

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП

В.В.Палаткин

«19» мая 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой педагогических
практик и сервисных индустрий
А.С.Джангазиева

«19» мая 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловые коммуникации в сфере гостеприимства и гостиничного сервиса

Составитель(и)	Путилов Р. А. ст. преподаватель кафедры педагогических практик и сервисных индустрий; Палагина М. Ю. ассистент кафедры педагогических практик и сервисных индустрий
Согласовано с работодателями:	Ситкова В.Н., генеральный директор AZIMUT Отель Астрахань; Корнейченко Н.В. заведующий отделением сервисных технологий и дизайна ГБПОУ АО «Астраханский государственный политехнический колледж»
Направление подготовки / специальность	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль) / специализация ОПОП	Гостеприимство и ресторанный сервис
Квалификация (степень)	бакалавр
Форма обучения	очная
Год приёма	2025
Курс	3(по очной форме)
Семестр(ы)	5 (по очной форме)

Астрахань – 2025

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целями освоения дисциплины «Деловые коммуникации в сфере гостеприимства и гостиничного сервиса» являются: знакомство студентов с понятием и структурой общения, видами и формами делового общения, психологическими аспектами делового процесса, с возникающими в работе конфликтными ситуациями и путями выхода из них.

1.2. Задачи освоения дисциплины «Деловые коммуникации в сфере гостеприимства и гостиничного сервиса»: рассмотрение структуры, форм и видов делового общения, психологических аспектов общения, психологическими аспектами делового процесса, с возникающими в работе конфликтными ситуациями и путями выхода из них.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина «Деловые коммуникации в сфере гостеприимства и гостиничного сервиса» относится к *обязательной части (Б1.Б.11)* и осваивается в 5 семестре.

- «Входными» знаниями, умениями и навыками для дисциплины «Деловые коммуникации в сфере гостеприимства и гостиничного сервиса» являются знание основы деловой этики и этикета, Начальное понимание того, как работают рекламные кампании и продвижение услуг, навыки креативности и гибкости мышления, способность делать логические выводы и аргументированно отстаивать свою точку зрения.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие знания, умения, навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами (модулями):

- «*Экономика организации сферы гостеприимства и общественного питания*»

Знания: основных управленческих теорий.

Умения: использовать методы управления в ресторанном сервисе;

Навыки и (или) опыт деятельности: владеть профессиональными навыками для осуществления управления ресторанным сервисом

2.3. Последующие учебные дисциплины и (или) практики, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- «*Основы анимации в ресторанном сервисе*»

- «*Организация услуг питания в гостиничных комплексах*»

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование элементов следующей(их) компетенции(ий) в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки / специальности:

а) универсальной (ых) (УК):

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

Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
УК-4	УК-4.1. Владеет системой норм русского литературного языка при его	Нормы русского литературного языка; Система норм иностранного языка; Различные формы и виды коммуникации	Правильно составлять тексты различного жанра и стиля, соблюдая все нормы литературного языка; Применять языковые	Безошибочное написание и произношение слов и предложений на русском и иностранном языке;

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
	использовании в качестве государственного языка Российской Федерации и нормами иностранного(ых) языка(ов), использует различные формы, виды устной и письменной коммуникации		конструкции и идиомы, адекватные конкретной ситуации общения; Писать официальные письма, отчёты, резюме и другие деловые документы	Способностью адаптировать стиль общения в зависимости от аудитории и цели коммуникации; Умением пользоваться текстовыми редакторами, переводческими программами и другими цифровыми инструментами для создания и редактирования текстов. ○
	УК-4.2. Использует языковые средства для достижения профессиональных целей на русском и иностранном(ых) языке(ах) в рамках межличностного и межкультурного общения	Основные термины и выражения, используемые в вашей профессиональной сфере на русском и иностранном языках; Различия в культурных нормах и традициях стран, с которыми вы взаимодействуете профессионально; Принципы профессиональной этики и морали, которые следует соблюдать в межличностном и межкультурном общении.	Учитывать культурные особенности собеседников при построении диалога; Избегать некорректных высказываний и действий, которые могут быть восприняты негативно в другой культуре; Находить общие точки соприкосновения и взаимопонимания даже при недостаточном владении языком	Бегло говорить и писать на иностранном языке, используя специализированную лексику; Уметь распознавать и учитывать культурные различия в процессе общения; Эффективно решать конфликты и достигать компромиссов Проявлять уважение и внимание к мнению других.
	УК-4.3. Осуществляет коммуникацию в цифровой среде для достижения профессиональных целей и эффективного взаимодействия	Основные платформы и инструменты цифровой коммуникации; Этикет цифровой коммуникации; Технические аспекты цифровых коммуникаций; Правовые аспекты цифровой коммуникации	Эффективно использовать цифровые инструменты; Формулировать и передавать информацию; Адаптироваться к разным форматам и аудиториям; Решать проблемы и преодолевать трудности	Навыками цифрового общения; Коммуникативной гибкостью; Технической грамотностью и креативностью и инновационностью;

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с учебным планом составляет 2 зачетные единицы (72 часа).

Трудоемкость отдельных видов учебной работы студентов очной, очно-заочной и заочной форм обучения приведена в таблице 2.1.

Таблица 2.1. Трудоемкость отдельных видов учебной работы по формам обучения

Вид учебной и внеучебной работы	для очной формы обучения
Объем дисциплины в зачетных единицах	2
Объем дисциплины в академических часах	72
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе (час.):	36
- занятия лекционного типа, в том числе:	18
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- занятия семинарского типа (семинары, практические, лабораторные), в том числе:	18
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- консультация (предэкзаменационная)	-
- промежуточная аттестация по дисциплине	-
Самостоятельная работа обучающихся (час.)	36
Форма промежуточной аттестации обучающегося (зачет/экзамен), семестр (ы)	зачет –5 семестр

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий и самостоятельной работы, для каждой формы обучения представлено в таблице 2.2.

Таблица 2.2. Структура и содержание дисциплины (модуля)

для очной формы обучения

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Контактная работа, час.						К Р / К П	СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости и, форма промежуточной аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР					
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
Семестр 5.										
Тема 1. Профессиональная этика и ее особенности	3		3					6	12	Эссе
Тема 2. Имидж и этикет делового человека	3		3					6	12	Эссе, тест.
Тема 3. Деловой этикет в профессиональной коммуникации	3		3					6	12	Реферат
Тема 4. Этика письменной			3					6	12	Тест, эссе

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости и, форма промежуточ ной аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		К Р / К П			
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
коммуникации										
Тема 5. Речевой этикет в профессиональной деятельности	3		3					6	12	реферт
Тема 6. Невербальные средства общения	3		3					6	12	Тест
Консультации										-
Контроль промежуточной аттестации										зачет
ИТОГО за семестр:	18		18					36	72	
Итого за весь период	18		18					36	72	

Таблица 3. Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины и формируемых компетенций

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции				Общее количество компетенций
		УК-4				
Тема 1. Профессиональная этика и ее особенности	12	+				1
Тема 2. Имидж и этикет делового человека	12	+				1
Тема 3. Деловой этикет в профессиональной коммуникации	12	+				1
Тема 4. Этика письменной коммуникации	12	+				1
Тема 5. Речевой этикет в профессиональной деятельности	12	+				1
Тема 6. Невербальные средства общения	12	+				1
Консультации	-					
промежуточная аттестация по дисциплине	-					
Итого	72	1				1

Краткое содержание каждой темы дисциплины

Тема 1. Профессиональная этика и ее особенности

Понятие профессиональной этики и профессиональной культуры. Место и роль профессиональной этики в общей системе нравственных отношений современного общества. Происхождение профессиональной этики. Виды профессиональной этики. Принципы и нормы профессиональной этики. Этические кодексы: история возникновения, классификация.

Тема 2. Имидж и этикет делового человека

Имидж и его составляющие: известность, активность, динамичность, пластичность, правдоподобие, адресность. Этикет делового человека. Имидж организации и эстетика обслуживания. Одежда делового мужчины и деловой женщины. Значение резюме

Тема 3. Деловой этикет в профессиональной коммуникации

Этикет деловой беседы. Деловой визит. Организация и проведение переговоров, совещаний, презентаций, пресс- конференций. Структура коммуникативного процесса. Особенности деловой коммуникации. Коммуникативный аспект общения в профессиональной сфере. Основные функции делового и профессионального общения. Этикет телефонного разговора. Правила делового этикета в сфере гостеприимства.

Тема 4. Этика письменной коммуникации

Этика письменной речи. Официально-деловой стиль письменной речи. Типы писем. Деловая корреспонденция: фирменные бланки, визитные карточки, деловая переписка, правила этикета в деловой корреспонденции, электронные средства делового общения.

Тема 5. Речевой этикет в профессиональной деятельности

Понятие культуры речи. Требования к деловой речи и речевой грамотности. Критерии культуры речи. Особенности литературного языка. Понятие и особенности речевого этикета. Устное деловое общение. Языковые нормы устного делового общения. Обращение. Знакомство и приветствия. Официальное приглашение, принятие, отказ. Compliment в деловой коммуникации Речи для особых случаев. Поздравления, благодарность и признательность. Критика: сущность и виды. Культура делового спора. Понятие делового спора. Рекомендации по ведению спора.

Тема 6. Невербальные средства общения

Понятие невербальной коммуникации. Значение невербальной коммуникации. Классификация невербальных средств общения. Такесика, виды рукопожатий. Просодика и экстралингвистика, высота и тембр голоса, звучность голосового тона, сила удара и тон. Кинесика. Классификация жестов: жесты-эмблемы, жесты-адапторы, жесты-регуляторы, жесты-иллюстраторы. Выражение лица. Проксемика. Зоны общения. Интерпретация невербальной информации в деловом общении.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине

В ходе освоения дисциплины лабораторные занятия не предусмотрены.

Организационно-методической базой проведения лекционных, семинарских занятий является учебный план специальности. На основе него объем часов аудиторных занятий, отведенный для каждой учебной дисциплины и междисциплинарного курса, делится на часы лекционных, практических, лабораторных и других занятий соответствующими кафедрами, с указанием форм контроля текущей и итоговой аттестации обучаемых.

Преподаватель, назначенный для чтения лекций, обязан до начала учебного процесса подготовить учебно-методические материалы, необходимые для проведения лекционных и

семинарских занятий. К ним относятся: рабочая программа учебной дисциплины или междисциплинарного курса; методические материалы для проведения семинарских (практических и др.) занятий.

Разработанный комплект учебно-методических материалов предоставляется в бумажном и электронном виде, обсуждается и утверждается на заседании кафедры перед началом учебного года.

Преподаватель обязан проводить лекционные занятия в строгом соответствии с годовым учебным графиком и утвержденным на его основе расписанием лекций.

При разработке методики семинарских занятий важное место занимает вопрос о взаимосвязи между семинаром и лекцией, семинаром и самостоятельной работой студентов, о характере и способах такой взаимосвязи. Семинар не должен повторять лекцию, и, вместе с тем, его руководителю необходимо сохранить связь принципиальных положений лекции с содержанием семинарского занятия.

Как правило, семинару предшествует лекция по той же теме.

Обязательным в начале лекционного, семинарского занятия проводится 5 минут контроль знаний, обязательным является проведение проектной работы в команде.

Преподаватель, проводящий лекционные и семинарские занятия, обязан вести учет посещаемости студентов - по журналам групп. В случае неявки студентов на лекцию преподаватель обязан незамедлительно информировать учебный отдел.

В ходе освоения дисциплины лабораторные занятия не предусмотрены.

В процессе практических (семинарских) занятий, наряду с формированием умений и навыков, обобщаются, систематизируются, конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность использовать теоретические знания на практике, развиваются интеллектуальные умения.

На практических (семинарских) занятиях по дисциплине применяются следующие формы работы:

- 1) Фронтальная - все студенты выполняют одну и ту же работу;
- 2) Групповая - одна и та же работа выполняется группами из 2-5 человек;
- 3) Индивидуальная - каждый студент выполняет индивидуальное задание.

Структура практических занятий по дисциплине в основном одинакова: вступление преподавателя, работа студентов по заданиям преподавателя, которая требует дополнительных разъяснений, собственно практическая часть, включающая разбор конкретных ситуаций, решение ситуационных задач, тренировочные упражнения и т.д.

В структуре практического занятия традиционно выделяют следующие этапы: организационный этап, контроль исходного уровня знаний (обсуждение вопросов, возникших у студентов при подготовке к занятию; исходный контроль (тесты, опрос, проверка письменных домашних заданий и т.д.), коррекция знаний студентов), обучающий этап (педагогический рассказ, инструкции по выполнению заданий), самостоятельная работа студентов на занятии, контроль конечного уровня усвоения знаний, заключительный этап.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине «**Деловые коммуникации в сфере гостеприимства и гостиничного сервиса**» составляет 36 часов.

Самостоятельная работа осуществляется в форме подготовки к практическим занятиям и выполнения письменных домашних заданий по дисциплине. По каждой теме предусмотрено выполнение большого количества разнообразных упражнений, направленных на закрепление навыков действий по осуществлению профессиональной деятельности в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов всех уровней образования.

Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся*для очной формы обучения*

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Форма работы
Тема 1. Профессиональная этика и ее особенности	6	Эссе
Тема 2. Имидж и этикет делового человека	6	Эссе, тест.
Тема 3. Деловой этикет в профессиональной коммуникации	6	Реферат
Тема 4. Этика письменной коммуникации	6	Тест, эссе
Тема 5. Речевой этикет в профессиональной деятельности	6	реферт
Тема 6. Невербальные средства общения	6	Тест

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины (модуля), выполняемые обучающимися самостоятельно

Для выполнения всех видов письменных работ по дисциплине на занятиях и дома обучающимся рекомендуется иметь рабочую тетрадь. Все письменные домашние задания выполняются по учебникам, указанным в перечне основной и дополнительной литературы для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Требования к творческим заданиям и проектам

Творческое задание/проект предполагает проверку знаний по изученной теме. Творческое задание/проект позволяет совершенствовать умения студентов анализировать научную литературу; укрепляет научные основы социально-педагогических исследований; развивает способность студентов к профессиональной рефлексии, актуализирует стремление к личностному и профессиональному росту.

Для подготовки к творческому заданию/проекту внимательно изучите материал лекции, конспект семинара, дополнительную литературу, выучите термины из Словаря по данной теме. В ходе проведения творческой работы Вам необходимо дать развернутое письменное собственное мнение по заданной проблематике, объемом не более 2 страниц.

Творческое задание/проект должна быть выполнена в редакторе Microsoft Word. Необходимо выполнение следующих параметров: отступы справа, слева, сверху, снизу – 2 см., шрифт – Times New Roman, 12. Творческая работа присылается преподавателю по электронной почте в соответствии со сроком, указанным в рабочем плане студента. Творческая работа, не выполненная в срок, оценивается в 50 баллов.

Требования к проведению кейс - задачи

Проблемное задание, в котором предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Проведение кейс - задачи включает:

- ознакомление с проблемной ситуацией;
- объяснение алгоритма действий по выполнению кейс-задачи;
- показ алгоритма действий, в процессе которого преподаватель демонстрирует как правильно выполнять кейс-задачу;
- подведение итогов выполнения кейс - задачи.

Порядок проведения тестирования

Контрольное тестирование проводится для оценивания наиболее общих знаний студента по отдельным темам.

Тест – это совокупность усложняющихся вопросов в тестовой форме. Варианты тестовых заданий по курсу включают только форму номер один: выбор одного правильного варианта ответа.

Для подготовки к тестированию необходимо близко к тексту запомнить материал лекции и практического занятия, основные термины и понятия по данной теме. Помощь при подготовке к тестированию может оказать Словарь терминов и учебные пособия, рекомендованные к данной теме практического занятия.

Тестовое задание в форме выбора одного варианта ответа предполагает выделение (указанным в программе способом – подчеркиванием или другим) верного ответа в течение указанного времени.

Подготовка к зачету

Зачет – является итоговой формой оценивания знаний студента по всему курсу изученной дисциплины. Зачет проводится в письменной форме, очно. Для подготовки к зачету понадобится материал курса лекций, конспекты практических занятий, словарь терминов. При высоком уровне подготовки к практическим занятиям и составлении конспектов дополнительной литературы к каждой теме, можно избежать обращения к дополнительным источникам знаний при подготовке к зачету. Пользование конспектом или другими носителями информации на зачете строго запрещено.

Итоговая оценка по дисциплине будет учитывать результаты творческих работ, тестирования и зачета.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

Обучение по дисциплине «Деловые коммуникации в сфере гостеприимства и гостиничного сервиса» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и самостоятельной работы студентов.

Интерактивная лекция. Предполагает метод визуализации, показ презентаций, использование обратной связи, реакции аудитории на проблемно поставленные вопросы, наводящие вопросы, экспресс-тестирование, мини опрос.

Интерактивный семинар. Предполагает использование классических форм опроса, которые сочетаются с вопросом к преподавателю по проблеме, которая вызывает затруднение в понимании.

Образовательные технологии семинара: групповые дискуссии, метод «равный обучает равного», работу в командах, разработка командных проектов, дискуссии, решение философских кейсов, игровые методики, мозговой штурм.

Коллоквиум. Предполагает краткий устный ответ на поставленные вопросы по пройденным темам.

Диспут. Обсуждения командами в форме дискуссии письменно подготовленного доклада проекта по выбранной проблемной ситуации или вопросу.

Тестирование. Предполагает письменные ответы на поставленные в тестах вопросы. Тестирование проходит по каждой пройденной теме (или группе тем), включает в себя внимательное чтение учебного материала, который указывается в предварительном задании.

Контрольная работа: письменная проверка умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу.

Таблица 5. Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа

Тема 1. Профессиональная этика и ее особенности	<i>Обзорная лекция</i>	Эссе	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 2. Имидж и этикет делового человека	<i>Лекция-диалог</i>	Эссе, тест.	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 3. Деловой этикет в профессиональной коммуникации	<i>Обзорная лекция</i>	Реферат	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 4. Этика письменной коммуникации	<i>Обзорная лекция</i>	Тест, эссе	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 5. Речевой этикет в профессиональной деятельности	<i>Лекция-диалог</i>	реферат	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 6. Невербальные средства общения	<i>Обзорная лекция</i>	Тест	<i>Не предусмотрено</i>

6.2. Информационные технологии

– использование возможностей интернета в учебном процессе (использование сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление обучающихся с оценками и т. д.);

– использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронных библиотек, журналов и т. д.) как источников информации;

– использование возможностей электронной почты преподавателя;

– использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т. д.);

– использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т. е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);

– использование виртуальной обучающей среды (LMS Moodle «Электронное образование») или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров]

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Microsoft Office 2013	Пакет офисных программ
OpenOffice	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Mozilla FireFox	Браузер
Google Chrome	Браузер
Opera	Браузер

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
<u>Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС» http://dlib.eastview.com Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU</u>
Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов www.polpred.com
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» https://library.asu.edu.ru/catalog/
Электронный каталог «Научные журналы АГУ» https://journal.asu.edu.ru/
Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) – сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек. http://mars.arbicon.ru
Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. http://www.consultant.ru

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «**Деловые коммуникации в сфере гостеприимства и гостиничного сервиса**» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6. Соответствие разделов, тем дисциплины, результатов обучения по дисциплине и оценочных средств

Контролируемый раздел, тема дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Тема 1. Профессиональная этика и ее особенности	УК-4	Эссе
Тема 2. Имидж и этикет делового человека	УК-4	Эссе, тест.
Тема 3. Деловой этикет в профессиональной коммуникации	УК-4	Реферат
Тема 4. Этика письменной коммуникации	УК-4	Тест, эссе
Тема 5. Речевой этикет в профессиональной деятельности	УК-4	реферат

Контролируемый раздел, тема дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Тема 6. Невербальные средства общения	УК-4	Тест

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 7. Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

Таблица 8. Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю)

Тема 1. Профессиональная этика и ее особенности

Примерный перечень тем для эссе

1. Современный этап состояния и тенденции развития гостиничного дела в России
2. Структура индустрии гостеприимства. Типология средств размещения
3. Нормативно-правовая база функционирования гостиничных предприятий.
4. Организационно-правовые формы гостиничных предприятий.
5. Классификация гостиничных предприятий. Российская и зарубежная практика

Тема 2. Имидж и этикет делового человека

Примерный перечень тестовых заданий

1. Что такое имидж делового человека?

- А) Внешний вид и манера поведения.
- Б) Профессиональные достижения и репутация.
- В) Личное мнение окружающих о человеке.
- Г) Все вышеперечисленное.

Ответ: Г) Все вышеперечисленное.

2. Какие элементы входят в состав имиджа делового человека?

- А) Внешний вид, манера общения, профессиональные навыки.
- Б) Репутация, личные качества, стиль одежды.
- В) Все вышеперечисленное.

Ответ: В) Все вышеперечисленное.

3. Какую роль играет внешний вид в формировании имиджа делового человека?

- А) Важную, так как первое впечатление формируется на основе внешнего вида.
- Б) Незначительную, так как важнее профессиональные навыки.
- В) Никакой роли не играет.

Ответ: А) Важную, так как первое впечатление формируется на основе внешнего вида.

4. Какие правила делового этикета следует соблюдать при общении с коллегами?

- А) Быть вежливым и уважительным.
- Б) Соблюдать субординацию.
- В) Не обсуждать личные проблемы на рабочем месте.
- Г) Все вышеперечисленное.

Ответ: Г) Все вышеперечисленное.

5. Как правильно представиться на деловой встрече?

- А) Назвать свое имя и должность.
- Б) Указать компанию, которую представляете.
- В) Кратко рассказать о своей профессиональной деятельности.
- Г) Все вышеперечисленное.

Ответ: Г) Все вышеперечисленное.

Тема 3. Деловой этикет в профессиональной коммуникации

Примерный перечень тем для рефератов

1. Феноминизация гостеприимства
2. Традиции гостеприимства и хлебосольства: исторический аспект
3. Этапы становления мирового гостиничного хозяйства
4. История и развитие института гостеприимства в России
5. Этапы развития института гостеприимства в различных регионах и странах
6. Ритуальное застолье

7. Современный этап состояния и тенденции развития гостиничного дела в России
8. Структура индустрии гостеприимства. Типология средств размещения
9. Нормативно-правовая база функционирования гостиничных предприятий.
10. Организационно-правовые формы гостиничных предприятий.

Тема 4. Этика письменной коммуникации

Примерный перечень тестовых заданий

1. Какие ошибки в поведении могут испортить имидж делового человека?

- А) Невнимание к деталям.
- Б) Неспособность контролировать эмоции.
- В) Нарушение правил делового этикета.
- Г) Все вышеперечисленное.

Ответ: Г) Все вышеперечисленное.

2. Каким должен быть стиль одежды для деловых встреч?

- А) Официальным и консервативным.
- Б) Свободным и непринужденным.
- В) Соответствующим корпоративной культуре компании.

Ответ: А) Официальным и консервативным.

3. Какие правила этикета следует соблюдать при ведении переговоров?

- А) Уважительно относиться к мнению собеседников.
- Б) Четко формулировать свои мысли и аргументы.
- В) Следовать заранее установленному регламенту встречи.
- Г) Все вышеперечисленное.

Ответ: Г) Все вышеперечисленное.

4. Как правильно вести себя на деловых обедах и ужинах?

- А) Придерживаться общих правил столового этикета.
- Б) Избегать разговоров на личные темы.
- В) Уметь поддержать светскую беседу.
- Г) Все вышеперечисленное.

Ответ: Г) Все вышеперечисленное.

5. Какие качества характеризуют успешного делового человека?

- А) Компетентность, уверенность в себе, умение общаться.
- Б) Стрессоустойчивость, организованность, целеустремленность.
- В) Креативность, инициативность, лидерские качества.
- Г) Все вышеперечисленное.

Ответ: Г) Все вышеперечисленное.

Тема 5. Речевой этикет в профессиональной деятельности

Примерный перечень тем для рефератов

1. Классификация гостиничных предприятий. Российская и зарубежная практика
2. Особенности проектирования и сооружения гостиниц
3. Малые отели и мини-гостиницы
4. Характеристика и функциональное назначение помещений гостиниц
5. Технология обслуживания гостей в гостиницах
6. Состав и функциональные обязанности служб гостиниц

7. Состав и функциональные обязанности служб предприятий питания
8. Системы жизнеобеспечения гостиниц.
9. Менеджмент гостиничного предприятия
10. Менеджмент ресторанных услуг

Тема 6. Невербальные средства общения

Примерный перечень тестовых заданий

1. **Что означает понятие "деловой дресс-код"?**
 - А) Официальный стиль одежды, соответствующий стандартам деловой среды.
 - Б) Любая одежда, которая соответствует корпоративной культуре компании.
 - В) Удобная и практичная одежда для повседневной носки.

Ответ: А) Официальный стиль одежды, соответствующий стандартам деловой среды.
2. **Какие аксессуары уместны в деловом стиле?**
 - А) Часы, портфель, галстук.
 - Б) Яркие украшения, массивные браслеты, крупные сумки.
 - В) Спортивная обувь, бейсболки, кроссовки.

Ответ: А) Часы, портфель, галстук.
3. **Как правильно здороваться с деловым партнером?**
 - А) Рукопожатие, сопровождаемое приветствием.
 - Б) Объятие и поцелуй в щеку.
 - В) Простое кивок головы.

Ответ: А) Рукопожатие, сопровождаемое приветствием.
4. **Какие правила телефонного этикета следует соблюдать в деловой среде?**
 - А) Представиться сразу после ответа на звонок.
 - Б) Говорить четко и внятно, избегать длинных пауз.
 - В) Завершать разговор первым, если собеседник занят.
 - Г) Все вышеперечисленное.

Ответ: Г) Все вышеперечисленное.
5. **Как правильно вести электронную переписку в деловой среде?**
 - А) Использовать официальный тон, избегать сокращений и смайликов.
 - Б) Писать кратко и по существу, не забывая про вежливость.
 - В) Проверять орфографию и пунктуацию перед отправкой письма.
 - Г) Все вышеперечисленное.

Ответ: Г) Все вышеперечисленное.

Перечень вопросов и заданий, выносимых на зачет

- 1 Этика как наука и явление духовной культуры. Основные категории этики.
- 2 Переговоры как форма профессионального и делового общения в сфере туризма. Классификация деловых переговоров.
- 3 Понятие об этикете. Виды этикета. Социальная роль как способ поведения личности.
- 4 Стратегия и тактика ведения деловых переговоров. Каким критериям должна отвечать любая модель переговоров.
- 5 «Принципиальные переговоры» как эффективная модель ведения деловых переговоров.
- 6 Современный этикет. Принципы, нормы и назначение современного этикета.

- 7 Этапы организации и ведения деловых переговоров в профессиональной сфере.
- 8 Психологические аспекты деловых переговоров. Основные группы вопросов в ходе переговоров.
- 9 Общение в профессиональной сфере как коммуникация (функция обмена информацией).
- 10 Культура профессионального и делового общения в организациях сферы туризма. Направления ее формирования и развития.
- 11 Критерии классификации, положенные в основу характеристики психометрических типов личности. Особенности типов «Квадрат» и «Зигзаг».
- 12 Основные группы качеств работника социально-культурного сервиса и туризма, необходимые для эффективного профессионального и делового общения.
- 13 Основные психологические характеристики поведения типов личности «Треугольник» и «Круг» в процессе профессионального общения.
- 14 Профессиональная этика. Этика специалиста социальнокультурного сервиса и туризма.
- 15 Функциональная характеристика профессионального и делового общения в сфере гостеприимства.
- 16 Общение в профессиональной сфере. Формальное общение. Профессиональное общение. Деловое общение.
- 17 Характеристика и реализация функций: «обеспечения самовыражения» и «организации взаимодействия» в профессиональном и деловом общении.
- 18 Деловой этикет. Принципы и правила делового этикета.
- 19 Способы психологического влияния в процессе профессионального и делового общения.
- 20 Нормы делового этикета. Внешний облик делового человека.
- 21 Манипулирование в общении. Типы манипуляций.
- 22 Этикет приветствий и представлений как формы речевого этикета.
- 23 Классификация «абстрактных типов» собеседников в процессе общения.
- 24 Деловая встреча. Факторы, определяющие создание благоприятного впечатления о человеке у окружающих.
- 25 Невербальные средства общения. Основные функции.
- 26 Использование комплиментов как эффективный прием формирования положительного отношения к себе у деловых партнеров.
- 27 Паралингвистические средства общения как составная часть невербальных средств общения.
- 28 Деловая беседа. Содержание этапов подготовки и проведения. Деловой протокол.
- 29 Кинетические средства общения как составная часть невербальных (неречевых) средств общения.
- 30 Деловая беседа. Приемы начала деловой беседы и тактика нейтрализации замечаний в ходе деловой беседы.

- 31 Понятие и функции корпоративной культуры предприятий туристской индустрии.
- 32 Методы ведения диалога, дискуссии в ходе деловой беседы.
- 33 Этап завершения деловой беседы и принятия решений. Прямой и косвенный методы ускорения принятия решений.
- 34 Переговоры как форма профессионального и делового общения в сфере гостеприимства. Классификация деловых переговоров.
- 35 Стратегия и тактика ведения деловых переговоров. Каким критериям должна отвечать любая модель переговоров.
- 36 Телефонный этикет как часть корпоративной культуры. Культура телефонного разговора.
- 37 Этикет приветствий и представлений как формы речевого этикета.
- 38 Деловая встреча. Факторы, определяющие создание благоприятного впечатления о человеке у окружающих.
- 39 Невербальные средства общения. Основные функции.
- 40 Использование комплиментов как эффективный прием формирования положительного отношения к себе у деловых партнеров.

Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)				
1	Задание закрытого типа	Что такое имидж делового человека? А) Внешний вид и манера поведения. Б) Профессиональные достижения и репутация. В) Личное мнение окружающих о человеке. Г) Все вышеперечисленное.	Г	3 мин.
2		Какие элементы входят в состав имиджа делового человека? А) Внешний вид, манера общения, профессиональные навыки. Б) Репутация, личные качества, стиль одежды. В) Все вышеперечисленное.	В	3 мин.
3		Какую роль играет внешний вид в формировании имиджа делового человека? А) Важную, так как первое впечатление формируется на основе внешнего вида. Б) Незначительную, так как важнее	А	3 мин.

		профессиональные навыки. В) Никакой роли не играет.		
4		Какие правила делового этикета следует соблюдать при общении с коллегами? А) Быть вежливым и уважительным. Б) Соблюдать субординацию. В) Не обсуждать личные проблемы на рабочем месте. Г) Все вышеперечисленное.	Г	3 мин.
5	Задание комбинированного типа <i>(с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)</i>	Как правильно представиться на деловой встрече? А) Назвать свое имя и должность. Б) Указать компанию, которую представляете. В) Кратко рассказать о своей профессиональной деятельности. Г) Все вышеперечисленное.	Г Назвать свое имя и должность. Указать компанию, которую представляете. Кратко рассказать о своей профессиональной деятельности	3 мин.
6	Задание открытого типа	Каким должен быть стиль одежды для деловых встреч?	Официальным и консервативным.	3 мин.
7		Как правильно принимать подарки от деловых партнеров?	С благодарностью и уважением, избегая чрезмерной демонстрации эмоций.	3 мин.
8		Что означает понятие "деловой дресс-код"?	Официальный стиль одежды, соответствующий стандартам деловой среды.	3 мин.
9		Какие аксессуары уместны в деловом стиле?	Часы, портфель, галстук	3 мин.
10		Как правильно здороваться с деловым партнером?	Рукопожатие, сопровождаемое приветствием.	3 мин.

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

Таблица 10. Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
Основной блок				
1.	<i>Ответ на занятии</i>	8/2,5	20	
2.	<i>Выполнение практического задания (Эссе, работа с текстом, первоисточником, визуализация и др.)</i>	3/2	6	
3.	Коллоквиум	1/1	1	
4.	Активное участие в диспуте	1/1	1	
5.	Тестирование	1/0,5 балла за каждый правильный ответ	5	
6.	Контрольная работа	до 2 баллов за работу	2	
7.	Командный проект	1/5	5	
Всего			40	-
Блок бонусов				
8.	<i>Посещение занятий</i>	2,5	2,5	
9.	<i>Своевременное выполнение всех заданий</i>	3	3	
10.	Активное участие в семинарском занятии, обсуждении семинарских вопросов	9/0,5	4,5	
Всего			10	-
Дополнительный блок				
11.	<i>зачет</i>		50	
Всего			50	-
ИТОГО			100	-

Таблица 11. Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Балл
<i>Опоздание на занятие</i>	-1
<i>Нарушение учебной дисциплины</i>	-1
<i>Неготовность к занятию</i>	-3
<i>Пропуск занятия без уважительной причины</i>	-2

Таблица 12. Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине (модулю)

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале
90–100	5 (отлично)
85–89	4 (хорошо)
75–84	

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
70–74	3 (удовлетворительно)	
65–69		
60–64		
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)	

При реализации дисциплины (модуля) в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

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

8.1. Основная литература.

1. Гостиничное и ресторанное дело, туризм: сборник нормативных документов. - Ростов н/Д.: Феникс, 2003. - 384 с. - (Серия "Закон и общество"). - ISBN 5-222-02874-7: 74-00: 74-00.

2. Биржаков, М.Б. Введение в туризм: рек. М-вом образования РФ в качестве учебника для вузов. - изд. 8-е; перераб. и доп. - СПб.: Герда, 2006. - 512 с. - (Национальная академия туризма. Балтийский международный ин-т туризма). - ISBN 5-94125-082-7: 108-90: 108-90.

3. Географические науки и региональное образование: материалы Первого регионального научно-практ. семинара, 26 марта 2008 г. / сост.: В.В. Занозин, И.В. Бузякова. - Астрахань: Астраханский ун-т, 2008. - 117 с. - (Федеральное агентство по образованию. АГУ. Астраханское отделение Русского географического общества). - ISBN 978-5-9926-0095-7: 112-00: 112-00.

4. Жукова М.А. Индустрия туризма: менеджмент организации. - М.: Финансы и статистика, 2004. - 200 с.: ил. - ISBN 5-279-02632-8: 80-00, 83-00: 80-00, 83-00.

5. Проблемы туризма и сервиса: сборник научных трудов / под ред. А.В. Иванова, А.С. Кускова. - Саратов: Саратовский гос. технич. ун-т, 2012. - 495 с. - (Мин-во образования и науки РФ. Саратовский гос. технич. ун-т им. Гагарина Ю.А. Фак-т экологии и сервиса. Кафедра ЮНЕСКО по изучению возникающих глобальных социальных и этических вызовов для больших городов и их населения МГУ им. М.В. Ломоносова). - ISBN 978-5-7433-2474-3: 265-00: 265-00.

6. Статистика туризма: рек. Федеральным агентством по туризму и УМО учеб. заведений РФ по образованию в области сервиса и туризма в качестве учебника для обучения студентов вузов по направл. подгот. "Туризм", "Гостиничное дело" / под ред. А.Ю. Александровой. - М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. - 464 с. - (Бакалавриат). - ISBN 978-5-4365-0136-9: 105-00: 105-00.

7. Ополченев И.И., Управление качеством в сфере услуг: учебник / И. И. Ополченев - М.: Советский спорт, 2008. - 246 с. (Профессиональное туристское образование) - ISBN 978-5-9718-0331-7 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785971803317.html>

8.2. Дополнительная литература

8. Бобкова А.Г. Безопасность туризма: рек. Федеральным агентством по туризму и УМО учеб. заведений РФ по образованию в области сервиса и туризма в качестве учебника для обучения студентов вузов по направлению подгот. "Туризм"/под общ. ред. Е.Л. Писаревского. - М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. - 272 с. - (Бакалавриат). - ISBN 978-5-4365-0128-4: 250-00: 250-00.

9. Виноградова Т.В. Технологии продаж турпродукта: учебник для студ. вузов, ... по направлению "Туризм". - М.: Академия, 2012. - 237, [3] с. - (Высш. проф. образование. Бакалавриат). - ISBN 978-5-7695-8742-9: 486-20: 486-20.

10. Палаткина Г.В. Молодежный туризм: учеб. пособие для студентов, обучающихся по спец. 040104 "Организация работы с молодежью". - Астрахань: Астраханский ун-т, 2012. - 206

с. - (М-во образования и науки РФ. АГУ). - ISBN 978-9926-0409-2: б.ц.: б.ц.

11. Сухов Р.И. Технологии и организация продаж в туристском агентстве: учеб. пособие. - Ростов н/Д: Феникс, 2010. - 366 с. - (Туризм и сервис). - ISBN 978-5-241-01021-6 (Издат. центр "МарТ"); 978-5-222-16935-3 (Феникс): 365-40: 365-40.

12. Соколова М.В. История туризма: рек. УМО по образованию в области сервиса и туризма в качестве учеб. пособ. для студентов вузов, обуч. по спец. 100103 - Социально-культурный сервис и туризм / ред. Е.А. Левицкая. - 5-е изд.; стереотип. - М.: Академия, 2008. - 352 с. - (Высшее профессиональное образование). - ISBN 978-5-7695-5025-6: 293-04: 293-04.

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины

1. ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785971803317.html>

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для проведения занятий по дисциплине имеются лекционные аудитории, оборудованные мультимедийной техникой с возможностью презентации обучающих материалов, фрагментов фильмов; аудитории для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью и средствами наглядного представления учебных материалов; библиотека с местами, оборудованными компьютерами, имеющими доступ к сети Интернет.

10. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Рабочая программа дисциплины при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т. д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т. д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).