



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт филологии, иностранных языков и медиакоммуникации

Факультет иностранных языков

Кафедра перевода и переводоведения



УТВЕРЖДАЮ

О.В. Кузнецова

Декан (директор)

«20» июня 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

ФТД.01 Коммуникативная психология туризма

Направление подготовки **45.04.02 Лингвистика**

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 ИФИЯМ
Протокол № 10 от «20» июня 2021г.

Председатель  О.Л. Михалёва

Рекомендовано кафедрой
перевода и переводоведения
Протокол № 9 от «28» мая 2021 г.

Зав. кафедрой  Н.В. Щурик

Иркутск 2021 г.

- I. Цели и задачи дисциплины (модуля)
- II. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП.
- III. Требования к результатам освоения дисциплины (модуля)
- IV. Содержание и структура дисциплины (модуля)
 - 4.1 **Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов**
 - 4.2 План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
 - 4.3 Содержание учебного материала
 - 4.3.1 Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ
 - 4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение в рамках самостоятельной работы студентов
 - 4.4. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов
 - 4.5. Примерная тематика курсовых работ (проектов)
- V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)
 - а) перечень литературы
 - б) периодические издания
 - в) список авторских методических разработок
 - г) базы данных, поисково-справочные и информационные системы
- VI. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)
 - 6.1. Учебно-лабораторное оборудование:
 - 6.2. Программное обеспечение:
 - 6.3. Технические и электронные средства обучения:
- VII. Образовательные технологии
- VIII. Оценочные материалы для текущего контроля и промежуточной аттестации

I. Цели и задачи дисциплины (модуля):

Цели:

Цели освоения дисциплины «Коммуникативная психология туризма ФТД.01 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:

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;

Задачи дисциплины соотносятся с общими целями основной образовательной программы и заключаются в подготовке магистра к пониманию следующих задач в сфере лингвистического сопровождения туристической деятельности, интерпретации наследия и перевода:

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, приобретение знаний о системе и структуре языка и правилах его функционирования в процессе иноязычной

коммуникации, методов перевода с иностранного языка на русский и с русского на английский; знание национально-культурной специфики языковых явлений, вербального и невербального поведения, правил и традиций, принятых в культуре страны изучаемого языка;

- применение на практике при обеспечении лингвистического сопровождения туристической деятельности действующих образовательных стандартов и программ; использование учебно-методических материалов, современных информационных ресурсов и технологии;
- выявление и проведение критического анализа конкретных проблем межкультурной коммуникации в ходе лингвистического сопровождения туристической деятельности, влияющих на эффективность межкультурных и межъязыковых контактов, применение техники интерпретации наследия для их решения; участие в проведении эмпирических исследований проблемных ситуаций и диссонансов в сфере межкультурной коммуникации в ходе реализации лингвистического сопровождения туристической деятельности;

II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина относится к блоку факультативных дисциплин и имеет прикладной, интегральный, междисциплинарный характер.

Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

Б1.В.01 Информационные технологии в переводе и туристической деятельности

Б1.О.12 Интерпретативное планирование, хостинг и основы экономики впечатлений

Б1.О.10 Английский язык в туристической сфере

Б1.В.ДВ.01.01 Основы письменного перевода с русского на английский

Б1.В.ДВ.01.02 Основы письменного перевода с английского на русский

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;
- 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;

III. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ПК-1 Способен осуществлять лингвистическое сопровождение деятельности туристической компании по организации экскурсионных услуг, в том числе с применением профессиональных навыков в области перевода

**Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю),
соотнесенных с индикаторами достижения компетенций**

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
<p>ПК-1 Способен осуществлять лингвистическое сопровождение деятельности туристической компании по организации экскурсионных услуг, в том числе с применением профессиональных навыков в области перевода</p>	<p>ИДК_{ПК1.1} Обеспечивает лингвистическое сопровождение заказчика туристических услуг в соответствии с заранее согласованной программой с целью обеспечения межкультурной коммуникации</p>	<p>Знать: знает особенности лингвистического сопровождения заказчика туристических услуг Уметь: умеет осуществлять межкультурную коммуникацию в ходе лингвистического сопровождения заказчика туристических услуг Владеть: владеет спецификой перевода рабочей документации на иностранный язык и с иностранного языка для обеспечения деятельности организации по организации экскурсионных услуг;</p>

IV. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Объем дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 180 часов, в том числе 5 зачетных единиц, 35 часов на экзамене

Из них реализуется с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий 28 часов

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой

4.1 Содержание дисциплины, структурированное по темам, с указанием видов учебных занятий и отведенного на них количества академических часов

№ п/н	Раздел дисциплины/тема	Семестр	Всего часов	Из них практическая подготовка обучающихся	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся, практическую подготовку и трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа	Форма текущего контроля успеваемости/ Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
					Контактная работа преподавателя с обучающимися		Самостоятельная работа		
					Лекция	Семинар/ Практическое, лабораторное занятие/			
	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Общие понятия. Вводный раздел Тема 1 Определение понятия «коммуникативная психология». История дисциплины.	4	36			20	8	6	зачет

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

4.2. План внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Семестр	Название раздела, темы	Самостоятельная работа обучающихся			Оценочное средство	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
		Вид самостоятельной работы	Сроки выполнения	Трудоемкость (час.)		
1	Раздел 1.	Проработка домашних заданий, подготовка к практическим занятиям, выполнение упражнений с использованием дистанционных образовательных технологий (ресурс на платформе Belca)	4 семестр	6		
Общий объем самостоятельной работы по дисциплине (час)				6		
Из них объем самостоятельной работы с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (час)				6		

4.3.Содержание учебного материала

1.	Общие понятия. Вводный раздел	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	Итоговая работа:	Защита и обсуждение проектов-презентаций

4.3.1. Перечень семинарских, практических занятий и лабораторных работ

№ п/н	№ раздела и темы	Наименование семинаров, практических и лабораторных работ	Трудоемкость (час.)		Оценочные средства	Формируемые компетенции (индикаторы)*
			Всего часов	Из них практическая подготовка		
1	2	3	4	5	6	7
1	Тема 2. Стратегическое видение и миссия. Стейкхолдеры и согласование их позиций по развитию организации. Определение целей организации. Характеристики	Лабораторная работа 1.	4	2	Лабораторная работа	ИД-1 ПК - 2,

	ки целей. SMART- принцип.					
2	Тема 8 Технологии менеджмента в рабочей группе	Лабораторная работа 2.	4	2	Лабораторная работа	ИД-2 ПК-2

4.3.2. Перечень тем (вопросов), выносимых на самостоятельное изучение студентами в рамках самостоятельной работы (СРС)

№ п/п	Тема	Задание	Формируемая компетенция	ИДК
1	2	3	4	5
1	Тема 5. Функции общения	Тексты и задания по теме в ресурсе (образовательный портал Belca)	ПК-2	ИД-1,2,3
2...	Тема 9. Стили руководства на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства	Тексты и задания по теме в ресурсе (образовательный портал Belca)	ПК-2	ИД-1,2,3

4.4. 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. Устанавливаю, что еще не выполнено. 2. Даю оценку результату своей работы. 3. Учитываю, сколько сэкономлено времени.	1. Уясни требования задания. 2. вспомни пояснения преподавателя к выполнению задания. 1. Не отвлекайся! 2. Следи за своими действиями! 3. Умей уложиться во время! 1. Проверь себя: все ли выполнено? 2. Верно ли выполнено?
	В ходе		
	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, доработай, устрани пробелы. 3. Оцени свои успехи и учти ошибки на будущее.

4.4. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

V. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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.)

в) Методические материалы по курсу размещены на образовательном портале belca.isu.ru

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. Ресурс Be a Better Guide <https://www.beabetterguide.com/be-a-better-guide-podcast/>
2. National Association for Interpretation <https://www.interpnet.com/>
3. Interpret Europe <https://interpret-europe.net/>
4. Словарь АБВУ Lingvo <https://www.lingvolive.com/ru-ru>
5. Словарь Merriam-webster <https://www.merriam-webster.com/>
6. <https://oys.yale.edu/courses>
7. Readability — сайт для проверки читабельности текста.
8. Ted — один из самых известных ресурсов, который позволяет узнать что-нибудь новенькое.

9. [BBC Learning English](#) — очень обширный сайт для изучения английского языка.
10. [Arzamas](#) — на портале самыми разными способами рассказывают о литературе, искусстве, истории и других гуманитарных науках.
11. «Newочём» — это сообщество ВКонтакте, где собраны переводы иностранных статей о самом разном.

Электронные библиотеки

1. [Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU](#)
2. [Коллекция журналов издательства «НАУКА»](#)
3. [Журналы Института научной информации по общественным наукам \(ИНИОН РАН\)](#)
4. [Университетская информационная система РОССИЯ \(УИС РОССИЯ\)](#)
5. [Журнал Science издательства American Association for the Advancement of Science \(AAAS\)](#)
6. [Электронная коллекция книг Оксфордского Российского фонда \(eBook collection Oxford Russia Fund\)](#)
<http://www.philology.ru/>
Библиотека филологических текстов (статей, монографий) <http://philologos.narod.ru/>
Материалы по теории языка и литературы
7. <http://ellib.library.isu.ru>
Электронная библиотека «Труды ученых ИГУ»

VI. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Учебно-лабораторное оборудование:

3 укомплектованных специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории лекционных аудитории (А-41, А-49, Д-520), оборудованные мультимедийными демонстрационными комплексами, включающими проекторы, механизированные экраны, усилители звука с акустическими колонками и микрофонами, микшеры, переносные ноутбуки;

45 аудиторий для проведения занятий семинарского типа;

4 компьютерных класса с выходом в Интернет на 58 посадочных мест (Д-215, 216, 219, 420);

2 аудитории для выполнения научно-исследовательской работы (курсового проектирования) (Д-300, 303);

3 аудитории для самостоятельной работы, с рабочими местами, оснащенными компьютерной техникой с подключением к сети «Интернет» и обеспечением неограниченного доступа в электронную информационно-образовательную среду организации для каждого обучающегося, в соответствии с объемом изучаемых дисциплин (Д-215, 216, 217);

1 учебная специализированная лаборатория, предназначенная для проведения занятий по устному последовательному и письменному переводу, оснащенная 13 компьютерами с подключением к сети «Интернет», мультимедийным оборудованием (экран, проектор, акустические колонки) (Д-217);

3 специальных помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования (Д-108, 205, 222).

Специализированное учебное оборудование не используется.

6.2. Программное обеспечение:

Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (подробная информация размещена на сайте ИГУ)

1. «**Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 250-499 Node 1 year Educational Renewal License**». – Форум Контракт №04-114-16 от 14 ноября 2016 г. KES. Счет № РСЦЗ-000147 и АКТ от 23 ноября 2016 г. Лиц.№1В08161103014721370444.
2. **Desktop Education ALNG Lic SAPk OLV E IY Academic Edition Enterprise (Windows)**. – Форум сублицензионный договор №500 от 03.03.2017. Счет № ФРЗ-0002920 от 03.03.2017 АКТ № 4498 от 03.03.2017. Лицензия № V4991270.
3. **Office 2007 Suite**. Лицензия № 43364238. Срок действия: от 11.01.2008 до 06.06.2025.
4. **Prompt Professional 8.0** англ-рус-англ, от 2 до 5 рабочих мест 1 коробка 12.11.2007 **бессрочно**.
5. **Prompt Professional 8.0** Гигант Академическая версия 1 Артикулярный номер RGG8PRFL 27.12.2007 **бессрочно**.
6. **Prompt Professional 8.0** ГИГАНТ, от 21 до 50 рабочих мест EDU 23 Котировка № 03-168-07 27.12.2007 **бессрочно**.
7. **Windows 7 Professional** 5 Номер Лицензии Microsoft 60642086 11.07.2012 **бессрочно**
8. **Drupal 7.5.4**. Условия правообладателя (Лицензия GPL-2.0 - ware free). Условия использования по ссылке: https://www.drupal.org/project/terms_of_use. Обеспечивает работу портала электронного портфолио студентов и аспирантов ИГУ <http://eportfolio.isu.ru>. Срок действия: бессрочно.
9. **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.
10. **Google Chrome 54.0.2840**. Браузер – Условия правообладателя (ware free). Условия использования по ссылке: https://ru.wikipedia.org/wiki/Google_Chrome/ Срок действия: бессрочно.
11. **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.
12. **Opera 41. Браузер** – Условия правообладателя (ware free). Условия использования по ссылке: <http://www.opera.com/ru/terms>. Срок действия: бессрочно.
13. **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 . Срок действия: бессрочно.
14. **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.
15. **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.
16. **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.
17. **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. Срок

- действия: бессрочно.
18. **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. Срок действия: бессрочно.
 19. **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.
 20. **Speech analyzer.** Условия правообладателя (ware free). Условия использования по ссылке: <http://www-01.sil.org/computing/sa/index.htm>. Срок действия: бессрочно.
 21. **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.
 22. **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.
 23. **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.
 24. **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.
 25. **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/>.

6.3. Технические и электронные средства:

Разработан комплект презентаций, учебных видеоматериалов, аудиозаписей, комплект карт, раздаточный материал, который доступен на belca.isu.ru в ресурсе дисциплины.

VII. 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.

Наименование тем занятий с указанием форм/ методов/ технологий обучения:

№ п/п	Тема занятия	Вид занятия	Форма / Методы//технологии дистанционного, интерактивного обучения	Количество часов
1	2	3	4	5
1	Тема 3. Психологические проблемы коммуникативистики в практике делового общения	Практическое занятие	Групповые дискуссии, поиск дополнительно информации, элементы тренинга, моделирование ситуаций, анализ ситуаций в том числе с применение дистанционных образовательных технологий.	1
2	Тема 6. Коммуникативные технологии ведения переговоров с партнерами	Практическое занятие	Групповые дискуссии, поиск дополнительно информации, элементы тренинга, моделирование ситуаций, анализ ситуаций в том числе с применение дистанционных	2

			образовательных технологий.	
Итого часов:				3

VIII. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

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:

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: Аквамарины — 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 квалифицирована.

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.

Разработчик:

(подпись)

доцент кафедры перевода
и переводоведения

(занимаемая должность)

Вебер Е.А.

(Ф.И.О.)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ и учитывает рекомендации ПООП по направлению и профилю подготовки 45.04.02 Лингвистика, профиль Лингвистическое сопровождение туристической деятельности, основы интерпретации наследия, устного и письменного перевода

Программа рассмотрена на заседании кафедры перевода и переводоведения.

«28» мая 2021 г.

Протокол № 9 Зав. кафедрой _____ (Щурик Н.В.)

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