммуникативистики в практике делового общения		2		1	3
		Тема 4. Виды делового общения в туризме и гостеприимстве		2		1	3
		Тема 5. Функции общения		2		1	3
		Тема 6. Коммуникативные технологии ведения переговоров с партнерами		2		1	3
		Тема 7 Технологии управления конфликтами		2		1	3
3	<b>Общие понятия. Вводный раздел</b>	Тема 8 Технологии делового общения в рабочей группе		2		1	3
		Тема 9. Стили руководства на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства		2		1	3
<b>Итоговая работа:</b>			Защита и обсуждение проектов-презентаций	6		1	7
<b>Всего часов:</b>				24		10	34

## 6. Перечень практических занятий

№ п/п	№ раздела и темы дисциплины	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудовое время (часы)	Оценочные средства	Формируемые компетенции
1	2	3	4	5	6
1.	2	Тема 1 Определение понятия «коммуникативная психология». История дисциплины.		Устный опрос	
2.	3	Тема 2. Принципы проведения исследований в области коммуникативной психологии		Тест	
3.	6	Тема 3. Психологические проблемы коммуникативистики в практике делового общения		Тест	
4.	12	Тема 4. Виды делового общения в туризме и гостеприимстве		Лабораторная работа	
5.	14	Тема 5. Функции общения		Мини-коллоквиум	

### 6.1. План самостоятельной работы студентов

№ нед.	Тема	Вид самостоятельной работы	Задание	Рекомендуемая литература	Количество часов
1	Тема 1 Определение понятия «коммуникативная психология». История дисциплины.	Работа над учебным материалом, включая	Работа с литературой и источниками	См. Раздел «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины»	
2	Тема 2. Принципы проведения исследований в области коммуникативной психологии	выполнение домашних заданий	Работа с литературой и источниками	См. Раздел «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины»	
3	Тема 3. Психологические проблемы коммуникативистики в практике делового общения	Работа над учебным материалом, включая	Работа с литературой и источниками	См. Раздел «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины»	
4	Тема 4. Виды	выполнение	Работа с	См. Раздел	



	делового общения в туризме и гостеприимстве	домашних заданий	литературой и источниками	«Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины»	
5	Тема 5. Функции общения	Работа над учебным материалом, включая	Работа с литературой и источниками	См. Раздел «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины»	
6	Тема 6. Коммуникативные технологии ведения переговоров с партнерами	выполнение домашних заданий	Работа с литературой и источниками	См. Раздел «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины»	
7	Тема 7 Технологии управления конфликтами	Работа над учебным материалом, включая	Работа с литературой и источниками	См. Раздел «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины»	
8	Тема 8 Технологии делового общения в рабочей группе	выполнение домашних заданий	Работа с литературой и источниками	См. Раздел «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины»	
9	Тема 9. Стили руководства на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства	Работа над учебным материалом, включая	Работа с литературой и источниками	См. Раздел «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины»	

## 6.2 Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Согласно новой образовательной парадигме независимо от профиля подготовки и характера работы любой начинающий магистр должен обладать такими общекультурными и профессиональными компетенциями, включающими фундаментальные знания, профессиональные умения и навыки деятельности своего профиля, опыта творческой и исследовательской деятельности по решению новых проблем, опытом социально-оценочной деятельности. Две последние составляющие образования формируются именно в процессе самостоятельной работы студентов. Никакие знания, не подкрепленные самостоятельной деятельностью, не могут стать подлинным достоянием человека. Кроме того, самостоятельная работа имеет воспитательное значение: она формирует самостоятельность не только как совокупность компетенций, но и как черту характера, играющую существенную роль в структуре личности современного специалиста высшей квалификации.

Самостоятельная работа – это вид учебной деятельности, одна из организационных форм обучения, протекающая вне непосредственного контакта с преподавателем (дома, в лаборатории ТСО) или управляемая преподавателем опосредованно через предназначенные для этой цели учебные материалы.

Самостоятельная работа представляет собой овладение компетенциями, включающими научные знания, практические умения и навыки во всех формах организации обучения, как под руководством преподавателя, так и без него. При этом необходимо целенаправленное управление самостоятельной деятельностью учеников посредством формулировки темы-проблемы, ее расшифровки через план или схему, указания основных и дополнительных источников, вопросов и заданий для самоконтроля осваиваемых знаний, заданий для развития необходимых компетенций, сроков консультации и форм контроля. В настоящих методических рекомендациях мы попытались обозначить основные вопросы, касающиеся организации СРС в вузах как для преподавателей, так и для студентов.

### ПАМЯТКА ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА-МАГИСТРА ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ ДОМАШНИХ ЗАДАНИЙ

Этапы работы		Контролируй себя!	Напоминай себе!
1. Приступая к выполнению задания		1. Определи, какие задания нужно выполнить. 2. Обдумай, как лучше, быстрее и продуктивнее это сделать (план в уме).	1. Смотри записи о домашнем задании. 2. Достань необходимые учебники, наведи порядок на рабочем месте. 3. Установи последовательность выполнения заданий. 4. Раздели время на каждый предмет.
2. Выполняя домашнее задание	В начале	1. Справляюсь, что задано, что нужно сделать. Вспомню содержание материала из объяснения преподавателя. 1. Проверяю себя: то ли я делаю, что требуется? 2. Так ли я действую, как надо? 3. Уложусь ли я в отведенное время?	1. Уясни требования задания. 2. вспомни пояснения преподавателя к выполнению задания. 1. Не отвлекайся! 2. Следи за своими действиями! 3. Умей уложиться во время!
	В ходе	1. Устанавливаю, что еще не выполнено. 2. Даю оценку результату своей работы. 3. Учитываю, сколько сэкономлено времени.	1. Проверь себя: все ли выполнено? 2. Верно ли выполнено?
	В конце		
3. Завершая работу		1. Контролирую полноту и качество выполнения задания. 2. Что можно дополнительно сделать? 3. Планирую свой ответ на занятии. 4. Определяю: что следует уточнить у преподавателя, у товарища.	1. Проверить глубину своих знаний. 2. Если нужно, дорабатывай, устрани пробелы. 3. Оцени свои успехи и учти ошибки на будущее.

#### 7. Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы и проекты по данной дисциплине отсутствуют.

#### 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

**а) основная литература**

1. Гойхман, О. Я. Речевая коммуникация [Текст] : учебник для вузов / О. Я. Гойхман. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2009. - 272 с. (5 экз.)
2. Психология и этика делового общения [Текст] : учебник для вузов / ред. В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ, 2008. - 415 с. (15 экз.)
3. Деловое общение [Текст] : учеб. пособие / сост. И. Н. Кузнецов. - 2-е изд. - М. : Дашков и К', 2008. - 528 с. (35 экз.)
4. Почепцов, Г. Г. Коммуникативные технологии двадцатого века [Текст] / Г. Г. Почепцов. - М. : Рефл-бук, 2001. - 352 с. (5 экз.)
5. Иссерс, О. С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи [Текст] : монография / О. С. Иссерс. - 4-е изд., стер. - М. : УРСС, 2006. - 288 с.
6. Колтунова, М. В. Деловое общение [Текст] : нормы, риторика, этикет : учеб. пособие / М. В. Колтунова. - 2-е изд., доп. - М. : Логос, 2005. - 312 с. (10 экз.)
7. Кузнецов, И. Н. Деловое общение [Текст] : учеб. пособие для бакалавров / И. Н. Кузнецов. - Ростов н/Д : Феникс, 2014. - 335 с. (5 экз.)
8. Шиповская, Л. П. Человек и его потребности [Текст] : учеб. пособие / Л. П. Шиповская. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2013. - 432 с. : ил. - (Сервис и туризм: Бакалавриат). - ISBN 978-5-98281-149-3. - ISBN 978-5-16-003422-5 : 186.70 р. (10 шт.)

**б) дополнительная литература**

1. Коноваленко, М. Ю. Теория коммуникации [Текст] : учеб. для бакалавров / М. Ю. Коноваленко. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2016. - 415 с. (6 экз.)
2. Аргументация VS манипуляция [Текст] : вестник ИГЛУ. Серия Коммуникативистика и коммуникациология. № 5 / Иркут. гос. лингвист. ун-т ; ред. А. М. Каплуненко ; рец. В. И. Карасик. - Иркутск : ИГЛУ, 2007. - 219 с. (63 экз.)
3. Богомолова, Н. Н. Социальная психология массовой коммуникации [Текст] : учеб. пособие / Н. Н. Богомолова. - М. : Аспект Пресс, 2010. - 191 с. (15 экз.)

Согласовано НБ ИГУ

**в) программное обеспечение:**

1. «**Kaspersky Endpoint Security** для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 2 year Educational Renewal License». – **Срок действия: от 2017.12.13 до 2020-01-21.**
2. **Microsoft Desktop Education AllLng License / Software Assurance Pack Academic OLV 1 License Level EE Enterprise 1 Year.** **Срок действия: от 2018. 12. 01 до 2019. 11. 30**
3. **Drupal 7.5.4.** Условия правообладателя (Лицензия GPL-2.0 - ware free). Условия использования по ссылке: [https://www.drupal.org/project/terms\\_of\\_use](https://www.drupal.org/project/terms_of_use). Обеспечивает работу портала электронного портфолио студентов и аспирантов ИГУ <http://eportfolio.isu.ru>. Срок действия: бессрочно.
4. **Moodle 3.5.1.** – Условия правообладателя (ware free). Условия использования по ссылке: <https://ru.wikipedia.org/wiki/Moodle>. Обеспечивает работу информационно-образовательной среды <http://belca.isu.ru>. Срок действия: бессрочно.
5. **Google Chrome 54.0.2840.** Браузер – Условия правообладателя (ware free). Условия использования по ссылке: [https://ru.wikipedia.org/wiki/Google\\_Chrome/](https://ru.wikipedia.org/wiki/Google_Chrome/) Срок действия: бессрочно.
6. **Mozilla Firefox 50.0.** Браузер – Условия правообладателя (ware free). Условия использования по ссылке: <https://www.mozilla.org/ru/about/legal/terms/firefox/>. Срок действия: бессрочно.
7. **Opera 41.** Браузер – Условия правообладателя (ware free). Условия использования по ссылке: <http://www.opera.com/ru/terms>. Срок действия: бессрочно.

8. **PDF24Creator 8.0.2.** Приложение для создания и редактирования документов в формате PDF. –Условия правообладателя (ware free). Условия использования по ссылке: [https://en.pdf24.org/pdf/lizenz\\_en\\_de.pdf](https://en.pdf24.org/pdf/lizenz_en_de.pdf). Срок действия: бессрочно.
9. **VLC Player 2.2.4.** Свободный кроссплатформенный медиаплеер. Условия правообладателя (ware free). – Условия использования по ссылке: <http://www.videolan.org/legal.html>. Срок действия: бессрочно.
10. **BigBlueButton.** Открытое программное обеспечение для проведения веб-конференции. Условия правообладателя (ware free). Условия использования по ссылке: <https://ru.wikipedia.org/wiki/BigBlueButton>. Обеспечивает работу отдельного модуля Moodle 3.2.1 для работы ИОС. Срок действия: бессрочно.
11. **АСТ-Тест Plus 4.0** (на 75 одновременных подключений) и Мастер-комплект (АСТ-Maker и АСТ-Converter) (ежегодно обновляемое ПО), лицензий - 75шт.. Договор №1392 от 30.11.2016, срок действия: 3 года.
12. **Sumatra PDF.** свободная программа, предназначенная для просмотра и печати документов в форматах PDF, DjVu[4], FB2, ePub, MOBI, CHM, XPS, CBR/CBZ, для платформы Windows. Условия правообладателя (Лицензия GNU GPL 3-ware free). Условия использования по ссылке: [https://ru.wikipedia.org/wiki/Sumatra\\_PDF](https://ru.wikipedia.org/wiki/Sumatra_PDF). Срок действия: бессрочно.
13. **Media player home classic.** Свободный проигрыватель аудио- и видеофайлов для операционной системы Windows. Условия правообладателя (Лицензия GNU GPL - ware free). Условия использования по ссылке: [https://ru.wikipedia.org/wiki/Media\\_Player\\_Classic](https://ru.wikipedia.org/wiki/Media_Player_Classic). Срок действия: бессрочно.
14. **AIMP.** Бесплатный аудиопроигрыватель с закрытым исходным кодом, написанный на Delphi. Условия правообладателя (ware free). Условия использования по ссылке: <https://www.aimp.ru/>. Срок действия: бессрочно.
15. **Speech analyzer.** Условия правообладателя (ware free). Условия использования по ссылке: <http://www-01.sil.org/computing/sa/index.htm>. Срок действия: бессрочно.
16. **Audacity.** Программа анализа звучащей речи. Условия правообладателя (Лицензия - GNU GPL v2). Условия использования по ссылке: <https://ru.wikipedia.org/wiki/Audacity>. Срок действия правообладателя: бессрочно.
17. **Inkscape.** свободно распространяемый векторный графический редактор, удобен для создания как художественных, так и технических иллюстраций. Условия правообладателя: Лицензия -GNU GPL 2 (ware free). Условия использования по ссылке: <https://inkscape.org/ru/download/>. Срок действия: бессрочно.
18. **Skype 7.30.0.** Бесплатное проприетарное программное обеспечение с закрытым кодом, обеспечивающее текстовую, голосовую и видеосвязь через Интернет между компьютерами, опционально используя технологии пиринговых сетей. Условия правообладателя (Лицензия Adware) - Условия использования по ссылке: <https://www.skype.com/ru/about/>. Срок действия: бессрочно.
19. **Adobe Acrobat Reader.** Бесплатный мировой стандарт, который используется для просмотра, печати и комментирования документов в формате PDF. Условия правообладателя: Условия использования по ссылке: <https://get.adobe.com/ru/reader/otherversions/>. Срок действия: бессрочно.
20. **Circles.** Программа интерактивной визуализации многоуровневых данных: числовых значений или древовидные структуры. Условия правообладателя (Лицензия BSD). Условия использования по ссылке: <https://carrotsearch.com/circles/free-trial/>.

**г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:**

1. Электронно-библиотечная система (ЭБС).
2. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ).
3. База данных Eastview.com.

4. Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU.
5. Электронная коллекция книг Оксфордского Российского фонда (eBookcollectionOxfordRussiaFund).
6. «Библиотех».

## **9. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Факультет располагает современной информационно-технологической инфраструктурой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, лабораторной, практической и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебными планами. В институте имеются в наличии 11 компьютерных классов (135 персональных компьютера, имеющих выход в Интернет); 5 компьютерных классов и 35 мультимедийных класса, 1 конференц-зал оснащены стационарным мультимедийным оборудованием для аудиовизуальной демонстрации материалов лекционных курсов (41 проектор, 41 экран, 6 интерактивных досок); в 2-х мультимедийных классах находятся 2 телевизора с жидкокристаллическим экраном.

В учебном процессе применяется также передвижное презентационное оборудование: 34 ноутбука и 7 проекторов. Все компьютеры оснащены необходимыми комплектами лицензионного программного обеспечения.

Компьютерные классы объединены в локальную сеть; обеспечивается доступ к информационным ресурсам, к различным базам данных; в читальных залах открыт доступ к справочной и научной литературе, к периодическим изданиям. Кроме этого, учебный корпус оснащен точками свободного доступа wi-fi, которыми активно пользуются студенты и сотрудники.

## **10. Образовательные технологии**

Использование интерактивной модели обучения предусматривает моделирование жизненных ситуаций, использование ролевых игр, совместное решение проблем. Исключается доминирование какого-либо участника учебного процесса или какой-либо идеи. Создается среда образовательного общения, которая характеризуется открытостью, взаимодействием участников, равенством их аргументов, накоплением совместного знания. Из объекта воздействия студент становится субъектом взаимодействия, он сам активно участвует в процессе обучения, следуя своим индивидуальным маршрутом. Преподаватель мотивирует обучающихся к самостоятельному поиску информации. Задачей преподавателя становится создание условий для инициативы студентов. Преподаватель отказывается от роли фильтра, пропускающего через себя учебную информацию, и выполняет функцию помощника в работе, одного из источников информации.

Учебный процесс, опирающийся на использование интерактивных методов обучения, организуется с учетом включенности в процесс познания всех студентов группы, каждый вносит свой особый индивидуальный вклад, в ходе работы идет обмен знаниями, идеями, способами деятельности, обязательна обратная связь, возможность взаимной оценки и контроля.

К методам интерактивного обучения относятся те, которые способствуют вовлечению в активный процесс получения и переработки знаний. Интерактивные методы пробуждают у обучающихся интерес, поощряют активное участие каждого в учебном процессе, обращаются к чувствам каждого обучающегося, способствуют эффективному усвоению учебного материала, оказывают многоплановое воздействие на обучающихся, осуществляют обратную связь (ответная реакция аудитории), формируют у

обучающихся мнения и отношения, формируют жизненные навыки, способствуют изменению поведения.

В рамках учебных курсов должны быть предусмотрены встречи с представителями российских и зарубежных компаний, государственных и общественных организаций, мастер-классы экспертов и специалистов.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью (миссией) программы, особенностью контингента обучающихся, и в целом в учебном процессе составляет не менее 30% аудиторных занятий, что определяется требованиями ФГОС с учетом специфики ООП. Занятия лекционного типа для соответствующих групп студентов составляют более 40% аудиторных занятий.

## 11. Оценочные средства (ОС)

### 11.1 Оценочные средства для входного контроля

#### Вопросы для собеседования

1.

### 11.2 Оценочные средства текущего контроля

№ п\п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
1	коллоквиум	Тема 2	ПК-16; ПК-23
2	Контрольная работа №1	Тема 3	ПК-16; ПК-23
3	Контрольная работа №2	Тема 6	ПК-16; ПК-23
4	Контрольная работа №3	Тема 9	ПК-16; ПК-23

**Демонстрационный вариант перечня вопросов (заданий) для самоконтроля и подготовки к рубежному контролю в рамках текущего контроля успеваемости обучающихся (разноуровневые задания)**

Список примерных вопросов на **коллоквиум**:

1. Охарактеризуйте понятие стиля руководства.
2. Что такое авторитарный стиль руководства?
3. Какой стиль управления называют демократическим?
4. Что такое либеральный и анархический стили руководства?
5. Опишите систему ГРИД
6. В чем суть управленческой решетки?
7. Какую практическую значимость имеют работы по классификации стилей управления.
8. Существуют ли объективные факторы, влияющие на стиль руководства?
9. Каковы субъективные факторы, влияющие на стиль руководства?
10. Опишите матрицу Фидлера.

11. В чем суть модели стиля руководства «Путь — цель».
12. В чем суть модели управленческой деятельности Херси — Бланшара в процессе принятия решения.
13. Каковы стили руководства подчиненными на основе таких черт характера, как контактность и самоутверждение.

### **Контрольная работа №1**

Задания на анализ

1. Демократический стиль управления направлен на гуманизацию. Возможно ли представить ситуацию его неэффективного использования? Опишите ее.
2. Почему один и тот же стиль управления имеет разный эффект на разных предприятиях индустрии туризма и сервиса?
3. Сравните ситуативные стили руководства в модели «Путь — цель».
4. Какой стиль руководства, по вашему мнению, будет наиболее эффективным в третьем десятилетии XXI века, учитывая тенденции развития общества и перемены в культуре и технологиях?
5. Как влияет изменчивость внешней среды на стиль руководства предприятий индустрии туризма и сервиса, приведите примеры.

### **Контрольная работа №2**

Задания на применение

Ситуация 1. В турфирме упал объем продаж турпродукта. Несколько методов стимулирования не принесли никаких результатов, поэтому управляющий решил создать искусственный конфликт. На очередном собрании было заявлено, что руководство издало положение, в котором говорится о том, что в ближайшее время предполагается резкое сокращение штата организации в связи с тем, что упал объем продаж, и это привело к невозможности выплачивать зарплату всем сотрудникам. На основании оценки работы отберут несколько лучших сотрудников, а все остальные будут уволены.

Проанализируйте ситуацию и представьте возможные пути ее дальнейшего развития, позитивные и негативные последствия действия управляющего.

Ситуация 2. Между отдельными специалистами фирмы возникли взаимные претензии о том, что кто-то что-то делает хуже, недоделывает или даже специально вредит. Каковы действия руководителя в данной ситуации? Какие факторы необходимо учесть при принятии решения? Каковы варианты дальнейшего развития ситуации?

**11.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации (в форме зачета с оценкой)**

### **Примерный перечень заданий к зачету с оценкой:**

1. Переведите диалоги на английский язык, разыграйте их с партнером. Допишите фрагменты сценариев, принимая во внимание коммуникативную задачу, стоящую перед специалистом — урегулировать коммуникативную ситуацию, снять речевую агрессию, используя тактики речевого поведения, аргументы, этикетные формулы. Охарактеризуйте тактики речевого поведения, аргументы, особенности речи клиента.

#### **Гостиница — общение администратора с клиентом**

Клиент: Для меня забронирован номер на фамилию Смирнов с 3 по 11 мая.

Менеджер:

Клиент: Что значит такой брони нет? Как нет? Чем вы здесь вообще занимаетесь? Позовите главного администратора или хозяина гостиницы! Срочно!

Менеджер:

Клиент: Я объясняю: неделю назад наша компания забронировала в вашей гостинице для меня номер.

Менеджер:

Клиент: Да, я приехал на конференцию.

Менеджер:

Клиент: Все вопросы нужно решать оперативно.

Менеджер:

Гостиница — общение администратора с клиентом

Клиент: С кем мне поговорить по поводу уборки номеров?

Менеджер:

Клиент: Горничные плохо убирают номер. Постельное белье, полотенца не меняются уже 3 дня.

Менеджер:

Клиент: Что значит отель 3 звезды? Убираться не нужно, если 3 звезды? Я заплатил деньги. Будьте любезны позаботиться о качестве.

Менеджер:

Клиент: Я вам устрою рекламу, мало не покажется!

Менеджер:

2. Переведите диалоги на английский язык, разыграйте их с партнером. Допишите фрагмент сценария, принимая во внимание коммуникативную задачу, стоящую перед специалистом — поддержать репутацию компании, используя тактики речевого поведения, аргументы, этикетные формулы.

#### **Туристское агентство — общение менеджера по продажам с клиентом**

Клиент: Моя фамилия — Степанов. Я пришел, чтобы выразить свое возмущение вашей работой и предъявить рекламацию на несоблюдение условий договора по туру.

Менеджер:

Клиент: Да, Турция, сентябрь, гостиница «Соната».

Менеджер:

Клиент: Я заплатил на номер в гостинице «Соната». А нас разместили в гостинице «Аквамарин».

Менеджер:

Клиент: И что из того, что 5 звезд? Мы настроились на одно — получили другое: номер маленький, без вида на море. Я был вынужден доплатить 100 евро за то, чтобы нас перевели в более комфортабельный номер.

Менеджер:

Клиент: Вы испортили нам весь отдых. Я требую компенсации. С кем из более



компетентных специалистов я могу переговорить?

Менеджер:

Клиент: Я вас выведу на чистую воду. Вы меня надолго запомните!

Менеджер:

3. Переведите диалоги на английский язык, разыграйте их с партнером. Прочитайте дискурс и проанализируйте речевые тактики, используемые специалистом при общении с клиентом.

**Туристское агентство — общение менеджера по продажам с клиентом**

Менеджер: Добрый день. Вас приветствует турагентство «Бюро путешествий „Горизонт“». Рада Вам помочь в организации отдыха.

Клиент: Добрый день. Я хочу купить семейную путевку на июль куданибудь на Средиземноморье.

Менеджер: Для начала уточним географию вашего отдыха. Вас привлекает Италия, Испания, Франция, Греция?

Клиент: Наверное, Испания.

Менеджер: Хорошо. Какого класса отель мы будем с вами смотреть?

Клиент: Я предпочитаю отели высокого класса.

Менеджер: В таком случае я рекомендую Вам Rigat Park: прекрасный отель, 5 звездочек, расположен на модном курорте Лорет де Мар (Коста

Брава). В 80 километров от аэропорта Барселоны. Рядом с отелем великолепный сосновый бор. Хорошее питание: завтрак и обед — шведский стол; ужин — по меню. Вам, несомненно, понравится. Но мы сейчас посмотрим что-нибудь еще интересное, хотя этот вариант один лучших. Там, как, правило, места бронируют заранее. Сейчас еще остались свободными несколько номеров.

Клиент: Мне все нравится. Нам этот вариант подходит. Оформляем договор, лишь уточним цену.

Менеджер: Вас, я поняла, трое?

Клиент: Да.

Менеджер: На 2 недели это будет стоить \$11800. Сейчас переведу на рубли...

Клиент: Сколько?

Менеджер: \$11800.

Клиент: Мои друзья в прошлом году отдыхали в Испании, и им весь отдых обошелся в 2000 \$.

Менеджер: Извините, а на каком курорте они были и в каком отеле?

Клиент: Ну, я не знаю. Они, как и мы, ездят только на хорошие.

Менеджер: Мы можем посмотреть отели 3 звезды. В Испании они прекрасные. Наверное, ваши друзья, зная это, не стали тратить лишние деньги.

Клиент: Хорошо.

Менеджер: Вот посмотрите на монитор: Аквамарина — отличный отель, рядом с набережной, близко от торгового центра. Чудная анимация, питание по системе «все включено». Сейчас Европа практически это не использует. Стоимость приблизительно \$6500 на две недели на троих.

Клиент: Но наши приятели...

Менеджер: Скорее всего, это была стоимость одной путевки.

Клиент: Что вы нам посоветуете?

Менеджер: Испания — дорогая страна. Может быть, мы с вами посмотрим Турцию?

Клиент: Категорически, нет.

Менеджер: А как вы относитесь к Болгарии?

Клиент: Нормально.

Менеджер: Очень хорошо. Смотрим Солнечный берег и Золотые пески.

Клиент: Давайте вначале уточним цену отдыха.

Менеджер: Сейчас посмотрим. Я думаю, найдем что-нибудь в разумных пределах.

Клиент: Ну что же. Едем в Болгарию!

4. Вашему вниманию предлагается дискурс, в котором неправильно избранная специалистом сервиса при общении с клиентом интенция и, соответственно, речевые тактики привели к коммуникативной неудаче.

#### **Общение менеджера по продажам с клиентом в турагентстве**

Менеджер: Добрый день. Вас приветствует турагентство «Бюро путешествий „Горизонт“». Рада вам помочь в организации отдыха.

Клиент: Спасибо. Добрый день. 2 месяца назад я приобрел путевку для дочери и ее подруги на 2 недели со 2 по 15 января и заплатил аванс 50% стоимости. Однако обстоятельства изменились, и я хочу аннулировать заказ и вернуть деньги.

Менеджер: Я сейчас все проверю по компьютеру, но хочу вас огорчить:

путевка включает каникулярные дни и согласно принятой в туристическом бизнесе практике (это прописано в договоре) клиент должен оплатить ее 100% стоимость, т.е. аванс не только не возвращается, но вы должны доплатить вторую часть путевки.

Клиент: Вы сами понимаете, что говорите. Я должен проплатить путевки, по которым не еду. Чушь какая-то. Так, милочка, с вами говорить бесполезно, я это понял. Кто-нибудь из квалифицированных работников сейчас на месте и сможет грамотно разобраться в вопросе?

Менеджер: Я вам совершенно ответственно заявляю: таковы правила. Я понимаю ваше положение, но ничем помочь не могу.

Клиент: Какое-такое положение? Вначале научитесь говорить

Менеджер: Я работаю в компании давно, у меня высшее образование, и я достаточно квалифицированна.

Клиент: Это видно. Знаете, как людей обманывать. Но не такого напали.

Менеджер: Мужчина, ведите себя прилично. Вы не у себя дома. Вам нужно обратиться к нашему директору. Может, он сможет вам помочь.

#### **Задания по анализу дискурса**

Охарактеризуйте основную интенцию менеджера и ответную реакцию клиента. Определите интенцию специалиста, реализация которой способствовала бы достижению коммуникативной цели — сохранению в будущем постоянной клиентской базы и выполнению условий договора.

Проанализируйте речевые тактики, используемые специалистом сервиса при общении с клиентом. Предложите иные речевые тактики, используя которые менеджер мог бы предотвратить речевую агрессию клиента.

Определите ошибки менеджера в отборе языковых средств, приводящие к коммуникативной неудаче. Обозначьте языковые средства, с помощью которых, на ваш взгляд, должна быть реализована основная коммуникативная интенция специалиста.

Перепишите содержание дискурса (задание № 4), изменив содержание речи менеджера так, чтобы в результате общения было достигнуто социальное взаимодействие, принято решение, устроившее обоих коммуникантов.

Педагогический работник \_\_\_\_\_

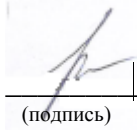
Е.А. Вебер

Заведующий кафедрой  
перевода и переводоведения \_\_\_\_\_

Н.В. Щурик

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.

**Разработчик:**



(подпись)

\_\_\_\_\_  
доцент  
(занимаемая должность)

\_\_\_\_\_  
Вебер Е.А.  
(инициалы, фамилия)

Программа рассмотрена на заседании кафедры перевода и переводоведения  
(наименование)

«06» марта 2020 г.  
Протокол № 7

Зав. кафедрой



/Н.В. Щурик/

**Настоящая программа не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.**

**Сведения о переутверждении рабочей программы дисциплины на очередной учебный год и регистрации изменений**

Учебный год	Решение кафедры (№ протокола, дата, подпись зав. кафедрой)	Внесенные изменения	Номера листов		
			заменен- ных	новых	аннулиро- ванных