

**ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
«КРЫМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КУЛЬТУРЫ, ИСКУССТВ И ТУРИЗМА»
(ГБОУВОРК «КУКИИТ»)
ФАКУЛЬТЕТ СОЦИОКУЛЬТУРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Кафедра философии, культурологии и гуманитарных дисциплин

УТВЕРЖДЕНО

на заседании Учебно-
методического совета
от «23» 06.2023 г.
протокол № 9

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Б1. В.ДВ.02.01 КУЛЬТУРА УСТНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ В
МУЗЕЙНОЙ СФЕРЕ И ТУРИЗМЕ**

по направлению подготовки

51.04.04 Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия

Профиль: Историко-культурное наследие: изучение, сохранение и использование

**Квалификация
Магистр**

**Форма обучения
(очная, заочная)**


Симферополь, 2023

Рабочая программа дисциплины Культура устного профессионального общения в музейной сфере и туризма для обучающихся по направлению подготовки 51.04.04 Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия.

Программа составлена в соответствии с Основной профессиональной образовательной программой, утвержденной Ученым советом ГБОУВОРК «КУКИИТ» от 26.04.2023 г., протокол № 4, разработанной на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 51.04.04 Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1180 от 06.12.2017 г.

Рабочая программа дисциплины разработана кандидатом исторических наук, доцентом Дроздовой Г.В.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры философии, культурологии и гуманитарных дисциплин от «25» 05.2023 г. протокол № 14

Заведующая кафедрой философии, культурологии и гуманитарных дисциплин  А.В. Норманская

Представители работодателя:

Согласовано:

Государственное бюджетное учреждение

Республики Крым

«Центральный музей Тавриды»

Директор



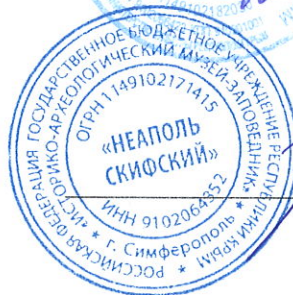
/А.В. Мальгин/

Государственное бюджетное учреждение

Республики Крым «Музей заповедник

«Неаполь Скифский»

Директор



/Ю.П. Зайцев/

Рабочая программа согласована на заседании Учебно-методического совета от «23» 06.2023 г., протокол № 9

Председатель УМС ГБОУВОРК «КУКИИТ»

/Л.Ф. Ващенко/

Секретарь

/М.С. Юсупова/

1. Цели и задачи дисциплины

Рабочая программа дисциплины «Культура устного профессионального общения в музейной сфере и туризме» является частью вариативной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 51.04.04 Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия

Цель дисциплины:

Учебная дисциплина «Культура устного профессионального общения в музейной сфере и туризме» предполагает формирование у будущих специалистов современного подхода, элементов и правил в культуре устных публичных выступлений, профессионального общения, ведения деловых переговоров и т. д., а также обеспечит их взвешенное, критическое отношение к собственной профессиональной деятельности в соответствующей сфере.

Задачи дисциплины:

подготовить обучающихся к профессиональной деятельности, исходя из научно обоснованного, критического восприятия и оценки различных коммуникационных форм; *сформировать* определенные навыки и умения профессионального и делового общения, навыки публичных выступлений в профессиональной деятельности, умения формировать риторический анализ и риторический эскиз речи;

приобщить к принципам и формам делового общения; ввести обучающихся в круг культурологических проблем, связанных с областью будущей профессиональной деятельности, социальными взаимодействиями, межкультурным разнообразием;

дать представление о способах ведения деловых дискуссий, о методах и приемах информационно-описательной деятельности, выделения ключевых категорий и понятий, персоналий: использования навыков проведения экскурсий, фольклорно-этнографических праздников и других форм музейной коммуникации.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачётные единицы, 108 часов.

Для очной формы подготовки магистров по направлению 51.04.04 Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия аудиторные занятия – 54 часа, самостоятельная работа – 18 часов, промежуточная аттестация (экзамен).

Для заочной формы подготовки магистров по направлению 51.04.04 Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия аудиторные занятия – 24 часа, самостоятельная работа – 80 часов, промежуточная аттестация (зачет) – 4 часа.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, обучающихся по направлению подготовки 51.04.04 Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия

Шифр и содержание компетенции	знать	уметь	владеть
УК-2: способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	принципы и методы управления производственным коллективом, нормы и требования	осуществлять управление производственным коллективом на всех этапах реализации соответствующего	навыками управления производственным коллективом на всех этапах реализации соответствующего проекта, основываясь

	профессионального общения	проекта, основываясь на нормах и требованиях профессионального общения, в том числе – устного	на нормах и требованиях профессионального общения, в том числе – устного
УК-3: способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	способы и методы организаторской деятельности и определения цели и стратегии командной работы, психологию совместной деятельности и управления коллективом	осуществлять организаторскую деятельность, определять цели и стратегии командной работы, руководить коллективом, обеспечивать совместную деятельность	навыками применения способов и методов организаторской деятельности и определения цели и стратегии командной работы, управления коллективом и совместной деятельностью
УК-4: способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	технологии современных межличностных, групповых и массовых коммуникаций в сфере академического и профессионального взаимодействия, в том числе на иностранном языке	применять технологии современных межличностных, групповых и массовых коммуникаций в сфере академического и профессионального взаимодействия, в том числе на иностранном языке	навыками применения технологий современных межличностных, групповых и массовых коммуникаций в сфере академического и профессионального взаимодействия, в том числе на иностранном языке
УК-5: способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	нормы и принципы межкультурных коммуникаций и межкультурного взаимодействия, культуры межнационального общения в академической и профессиональной деятельности	осуществлять межкультурные коммуникации и межкультурное взаимодействие, межнациональное общение в академической и профессиональной деятельности	навыками применения норм и принципов межкультурных коммуникаций и межкультурного взаимодействия, культуры межнационального общения в академической и профессиональной деятельности
ПК-5: способен применять современные информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	теоретические и практические аспекты современных информационно-коммуникационных технологий	применять современные информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	современными информационно-коммуникационными технологиями и навыками их применения в профессиональной деятельности

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Код УБ ООП	Учебный блок
Б1	Дисциплины (модули)
Б1. В	Часть, формируемая участниками образовательных отношений
Б1. В.ДВ.02	Дисциплины по выбору Б1. В.ДВ.02
Б1. В.ДВ.02.01	Культура устного профессионального общения в музейной сфере и туризма

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Для очной формы обучения

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры							
			1	2	3	4	5	6	7	8
Аудиторные занятия (Ауд) (всего)		54			54					
в том числе										
Лекции (Л)		24			24					
Семинарские занятия (С)										
Практические занятия (ПР)		30			30					
Самостоятельная работа обучающегося (СР) (всего)		18			18					
Промежуточная аттестация										
Зачет										
Экзамен (Экз)		36			36					
Курсовая работа (Кур)										
Контрольная работа (КР)										
Общая трудоемкость	3 з.е.	108			108					

Для заочной формы обучения

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры							
			1	2	3	4	5	6	7	8
Аудиторные занятия (Ауд) (всего)		24					24			
в том числе										
Лекции (Л)		12					12			
Семинарские занятия (С)										
Практические занятия (ПР)		12					12			
Самостоятельная работа обучающегося (СР) (всего)		80					80			
Промежуточная аттестация										
Зачет (Зач)		4					4			
Экзамен (Экз)										
Контрольная работа (КР)										

Общая трудоемкость	3 з.е.	108					10 8			
-------------------------------	--------	------------	--	--	--	--	---------	--	--	--

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества астрономических часов и видов учебных занятий

5.1. Содержание разделов дисциплины, структурированное по темам

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание дисциплины по темам
1	Введение в дисциплину	Тема 1. Введение в дисциплину «Культура устного профессионального общения в музейном деле и туризме». Особенности современной социокультурной ситуации и ее влияние на язык, речь в профессиональной деятельности работников музейной и туристической сферы. Функции языка и речи. Структура коммуникативного акта. Коммутативная деятельность в музейной сфере и туризме.
		Тема 2. Основные законы, принципы и правила общения. Основные законы речевого общения. Требования к речевому поведению. Профессиональное языковое общение. Анализ функций языкового общения в музейной сфере и туризме. Невербальные средства, обеспечивающие эффективность общения. Культурные различия в невербальной коммуникации. Специфика слушания, как вида речевого общения. Виды и техники слушания. Этикетное слушание. Умение слушать, как профессионально значимое умение.
		Тема 3. Риторический анализ и эскиз речи. Риторический канон и современное красноречие. Этапы классического риторического канона. Смысловая схема речи. Как размножаются идеи. Классический образец речи – рассуждение. Метафора, ее структура и риторические функции.
2	Культура публичных выступлений работников музейной сферы и туризма	Тема 4. Культура речи работника музейной сферы. Понятие о литературном языке. Культура речи и речевая культура работника музейной и туристической сферы. Правильность речи. Коммуникативная целесообразность речи. Языковой паспорт говорящего. Речевой этикет.
		Тема 5. Публичное выступление в музейной сфере и туризме. Публичное выступление как способ передачи информации. Техника публичного выступления. Подготовка к выступлению. Начало выступления. Выступление. Завершение выступления. Стили общения с аудиторией. Рекомендации по совершенствованию техники публичных выступлений.
		Тема 6. Информирющая (информативная речь) и ее особенности. Функции информирующего высказывания. Структурно-смысловые части информирующей речи, их функции. Устные информативные жанры и их специфика, и разновидности. Устная информирующая речь в музейной сфере и туризме.

		<p>Тема 7. Аргументирующая речь. Функции и разновидности аргументирующей речи. Определение проблемы, формулировка тезиса, требующего доказательства; определение стратегии доказательства. Тезис - аргументация – доказательство. Убеждение, как риторическая форма воздействующей речи. Типология аргументов. Психологическая сторона убеждающей речи. Устная аргументирующая речь в музейной сфере и туризме.</p>
		<p>Тема 8. Деловое общение в музейной сфере и туризме. Понятие делового общения. Виды делового общения. Влияние личностных качеств на общение. Диалоговое общение. Групповые формы делового общения. Общение по телефону. Деловые беседы и переговоры. Этика и психология деловых бесед и переговоров. Особенности общения через переводчика. Дискуссия в деловом общении. Этапы подготовки и проведения дискуссии. Анализ дискуссии. Деловое совещание. Совещание как вид организации делового общения группы. Этапы подготовки и проведения собрания. Оформление протокола. Пресс-конференция.</p>

5.2. Разделы дисциплин с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий по направлению подготовки 51.04.04 Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Количество часов				
		очная форма/заочная форма				
		всего	в том числе			
			Л	Пр	И н д	СР
1	Раздел 1. Введение в дисциплину	30/38	12/6	10/4		8/28
	Тема 1. Введение в дисциплину «Культура устного профессионального общения в музейном деле и туризме»	7/13	4/2	2/2		1/9
	Тема 2. Основные законы, принципы правила и правила общения	13/14	4/2	6/2		3/10
	Тема 3. Риторический анализ и эскиз речи	10/11	4/2	2/0		4/9
2	Раздел 2. Культура публичных выступлений работников музейной сферы и туризма	42/66	12/6	20/8		10/52
	Тема 4. Культура речи работника музейной сферы	8/14	2/0	4/0		2/14
	Тема 5. Публичное выступление в музейной сфере и туризме	8/16	2/0	4/2		2/14
	Тема 6. Информационная (информативная речь) и ее особенности	8/12	2/2	4/2		2/8
	Тема 7. Аргументирующая речь	8/14	2/2	4/2		2/10
	Тема 8. Деловое общение в музейной сфере и туризме	10/10	4/2	4/2		2/6
3	Промежуточная аттестация (зачет)	0/4				

4	Итого часов	108/ 108	24/12	30/12		18/80
---	-------------	-------------	-------	-------	--	-------

5.3. Содержание программы по темам и видам занятий

5.3.1. Содержание программы по темам и видам занятий для очной формы обучения по направлению подготовки 51.04.04 Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Виды учебных занятий и учебные вопросы
1	2	3	4
1	Тема 1. Введение в дисциплину «Культура устного профессионального общения в музейном деле и туризме».	Л-4 ч. Пр-2 ч.	<p>Лекция 1 1.Характеристика современной социокультурной ситуации. 2.Влияние на язык, речь в профессиональной деятельности работников музейной и туристической сферы.</p> <p>Лекция 2. 1.Коммуникации и коммуникативная деятельность в музейной сфере и туризме 2.Структура коммуникативного акта. Функции языка и речи.</p> <p>Практическое занятие 1 1.Особенности современной социокультурной ситуации и ее влияние на язык, речь в профессиональной деятельности работников музейной и туристической сферы. 2.Коммутативная деятельность в музейной сфере и туризме. 3.Коммуникативный акт. Функции языка и речи</p>

2	Тема 2. Основные законы, принципы правила и общения	Л-4 ч. Пр-6 ч.	<p>Лекция 3</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Постулаты общения, требования к речевому поведению, сформулированные в отечественной риторике. Стили общения. 2. Негативная коммуникация и ее причины 3. Специфика языкового общения в музейной сфере и туризме <p>Лекция 4</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Культурные различия в невербальной коммуникации. 2. Специфика слушания, как вида речевой деятельности. 3. Этапы слушания 4. Виды и техники слушания. Культура слушания. <p>Практическое занятие 2</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные законы речевого общения. 2. Профессиональное языковое общение. Общение в музее и структура коммуникативного акта. 3. Функции языкового общения в туризме <p>Практическое занятие 3</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Особенности невербалика у представителей разных культур. 2. Функции слушания. Механизмы слушания 3. Этапы слушания. <p>Практическое занятие 4</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Виды и техники (приемы) слушания. Способы слушания (рефлексивное – нерефлексивное – эмпатическое). 2. Основные приемы совершенствования умения слушать. 3. Деловое общение и деловая этика: позиция делового прагматизма при соблюдении этических норм.
3	Тема 3. Риторический анализ и эскиз речи	Л-4 ч. Пр-2 ч.	<p>Лекция 5</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Оратория. Риторический анализ и риторический эскиз речи 2. Этапы классического риторического канона. 3. «Общее место». Топика. <p>Лекция 6</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Классический образец речи – рассуждение (хрия). 2. Структура строгой хрии. 3. Особенности структуры хрии и ее использования. <p>Практическое занятие 5</p>

			<p>1.Риторический канон и современное красноречие.</p> <p>2.Смысловая схема речи.</p> <p>3.Правильность речи. Коммуникативная целесообразность речи.</p>
4	Тема 4. Культура речи работника музейной сферы	Л-2ч. Пр-4 ч.	<p>Лекция 7</p> <p>1.Понятие о литературном языке.</p> <p>2.Содержание.</p> <p>3.Дикция и выразительность.</p> <p>4.Формы коммуникации с музейной аудиторией.</p> <p>Практическое занятие 6</p> <p>1.Характеристика понятия культура речи</p> <p>2.Профессиональное языковое общение.</p> <p>Практическое занятие 7</p> <p>1.Речевая культура работника музейной сферы.</p> <p>2.Речевой этикет.</p>
5	Тема 5. Публичное выступление в музейной сфере и туризме	Л-2 ч. Пр-4 ч.	<p>Лекция 8</p> <p>1.Публичное выступление как способ передачи информации.</p> <p>2.Подготовка к выступлению.</p> <p>3.Стили общения с аудиторией.</p> <p>4.Восприятие оратора музейной аудиторией.</p> <p>Практическое занятие 8</p> <p>1.Техника публичного выступления.</p> <p>2.Начало выступления. Выступление. Завершение выступления.</p> <p>3.Рекомендации по совершенствованию техники публичных выступлений.</p> <p>Практическое занятие 9</p> <p>Проработка публичного выступления. Подготовка и проведение обучающимися выступления на избранную тему.</p>
6	Тема 6. Информационная (информативная речь) и ее особенности	Л-2 ч. Пр-4 ч.	<p>Лекция 9</p> <p>1.Функции информирующего высказывания.</p> <p>2.Структурно-смысловые части информирующей речи, их функции.</p> <p>3.Устные информативные жанры и их специфика, и разновидности.</p> <p>4.Устная информирующая речь в музейной сфере и туризме.</p> <p>Практическое занятие 10</p> <p>1.Принципы отбора информации для реализации замысла высказывания.</p> <p>2.Структурирование информации, принципы расположения материала в информирующей речи.</p>

			Практическое занятие 11 1. Особенности вступительной и заключительной части информирующей речи. 2. Требования к содержанию и структуре основной части.
7	Тема 7. Аргументирующая речь	Л-2 ч. Пр-4 ч.	Лекция 10 1. Функции и разновидности аргументирующей речи. 2. Определение проблемы, формулировка тезиса, требующего доказательства; определение стратегии доказательства. 3. Тезис - аргументация – доказательство. Убеждение, как риторическая форма воздействующей речи. 4. Типология аргументов. Психологическая сторона убеждающей речи. Практическое занятие 12 1. Общая характеристика аргументирующей речи. 2. Формулировка тезиса, требующего доказательства; выбор стратегии доказательства. 3. Доказательство в аргументирующей речи. Практическое занятие 13 1. Структура доказательства: тезис, аргументы, демонстрация. 2. Виды доказательств (прямые и косвенные). Тезис и антитезис. 3. Аргументация как система убеждения, доказательства, объяснения. Специфика риторической аргументации.
8	Тема 8. Деловое общение в музейной сфере и туризме	Л-4 ч. Пр-4 ч.	Лекция 11 1. Деловое общение и его виды. 2. Диалоговое общение и групповые формы общения. 3. Деловые беседы и переговоры. Этика и психология деловых бесед и переговоров. Особенности общения через переводчика. Лекция 12 1. Дискуссия в деловом общении. Этапы подготовки и проведения дискуссии. 2. Анализ дискуссии. Деловое совещание. 3. Пресс-конференция. Практическое занятие 14 1. Понятие делового общения. Виды делового общения. 2. Влияние личностных качеств на общение.

		<p>Диалоговое общение.</p> <p>3. Групповые формы делового общения. Общение по телефону. Деловые беседы и переговоры.</p> <p>Практическое занятие 15</p> <p>1. Этика и психология деловых бесед и переговоров. Особенности общения через переводчика.</p> <p>2. Дискуссия в деловом общении. Этапы подготовки и проведения дискуссии. Анализ дискуссии. Деловое совещание.</p> <p>3. Совещание как вид организации делового общения группы. Этапы подготовки и проведения собрания. Оформление протокола.</p>
9	ИТОГО	<p>Лекции – 24 часа.</p> <p>Практические занятия- 30 часов.</p>

5.3.2 Содержание программы по темам и видам занятий для заочной формы обучения по направлению подготовки 51.04.04 Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия

№ п/п	Тема	Кол-во часов	Виды учебных занятий и учебные вопросы
1	2	3	4
1	Тема 1. Введение в дисциплину «Культура устного профессионального общения в музейном деле и туризме».	Л-2 ч. Пр-2 ч.	<p>Лекция 1</p> <p>1.Характеристика современной социокультурной ситуации.</p> <p>2.Влияние на язык, речь в профессиональной деятельности работников музейной и туристической сферы.</p> <p>Практическое занятие 1</p> <p>1.Особенности современной социокультурной ситуации и ее влияние на язык, речь в профессиональной деятельности работников музейной и туристической сферы.</p> <p>2.Коммутативная деятельность в музейной сфере и туризме.</p> <p>3.Коммуникативный акт. Функции языка и речи</p>
2	Тема 2. Основные законы, принципы правила и общения	Л-2 ч. Пр-2 ч.	<p>Лекция 2</p> <p>1.Постулаты общения, требования к речевому поведению, сформулированные в отечественной риторике. Стили общения.</p> <p>2. Негативная коммуникация и ее причины</p> <p>3. Специфика языкового общения в музейной сфере и туризме</p> <p>Практическое занятие 2</p> <p>1.Основные законы речевого общения.</p>

			<p>2.Профессиональное языковое общение. Общение в музее и структура коммуникативного акта.</p> <p>3.Функции языкового общения в туризме</p>
3	Тема 3. Риторический анализ и эскиз речи	Л-1,5 ч.	<p>Лекция 3</p> <p>1.Оратория. Риторический анализ и риторический эскиз речи</p> <p>2.Этапы классического риторического канона.</p> <p>3.«Общее место». Топика.</p>
5	Тема 4. Публичное выступление в музейной сфере и туризме	Пр-1,5 ч.	<p>Практическое занятие 3</p> <p>1.Техника публичного выступления.</p> <p>2.Начало выступления. Выступление. Завершение выступления.</p> <p>3.Рекомендации по совершенствованию техники публичных выступлений.</p>
6	Тема 5. Информирующая (информативная речь) и ее особенности	Л-2 ч. Пр-2ч.	<p>Лекция 4</p> <p>1.Функции информирующего высказывания.</p> <p>2.Структурно-смысловые части информирующей речи, их функции.</p> <p>3.Устные информативные жанры и их специфика и разновидности.</p> <p>4.Устная информирующая речь в музейной сфере и туризме.</p> <p>Практическое занятие 4</p> <p>1.Принципы отбора информации для реализации замысла высказывания.</p> <p>2.Структурирование информации, принципы расположения материала в информирующей речи.</p>
7	Тема 6. Аргументирующая речь	Л-2 ч. Пр-2 ч.	<p>Лекция 5</p> <p>1. Функции и разновидности аргументирующей речи.</p> <p>2. Определение проблемы, формулировка тезиса, требующего доказательства; определение стратегии доказательства.</p> <p>3. Тезис - аргументация – доказательство. Убеждение, как риторическая форма воздействующей речи.</p> <p>4. Типология аргументов. Психологическая сторона убеждающей речи.</p> <p>Практическое занятие 5</p> <p>1. Структура доказательства: тезис, аргументы, демонстрация.</p> <p>2. Виды доказательств (прямые и косвенные). Тезис и антитезис.</p> <p>3. Аргументация как система убеждения, доказательства, объяснения. Специфика</p>

			риторической аргументации.
8	Тема 8. Деловое общение в музейной сфере и туризме	Л-2 ч. Пр-2 ч.	Лекция 6 1. Деловое общение и его виды. 2. Диалоговое общение и групповые формы общения. 3. Деловые беседы и переговоры. Этика и психология деловых бесед и переговоров. Особенности общения через переводчика. Практическое занятие 6 1. Этика и психология деловых бесед и переговоров. Особенности общения через переводчика. 2. Дискуссия в деловом общении. Этапы подготовки и проведения дискуссии. Анализ дискуссии. Деловое совещание. 3. Совещание как вид организации делового общения группы. Этапы подготовки и проведения собрания. Оформление протокола.
9	ИТОГО	Лекции – 12 часов. Практические занятия – 12 часов.	

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине

6.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине для обучающихся очной формы обучения по направлению подготовки 51.04.04 Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия

№	Наименование темы	Кол-во часов	Вопросы для самостоятельного изучения	Форма контроля выполнения самостоятельной работы
1.	Тема 1. Введение в дисциплину «Культура устного профессионального общения в музейном деле и туризме».	1	1. Понятийный аппарат курса «Культура устного профессионального общения в музейном деле и туризме». 2. Роль дисциплины «Культура устного профессионального общения» в современной высшей школе» при подготовке специалистов в области музейного дела и туризма	Проверка конспекта, опрос

2.	Тема 2. Основные законы, принципы правила и правила общения	3	1. Культурные различия в невербальной коммуникации. 2. Специфика слушания, как вида речевой деятельности 3. Этапы слушания 4. Виды и техники слушания. Культура слушания.	Проверка конспекта, опрос
3.	Тема 3. Риторический анализ и эскиз речи	4	1. Риторический образ 2. Виды анализа риторических текстов.	Проверка конспекта, опрос
4.	Тема 4. Культура речи работника музейной сферы	2	1. Актуальные аспекты изучения культуры речи в России. 2. Лексикон экскурсовода как показатель культуры речи.	Проверка конспекта, опрос
5.	Тема 5. Публичное выступление в музейной сфере и туризме	2	1. Публичное выступление работника музея. 2. Функции публичных выступлений. 3. Интерактивные методы работы с аудиторией. 4. Мастерство публичного выступления в музейной сфере.	Проверка конспекта, опрос
6.	Тема 6. Информационная (информативная речь) и ее особенности	2	1. Принципы отбора информации для реализации замысла высказывания. 2. Структурирование материала, принципы расположения материала в информирующей части. 3. Специфика учебно-научной информации	Проверка конспекта, опрос
7.	Тема 7. Аргументирующая речь	2	1. Функции и разновидности аргументирующей речи (убеждающая, доказательная, объяснительная, агитирующая и др.). 2. Доказательства в аргументирующей речи. Виды доказательств. 3. Термины тезиса и требования к их использованию. 4. Логическое и риторическое в аргументации. 5. Психологическая сторона убеждающей речи. Иллюстративные и образные аргументы. 6. Ошибки и уловки демонстрации	Проверка конспекта, опрос

8.	Тема 8. Деловое общение в музейной сфере и туризме	2	1.Деловое общение посредством Интернет 2.Деловые качества руководителя музея 3.Связи с общественностью как форма коммуникации в музее 4.Интеракция в процессе делового общения	Проверка конспекта, опрос
9.	Итого	18 часов		

6.2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы по дисциплине для обучающихся заочной формы обучения по направлению подготовки 51.04.04 Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия

№	Наименование темы	Кол-во часов	Вопросы для самостоятельного изучения	Форма контроля выполнения самостоятельной работы
1.	Тема 1. Введение в дисциплину «Культура устного профессионального общения в музейном деле и туризме»	9	1. Понятийный аппарат курса «Культура устного профессионального общения в музейном деле и туризме». 2. Роль дисциплины «Культура устного профессионального общения» в современной высшей школе» при подготовке специалистов в области музейного дела и туризма	Проверка конспекта, опрос
2.	Тема 2.Основные законы, принципы правила и правила общения	10	1. Соотношение «говорящий-слушающий» 2.Принципы коммуникативного сотрудничества. 3.Три основные категории риторики и их роль в создании публичного высказывания. 4.Специфика слушания, как вида речевой деятельности 5.Этапы слушания 6.Виды и техники слушания. 7.Культура слушания.	Проверка конспекта, опрос
3.	Тема 3. Риторический анализ и эскиз речи	9	1.Структура риторической деятельности. Изобретение. 2.Античный риторический канон как классическая идеовербальная схема создания публичной речи и современные подходы к структурированию ораторской деятельности. 3.Риторический образ 4. Виды анализа риторических	Проверка конспекта, опрос

			текстов.	
4	Тема 4. Культура речи работника музейной сферы	14	<p>1.Актуальные аспекты изучения культуры речи в России.</p> <p>2. Лексикон экскурсовода как показатель культуры речи.</p> <p>4. Богатство и точность речи. Виды точности (фактическая, предметная, понятийная, образная).</p> <p>5. Виды речевых и коммуникативных ошибок, связанных с нарушением точности речи, причины их появления.</p> <p>6.Роль речевого этикета в стандартных ситуациях делового общения.</p> <p>7.Выразительность речи. Типы выразительности (содержательная, структурная, интонационная, эмоциональная и др.), формы их проявления. Проявление выразительности в текстах различных жанров и стилей. Условия и средства создания выразительности.</p> <p>8.Логичность речи. Специфика проявления логики в речи. Риторическая логика. Типичные логические ошибки и пути их устранения.</p> <p>9. Взаимодействие и взаимовлияние коммуникативных качеств речи в процессе общения.</p> <p>10.Языковой паспорт говорящего и его роль в общении.</p>	Проверка конспекта, опрос
5.	Тема 5. Публичное выступление в музейной сфере и туризме	14	<p>1. Риторика и этика. Личность говорящего (образ автора).</p> <p>2. Свойства личности оратора, обеспечивающие эффективность речи: увлеченность, заинтересованность; искренность; дружелюбие; обаяние и артистизм; объективность; уверенность. Способы проявления этих свойств в речи.</p> <p>3.Учет “фактора адресата” в публичном выступлении.</p>	Проверка конспекта, опрос

			<p>Соотношение “говорящий-слушающий” и специфика его проявления в публичном выступлении.</p> <p>4. Принцип “гармонизирующего диалога” и средства его реализации. Принципы коммуникативного сотрудничества и формы их проявления.</p> <p>5. Индивидуальный речевой стиль оратора. Чувство аудитории и особенности их проявления в речи оратора (зрительный контакт, голосовой контакт, устность, импровизационность речи).</p> <p>Основные приемы управления вниманием аудитории.</p> <p>6. Публичное выступление работника музея. Функции публичных выступлений.</p> <p>7. Интерактивные методы работы с аудиторией.</p> <p>8. Мастерство публичного выступления в музейной сфере.</p>	
6.	Тема 6. Информирующая (информативная речь) и ее особенности	8	<p>1. Принципы отбора информации для реализации замысла высказывания.</p> <p>2. Структурирование материала, принципы расположения материала в информирующей части.</p> <p>3. Специфика учебно-научной информации</p>	Проверка конспекта, опрос

7.	Тема 7. Аргументирующая речь	9	<p>1. Функции и разновидности аргументирующей речи (убеждающая, доказательная, объяснительная, агитирующая и др.).</p> <p>2. Доказательства в аргументирующей речи. Виды доказательств.</p> <p>3. Термины тезиса и требования к их использованию.</p> <p>4. Логическое и риторическое в аргументации.</p> <p>5. Психологическая сторона убеждающей речи.</p> <p>Иллюстративные и образные аргументы.</p> <p>6. Ошибки и уловки демонстрации</p>	Проверка конспекта, опрос.
8.	Тема 8. Деловое общение в музейной сфере и туризме	6	<p>1. Деловое общение посредством системы Интернет.</p> <p>2. Деловые качества руководителя музея</p> <p>3. Связи с общественностью как форма коммуникации в музее</p> <p>4. Интеракция в процессе делового общения</p> <p>5. Основы ведения деловой беседы. Роль вопроса в деловой беседе. Этапы деловой беседы. Деловая беседа как наиболее распространенная форма делового общения. Виды деловой беседы: кадровые, дисциплинарные, проблемные, организационные, творческие, беседы с посетителями. Основные функции и задачи деловой беседы.</p> <p>Структура деловой беседы.</p> <p>6. Спор, дискуссия, полемика, прения, обсуждение, дебаты, диспут. Общее и различное в этих формах общения.</p> <p>7. Культура дискуссии, требования к поведению полемистов.</p> <p>Определенность позиций и взглядов участников дискуссии как необходимое условие её эффективности. Умение</p>	Проверка конспекта, опрос.

			правильно оперировать понятиями и терминами. 8. Уважительное отношение к оппоненту как необходимое условие успешной дискуссии. Владение искусством аргументации. Умение пользоваться полемическими приемами.	
9.	Итого	80 часов		

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1. Виды контроля и аттестации, формы оценочных средств

Для очной формы обучения

№ пп	Вид контроля и аттестации	№ и наименование блока (раздела) дисциплины	Оценочные средства			Количество баллов
			форма	Количество вопросов в задании	Количество независимых вариантов	
1	1 рубежный контроль уровня освоения обучающимися компетенций по темам 1-3	Раздел 1. Введение в дисциплину	Тестовые задания рубежного контрольно-проверочного мероприятия	15	3	до 15 (1 верный ответ – 1 балл)
			2. Оценивание текущей успеваемости.	1. Систематичность и активность работы на семинарских занятиях. 2. Выполнение заданий для самостоятельной работы.		до 10 баллов до 5 баллов
2	2 рубежный контроль уровня освоения обучающимися компетенций по темам 4-8	Раздел 2. Культура публичных выступлений работников музейной сферы и туризма	1. Тестовые задания рубежного контрольно-проверочного мероприятия	15	3	до 15 (1 верный ответ – 1 балл)
			2. Оценивание текущей успеваемости.	1. Систематичность и активность работы на семинарских занятиях. 2. Выполнение заданий для самостоятельной работы.		до 10 баллов до 5 баллов
3	Промежуточная аттестация		Контрольные вопросы и практическое задание для	1 контрольный вопрос и 1 практическое	20	до 40 (1 контрольный вопрос –

	(зачёт)		промежуточной аттестации (экзамена).	задание.		до 10 баллов, 1 задание – до 20 баллов)
4	Итого по результатам освоения обучающимися компетенций по темам 1-8					до 100 баллов

Для заочной формы обучения

№ пп	Вид контроля и аттестации	№ и наименование блока (раздела) дисциплины	Оценочные средства			Количество баллов
			форма	Количество вопросов в задании	Количество независимых вариантов	
1	Контроль уровня освоения обучающимися компетенций по темам 1-8	Раздел 1. Введение в дисциплину Раздел 2. Культура публичных выступлений работников музейной сферы и туризма	1. Тестовые задания контрольно-проверочного мероприятия (по каждому разделу – 15 тестов).	30 (по разделу 1 – 15 тестов, по разделу 2 – 15 тестов)	5	до 30 (по каждому разделу – до 15 баллов; 1 верный ответ – 1 балл)
			2. Оценивание текущей успеваемости.	1. Систематичность и активность работы на семинарских занятиях. 2. Выполнение заданий для самостоятельной работы.		до 20 баллов до 10 баллов
2	Промежуточная аттестация (зачет)		Контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации (экзамена)	2 контрольных вопроса и 1 практическое задание	20	до 40 (1 контрольный вопрос – до 10 баллов, 1 задание – до 20 баллов)
3	Итого по результатам освоения обучающимися компетенций по темам 1-8					до 100 баллов

Текущий контроль и его формы: Текущий контроль проводится в ходе занятий с целью определения степени усвоения учебного материала, своевременного вскрытия недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по совершенствованию методики преподавания дисциплины, организации работы обучающихся в ходе занятий и оказания им индивидуальной помощи.

Объектами текущего контроля знаний обучающихся являются:

- регулярное посещение лекций, ведение конспекта;
- систематичность и активность работы на семинарских занятиях. При контроле систематичности и активности работы на семинарских занятиях могут оцениваться: уровень знаний, продемонстрированный в ответах и выступлениях на семинарских занятиях; активность при обсуждении вопросов, вынесенных на семинарские занятия, экспресс-контроль, составление конспекта занятий, регулярное посещение занятий;
- выполнение заданий для самостоятельной работы. При контроле выполнения заданий для СРС могут оцениваться: самостоятельная обработка тем в целом или отдельных вопросов; выполнение заданий в рабочей тетради для самостоятельной работы, написание рефератов, подготовка учебных и научных текстов, реферативных материалов по публикациям и т.д.;
- научная работа обучающихся (выступление с докладом на научных семинарах, конференциях, участие в олимпиадах, конкурсах научных работ и прочее).

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования обучающихся, проверки результатов самостоятельной работы.

Его основными формами являются: устный опрос; письменный опрос; компьютерное тестирование; контрольная работа и т.п.

Отдельно могут оцениваться личностные качества обучающихся (аккуратность, исполнительность, инициативность) – работа в аудитории, своевременное выполнение заданий, творческий поиск необходимой информации, научная работа и т.п.

Рубежный контроль и его формы:

Рубежный контроль проводится после изучения определенного раздела учебной дисциплины, объединяющего соответствующие темы. Форма рубежного контроля – анализ текущей успеваемости, тестовые задания.

Форма промежуточной аттестации (зачет):

- зачет, который оформляется по результатам выполнения предусмотренных рабочей программой контрольных мероприятий (рубежных контролей и промежуточной аттестации).

Рубежный контроль и промежуточная аттестация проводятся с использованием балльно-рейтинговой технологии. Критерии оценивания, перечень контрольных точек, требования к их выполнению и таблица планирования результатов обучения в баллах представлены в документе «Фонд оценочных средств» по учебной дисциплине «Культура устного профессионального общения в музейном деле и туризме».

Этот фонд включает: контрольные тесты, вопросы и задания для проведения текущего, рубежных контролей и промежуточной аттестации, позволяющие оценить степень сформированности компетенций обучающихся.

7.2. Примеры оценочных средств рубежного контроля уровня освоения обучающимися компетенций (для заочной формы обучения – контроль уровня освоения обучающимися компетенций) и промежуточной аттестации по дисциплине

Для рубежного контроля уровня освоения обучающимися компетенций (для заочной формы обучения – контроль уровня освоения обучающимися компетенций)

Тесты

Пример тестового задания

1. Риторика возникла:

- а) В V-IV вв. до Рождества Христова
- б) в I в.
- в) XIII в.
- г) XIX в.

2. Основоположником риторики как науки считают:

- а) Сократа
- б) Платона
- в) Аристотеля
- г) Архимеда

3. Современная общая риторика - это:

- а) Искусство говорить правильно и красиво
- б) Искусство оказывать на слушателей необходимое оратору психологическое воздействие
- в) Наука о превращении мысли в речь и речи в мысль
- г) Теория и практика коммуникации
- д) Синтез психологии и филологии
- е) Культура речи
- ж) Средство разрешения служебных и бытовых проблем

4. Человек мыслит:

- а) Словами, создавая на их основе образы-картинки явлений внешнего и внутреннего мира
- б) Образами, облекая их затем в слова
- в) Образами без слов

5. Речевое событие (обмен идеями при помощи слов) включает:

- а) Речевое поведение
- б) Речевую фигуру
- в) Речевую конструкцию
- г) Речевой оборот

6. Смысловое поле темы устного выступления определяется:

- а) Общей целью выступления
- б) Конкретной целью
- в) Содержанием темы
- г) Речевой ситуацией
- д) Эрудицией оратора
- е) Запросами аудитории

7. Эскиз речи:

- а) Перечень конкретных целей структурных элементов текста в связи с общей целью речи
- б) Предварительный план выступления
- в) Структурно-смысловой каркас темы
- г) Набор смысловых блоков, подлежащих ранжированию и приведению во взаимную связь

8. Изображение состояния предмета речи посредством перечисления его частей, свойств, признаков, видов, объединяющих позиции участников общения:

- а) Описание
- б) Рассуждение
- в) Повествование

9. Полемика:

- а) Спор для выяснения истины
- б) Спор для обращения оппонента в свою веру
- в) Спор для публичной победы над оппонентом
- г) Спор ради удовольствия

10. Логос- это аспект образа ратора:

- а) Этический
- б) Эмоционально-волевой
- в) Интеллектуальный

11. Какая форма концовки выступления соответствует дедуктивному методу доказательства?

- а) Призыв к аудитории
- б) Повторение основных тезисов выступления
- в) Вывод на основе логики умозаключений
- г) Приглашение аудитории к дискуссии

12 Вставьте риторический термин:

- а) _____ - ложное по существу умозаключение, формально кажущееся правильным, основанное на преднамеренном, сознательном нарушении правил логики
- б) _____ - законченная мысль, выраженная сжато и емко
- в) _____ - утверждение или отрицание в форме вопроса, вызывающего к чувствам или к здравому смыслу слушателей и не требующего ответа
- г) _____ - краткое образное изречение, имеющее сюжет - завершенную идею морально-оценочного (назидательного) характера, часто в виде вывода
- д) _____ - мнение, суждение, резко расходящееся с общепринятым мнением, противоречащее (иногда только на первый взгляд) здравому смыслу

13. Современная общая риторика:

- а) Искусство говорить правильно и красиво
- б) Теория и практика коммуникации
- в) Наука о превращении мысли в речь и речи в мысль
- г) Культура речи

14. Мысль (идея) - это:

- а) Словесный пакет, организованный по правилам грамматики соответствующего языка
- б) Отражение глубинных интересов, желаний или эмоций субъекта
- в) Цепь образов, сменяющих друг друга в сознании субъекта
- г) Реакция на явления внешнего мира

15. Диалог оратора со слушателями - это, прежде всего:

- а) Конструктивный обмен мнениями по ходу изложения темы
- б) Оперативные ответы на вопросы аудитории
- в) Духовный контакт оратора и публики
- г) Полемика двух и более сторон по ходу выступления или после него

16. Ранжирование элементов речевого материала - это:

- а) Определение их подлинного смысла
- б) Определение порядка их изложения в выступлении
- в) Оценка их важности с учетом конкретной цели выступления
- г) Оценка их эмоционального воздействия на слушателей
- д) Оценка их достоверности

17. Литературным языком принято считать:

- а) Язык, состоящий из специальных терминов
- б) Нормативный язык, соответствующий установленным правилам
- в) Язык, применяемый в средствах массовой информации

18. Главным индивидуальным признаком голоса является:

- а) Дикция
- б) Громкость
- в) Темп; г) тембр; д) тон

19. Всякое телодвижение, с помощью которого подчеркивается значение произносимых слов, принято называть:

- а) Жестом
- б) Обликом оратора

- в) Мимикой
- г) Пассом

20. Критерии успеха устного выступления:

- а) Являются субъективными со стороны оратора
- б) Субъективны со стороны аудитории
- в) Зависят от речевой ситуации
- г) Имеют объективные параметры оценки

21 Вставьте риторический термин

- а) _____ - любая передача идей при помощи слов как законченный факт или словосочетания
- б) _____ - умозаключение о принадлежности предмету определенного признака на основе его сходства с другим предметом
- в) _____ - употребление слова или выражения в переносном значении для большей выразительности
- г) _____ - стилистическая фигура, состоящая в образном преувеличении размеров или силы предмета или действия
- д) _____ - описательный оборот, употребляемый вместо какого-либо слова

22. Что из перечисленного не является формой произнесения речи?

- а) Чтение текста
- б) Воспроизводства текста по памяти
- в) Импровизация
- г) Внутренний монолог

23. Чем важнее содержание, тем более речь:

- а) Сдержанна
- б) Напряжена
- в) Эмоциональна
- г) Тороплива

- 24.
- а) Архаизмы
 - б) Неологизмы
 - в) Историзмы
 - г) Анахронизмы

25. Уместность слога - это:

- а) Качество слога, отчасти противостоящее ясности
- б) Соответствие способа выражения ситуации речи и ожиданием аудитории
- в) Соответствие речи движению мысли

26. Показать несостоятельным самого оппонента и тем самым побудить аудиторию к разговору с ним, является целью:

- а) Разоблачения
- б) Критики
- в) Осуждения
- г) Высмеивания

27. Речь, которую произносит оратор:

- а) Может быть неудачной
- б) Всегда произносится с пафосом
- в) Является разновидностью академического красноречия
- г) Может произноситься с юмором
- д) Всегда основывается на древних классических канонах

28. Что из перечисленного не относится к средствам артикуляционной выразительности?

- а) Звучность и тон речи
- б) Тембр голоса

- в) Мимика и жестикуляция
- г) Речевое дыхание

29. Вставьте риторический термин

- а) _____ - риторическая фигура, состоящая из повторения одного и того же слова или оборота
- б) _____ - мысленное отвлечение от ряда свойств предметов и отношений между ними
- в) _____ - намеренное нарушение в речи логических связей с целью создания стилистического эффекта
- г) _____ - обсуждение какого-либо спорного вопроса на собрании, в печати, в беседе
- д) _____ - свойственное только данному языку неразложимое словосочетание, значение которого не определяется отдельными значениями входящих в него слов

Вопросы к экзамену

1. Особенности современной социокультурной ситуации и ее влияние на язык, речь, мышление.
2. Коммутативная деятельность сотрудников музейной сферы и туризма.
3. Функции языка и речи.
4. Языковое общение людей и эволюция человека.
5. Общение людей и структура коммуникативного акта.
6. Анализ функций языкового общения.
7. Устная информирующая речь в музейной сфере и туризме.
8. Риторический анализ.
9. Риторический эскиз речи.
10. Риторический канон и современное красноречие.
11. Смысловая схема речи.
12. Классический образец речи.
13. Метафора, ее структура и риторические функции.
14. Культура речи и речевая культура.
15. Коммуникативная целесообразность речи.
16. Речевой этикет.
17. Публичное выступление как способ передачи информации.
18. Техника публичного выступления.
19. Подготовка к выступлению.
20. Начало выступления. Выступление. Завершение выступления.
21. Стили общения с аудиторией. Культура речи оратора.
22. Рекомендации по совершенствованию техники публичных выступлений.
23. Мастерство публичного выступления.
24. Ораторская речь и её роль в обществе.
25. Виды ораторской речи.
26. Приемы подготовки выступлений.
27. Информационное обеспечение выступлений.
28. Установка контакта с аудиторией.
29. Логические аспекты ораторской речи.
30. Логические правила построения ораторской речи. Логические законы.
31. Этические качества речи.
32. Деловое общение и его особенности.

33. Понятие делового общения.
34. Виды делового общения.
35. Влияние личностных качеств на общение.
36. Диалоговое общение.
37. Групповые формы делового общения.
38. Общение по телефону.
39. Деловые беседы и переговоры.
40. Этика и психология деловых бесед и переговоров.
41. Особенности общения через переводчика.
42. Дискуссия в деловом общении.
43. Этапы подготовки и проведения дискуссии. Анализ дискуссии.
44. Совещание как вид организации делового общения группы. Этапы подготовки и проведения собрания. Протокол совещания.
45. Пресс-конференция.

Практические задания для промежуточной аттестации и оценки уровня освоения обучающимся компетенций по темам 1-8 дисциплины Культура устного профессионального общения в музейной сфере и туризме

1. Напишите и произнесите аргументирующую речь на тему: «Нужны ли музеи в современном мире».

2. Исключите лишнее, официально - деловой стиль характеризуют:

- употребление разговорной лексики;
- использование научной терминологии;
- компактность изложения материала;
- отсутствие невербальной стороны общения;
- безличность;
- использование номенклатурных названий;
- высокая регламентированность речи;
- строгость изложения.

3. Приведите два примера к определению:

- Гиперболо́ла (из др.-греч. ὑπερβολή «переход; чрезмерность, избыток; преувеличение») — стилистическая фигура явного и намеренного преувеличения, с целью усиления выразительности и подчёркивания сказанной мысли. Например: «я говорил это тысячу раз» или «нам еды на полгода хватит».

4. Приведите два примера к определению:

- Эпи́тет (от др.-греч. ἐπίθετον — «приложенное») — определение при слове, влияющее на его выразительность. Выражается преимущественно именем прилагательным, но также наречием («горячо любить»), именем существительным («веселья шум»), числительным («вторая жизнь»).

5. Сравните столбцы в таблице и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Термин	Определение
1. Кинесика -	система вокализации речи (тон, темп, громкость голоса, тембр, интонация)
2. Просодия -	средства общения (рукопожатие, объятия, поцелуи)
3. Экстралингвистика -	ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними
4. Такестика -	это мимика, поза, жесты, взгляд
5. Проксемика -	эмоциональное звуковое сопровождение речи (смех, плач, вздох, покашливание)

6. В каких деловых ситуациях возможно употребление следующих фразеологизмов:

- махнуть рукой;
- задавать тон;
- стиснув зубы;
- делать большие глаза;
- нахмурить брови;
- положить руку на сердце;
- вертеть головой;
- поджать губы;
- прятать глаза;
- наморщить лоб.

7. Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?

8. Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным?

9. Составьте протокол совещания на тему «Проблемы сохранения архитектурного образа дворца Александра III в Верхней Массандре».

10. Напишите и произнесите текст ПОЗДРАВИТЕЛЬНОЙ РЕЧИ. Обязательно используйте известные вам риторические фигуры, чтобы добиться эмоционального разговорного стиля. Темой вашей поздравительной речи может стать любой приближающийся праздник или любой выдуманный повод.

Вопросы к зачёту

1. Особенности современной социокультурной ситуации и ее влияние на язык, речь, мышление.
2. Коммутативная деятельность сотрудников музейной сферы и туризма.
3. Общение людей и структура коммуникативного акта.
4. Интерактивная сторона профессионального общения.
5. Перцептивная сторона профессионального общения.
6. Риторический эскиз речи.
7. Устная информирующая речь в музейной сфере и туризме.
8. Смысловая схема речи.

9. Метафора, ее структура и риторические функции.
10. Основы культуры речи.
11. Коммуникативная целесообразность речи.
12. Речевой этикет.
13. Роль публичных выступлений в профессиональной деятельности.
14. Техника публичного выступления.
15. Стили общения с аудиторией. Культура речи оратора.
16. Рекомендации по совершенствованию техники публичных выступлений.
17. Мастерство публичного выступления.
18. Ораторская речь и её роль в обществе.
19. Виды ораторской речи.
20. Приемы подготовки выступлений.
21. Информационное обеспечение выступлений.
22. Логические правила построения ораторской речи. Логические законы.
23. Этические качества речи.
24. Деловое общение и его особенности.
25. Понятие делового общения.
26. Виды делового общения.
27. Влияние личностных качеств на общение.
28. Диалоговое общение.
29. Групповые формы делового общения.
30. Деловые беседы и переговоры.
31. Этика и психология деловых бесед и переговоров.
32. Особенности общения через переводчика.
33. Дискуссия в деловом общении.
34. Этапы подготовки и проведения дискуссии. Анализ дискуссии.
35. Совещание как вид организации делового общения группы. Этапы подготовки и проведения собрания. Протокол совещания.
36. Пресс-конференция.

Практические задания для промежуточной аттестации и оценки уровня освоения обучающимся компетенций по темам 1-8 дисциплины Культура устного профессионального общения в музейной сфере и туризме

1. Напишите и произнесите аргументирующую речь на тему: «Нужны ли музеи в современном мире».

2. Исключите лишнее, официально - деловой стиль характеризуют:

- употребление разговорной лексики;
- использование научной терминологии;
- компактность изложения материала;
- отсутствие невербальной стороны общения;
- безличность;
- использование номенклатурных названий;
- высокая регламентированность речи;
- строгость изложения.

3. Приведите два примера к определению:

- Гипérбола (из др.-греч. ὑπερβολή «переход; чрезмерность, избыток; преувеличение») — стилистическая фигура явного и намеренного преувеличения, с целью усиления выразительности и подчёркивания сказанной мысли. Например: «я говорил это тысячу раз» или «нам еды на полгода хватит».

4. Приведите два примера к определению:

- Эпítет (от др.-греч. ἐπίθετον — «приложенное») — определение при слове, влияющее на его выразительность. Выражается преимущественно именем прилагательным, но также наречием («горячо любить»), именем существительным («веселья шум»), числительным («вторая жизнь»).

5. Сравните столбцы в таблице и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Термин	Определение
1. Кинесика -	система вокализации речи (тон, темп, громкость голоса, тембр, интонация)
2. Просодия -	средства общения (рукопожатие, объятия, поцелуи)
3. Экстралингвистика -	ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними
4. Такестика -	это мимика, поза, жесты, взгляд
5. Проксемика -	эмоциональное звуковое сопровождение речи (смех, плач, вздох, покашливание)

6. В каких деловых ситуациях возможно употребление следующих фразеологизмов:

- махнуть рукой;
- задавать тон;
- стиснув зубы;
- делать большие глаза;
- нахмурить брови;
- положить руку на сердце;
- вертеть головой;
- поджать губы;
- прятать глаза;
- наморщить лоб.

7. Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?

8. Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным?

9. Составьте протокол совещания на тему «Проблемы сохранения архитектурного образа дворца Александра III в Верхней Массандре».

10. Напишите и произнесите текст ПОЗДРАВИТЕЛЬНОЙ РЕЧИ. Обязательно используйте известные вам риторические фигуры, чтобы добиться эмоционального разговорного стиля. Темой вашей поздравительной речи может стать любой приближающийся праздник или любой выдуманный повод.

Для промежуточной аттестации:

БИЛЕТ (пример)

1. Коммутативная деятельность сотрудников музейной сферы и туризма.
2. Понятие делового общения.

Практическое задание:

1. Напишите и произнесите аргументирующую речь на тему: «Нужны ли музеи в современном мире».

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета. Зачет проводится в письменной форме, в виде ответов на контрольные вопросы и решения контрольного прикладного задания. Количество вопросов в билете – 1, заданий – 1.

Оценка знаний обучающихся осуществляется в баллах в комплексной форме с учётом:

- оценки по итогам текущего контроля и рубежных контролей (до 60 баллов);
- оценки итоговых знаний в ходе зачёта или экзамена (до 40 баллов).

Ориентировочное распределение максимальных баллов по видам отчетности

№	Виды отчётности	Баллы
1	Работа на семинарских занятиях	до 20
2	Выполнение самостоятельной работы	до 10
3	Выполнение заданий рубежных контролей (контроля уровня освоения обучающимися компетенций для заочной формы обучения)	до 30 для очной формы обучения (до 15 за 1 рубежный контроль), до 30 в целом – для заочной формы обучения.
4	Результаты промежуточной аттестации	20 - 40
5	Итого	60-100

Экзамен проводится по 40 бальной шкале. Для положительной оценки минимальная сумма баллов – 20, максимальная – 40.

Зачет проводится по 40 бальной шкале. Минимальная сумма баллов – 20, максимальная – 40.

На основании окончательно набранных баллов – количества баллов, набранных в результате текущего и рубежных контролей (контроля уровня освоения обучающимися компетенций), и количества баллов, полученных в результате промежуточной аттестации (экзамена), успеваемость обучающихся определяется следующими оценками: «неудовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично».

При этом действует следующая итоговая шкала:

- менее 60 баллов – оценка «неудовлетворительно»;
- от 60 до 73 баллов – оценка «удовлетворительно»;
- от 74 до 89 баллов – оценка «хорошо»;
- от 90 до 100 баллов – оценка «отлично».

7.3. Критерии оценок знаний по дисциплине

«Отлично»

Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их

выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному. Обучающийся полностью усвоил программный материал. Глубоко знает и самостоятельно излагает содержание вопросов, а также знает основную и дополнительную литературу по теме. Ответ построен на уровне самостоятельного мышления, знания вопроса и всей темы. Материал излагается логически последовательно и полно, с элементами творческого мышления. Умеет самостоятельно делать общие выводы.

«Хорошо»

Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками. Обучающийся проявил твердое знание программного материала и самостоятельность мышления. Показал знание предусмотренной программой литературы. Продемонстрировал умение применять свои знания к анализу современной действительности. Показал умение выделить главное, делать выводы и обобщения. Возможны пробелы в освоении второстепенных вопросов.

«Удовлетворительно»

Теоретическое содержание курса освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному. Обучающийся усвоил лишь основную часть программного материала, в общем знаком с рекомендованной литературой. Ответ студента строится на уровне репродуктивного мышления с нарушением логики изложения материала. Испытывает значительные затруднения в применении знаний к анализу современной действительности. Обучающийся не умеет ответить на дополнительные вопросы, связанные с материалом ответа.

«Неудовлетворительно»

Теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено. Обучающийся не знает основного содержания рекомендованной литературы, допускает существенные ошибки в освещении поставленных вопросов. Не может увязывать материал с современностью.

7.4. Типовые задания и иные материалы для текущего контроля

Тематика докладов

1. Коммутативная деятельность сотрудников музейной сферы и туризма.
2. Функции языка и речи.
3. Языковое общение людей и эволюция человека.
4. Общение людей и структура коммуникативного акта.
5. Законы речевого общения.
6. Гармонизирующее общение. Постулаты общения.
7. Понятие речевой агрессии.
8. Анализ функций языкового общения.
9. Искусство и наука общения: невербальная коммуникация.
10. Функции и механизмы слушания
11. Виды и техники (приемы) слушания
12. Деловое общение и деловая этика.
13. Риторика как наука.
14. Риторический анализ.
15. Риторический эскиз речи.
16. Риторический канон и современное красноречие.

17. Смысловая схема речи.
18. Основы культуры речи.
19. Понятие о литературном языке.
20. Особенности языка профессиональной коммуникации.
21. Культура речи и речевая культура.
22. Правильность речи.
23. Коммуникативная целесообразность речи.
24. Речевой этикет.
25. Роль публичных выступлений в профессиональной деятельности.
26. Культура речи оратора.
27. Виды ораторской речи.
28. Логические правила построения ораторской речи. Логические законы.
29. Аргументация в споре и виды аргументов.
30. Правила аргументации и ведения дискуссий.
31. Рекомендации по совершенствованию техники публичных выступлений.
32. Мастерство публичного выступления.
33. Ораторская речь и её роль в обществе.
34. Общение по телефону.
35. Совещание как вид организации делового общения группы.

7.5. Тестовые задания для рубежных контролей, контрольные вопросы и контрольные практические задания для проведения промежуточной аттестации определены в Фонде оценочных средств по учебной дисциплине «Культура устного профессионального общения в музейном деле и туризме».

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература

1. Выходцева И.С. Речевая культура делового общения [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для магистров всех направлений/ Выходцева И.С.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2016.— 48 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54485.html>.— ЭБС «IPRbooks».
2. Горлова Е.А. Риторика делового общения (в рамках курса «Русский язык и культура речи») [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Горлова Е.А., Журавлёва О.В.— Электрон. текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2016.— 148 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/58833.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Усанова О.Г. Профессиональное речевое общение [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Усанова О.Г.— Электрон. текстовые данные.— Челябинск: Челябинский государственный институт культуры, 2018.— 96 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/87212.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Штрекер, Н. Ю. Русский язык и культура речи [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов / Н. Ю. Штрекер. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 351 с. — 978-5-238-02093-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52560.html>

Дополнительная литература

1. Богданова Ю.З. Тренинг профессионально-ориентированных риторики, дискуссии и общения [Электронный ресурс]: практикум/ Богданова Ю.З.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 131 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71593.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]/ Валеева Е.О.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 142 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>.— ЭБС «IPRbooks»

3. Орлова, Н. В. Стилистика и культура речи [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие (для бакалавров, обучающихся по направлению подготовки «Филология») / Н. В. Орлова. — Электрон. текстовые данные. — Омск : Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского, 2016. — 80 с. — 978-5-7779-1989-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/59654.html>

Перечень периодических изданий

- Журнал «Вопросы культурологии»
- Журнал «Культура и образование: научно-информационный журнал вузов культуры и искусств»
- Журнал «Знание. Понимание. Умение»
- Философско-литературный журнал «Логос» – <http://www.ruthenia.ru/logos/number/about.htm>;

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.gumer.info/> - библиотека гуманитарных наук;
46. <http://www.ras.ru> - официальный сайт Российской академии наук;
47. <http://vphil.ru/> - Журнал Вопросы философии;
48. <http://www.von-brenner.com/> - Научный портал вопросы философии и психологии;
49. <http://www.philosophy.ru/> - философский портал;
50. <http://www.philosooff.ru/> - портал философская наука;
51. <http://iph.ras.ru/> - Институт философии Российской Академии Наук;
52. <http://iph.ras.ru/enc.htm> - Новая философская энциклопедия.

Электронная версия.

Библиотеки

1. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» <http://e.lanbook.com>
1. Электронно-библиотечная система "ЭБС IPRSmart" <http://www.iprbookshop.ru>
2. Библиотека сайта [philosophy.ru](http://www.philosophy.ru) <http://www.philosophy.ru>
3. Университетская электронная библиотека In Folio <http://infofolio.asf.ru/index.asp>
4. Библиотека учебной и научной литературы. Русский Гуманитарный Интернет Университет – WWW.I:U.RU

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

После чтения вводной лекции по учебной дисциплине преподаватель обязан ознакомить обучающихся:

- с темами лекций и методикой их конспектирования;
- планами семинарских занятий и методикой их проведения;
- с вопросами для самостоятельной работы и методикой контроля за их изучением;
- с вопросами, критериями сдачи экзамена и методикой его проведения.

Перед проведением очередного семинарского занятия обучающийся обязан:

- отработать в конспекте все вопросы к данному занятию в объеме, обеспечивающем четкие, ясные и конкретные (с примерами) ответы;
- отработать (конспективно) по данной теме вопросы, отнесенные к изучаемым самостоятельно.

Для выполнения поставленных задач обучающийся:

- осуществляет подбор необходимой учебной, научной, учебно-методической

литературы и первоисточников;

- прочитывает отобранную литературу по каждому вопросу, а затем составляет конспект или тезисы ответа;
- отчитывается об изучении вопросов на консультациях, при выполнении контрольных работ и других форм оценки текущих и остаточных знаний.

Условиями для успешной самостоятельной работы являются:

1. Целеустремленность и сознательная активность:
 - а) осознанная постановка цели, конкретизация своих задач на самостоятельную работу,
 - б) выбор способа действий, средств,
 - в) волевые усилия,
 - г) анализ сделанного, постановка новых задач.
2. Систематичность и планомерность.

Формы и методы изучения и конспектирования литературы

В работе над литературой можно выделить 3 этапа:

1. Ознакомительный, в ходе которого обучающийся знакомится с каталогом библиотеки, делает выборку к теме, ищет литературу в библиотеке (учебники, учебные пособия, первоисточники и т.д.)

2. Этап чтения литературы.

К чтению есть определенные требования:

- 1) систематичность чтения, т.е. читать не от раза к разу, а ежедневно, желательно с записями в тетрадях и со своими итоговыми выводами (резюме).
- 2) Осмысленность чтения, т.е. надо овладевать понятийным аппаратом.

3. Этап ведение рабочих записей.

а) можно вести т.н. тематические тетради, в которых делать выписки к определенным темам, а также вести доработку лекций на полях или в самом тексте.

б) основными формами записи прочитанного могут быть: план, тезисы, конспект.

I. Составление плана прочитанного. Запись в форме плана означает перечисление главных вопросов. В результате получается как бы сжатая схема изучаемого материала. Несколько иначе выглядит развернутый план. Его назначение не только зафиксировать главное в тексте, но и дать необходимое обоснование этой мысли, (цифровые данные, интересные выражения, факты). Причем вопросы плана можно изложить и своими словами и словами автора.

II. Весьма ценным видом записи при чтении являются тезисы. (Основные положения, утверждения от греческого «Teas» – утверждаю). Тезисы составляют промежуточное положение между планом и конспектом. В них кратко дается основное содержание книги. Перед тем, как записывать тезисы, прочитанный текст разделяют на небольшие части – разделы, параграфы или же абзацы в соответствии с планом и затем формулируют сущность прочитанного своими словами, как бы отвечая на вопрос: что именно здесь утверждает, защищает автор. Тезисы позволяют в краткой форме записать обобщение и выводы о прочитанном. Тезисы называются простыми, если выписанные мысли ничем не подтверждаются и сложными, если они подкрепляются доводами, аргументами. Следовательно, при составлении тезисов необходимо глубоко продумать, понять содержание книги, статьи, и т.п., уметь выделить основные положения и кратко их сформулировать.

III. Составление конспекта прочитанного – это наиболее сложный и содержательный метод записывания при работе с книгой, потому что он объединяет в себе все виды записи и вместе с тем представляет собой нечто более цельное и своеобразное. Конспект книги (от лат. «коспектус» – обзор) – это краткое, последовательное изложение основного содержания книги, лекции, записанное в последовательной форме, и освобожденное от повторений и т. д. В тоже время в

конспекте следует привести, помимо основных мыслей автора, выписки и цитаты, подтверждающие основные положения и выводы, вытекающие из книги. Некоторым, начинающим работать с книгой, кажется, что на конспектирование уходит много времени. Однако нужно понять, что творческие записи в виде конспекта экономят время, способствуют глубокому изучению материала. Требуемое для конспектирования время будет неуклонно уменьшаться по мере приобретения навыков чтения и краткого изложения прочитанного.

Ценность конспекта повышается, когда в нем содержится не только краткий пересказ произведения, но и собственные мысли, когда конспект является плодом раздумий его составителя (желательно делать выход на современность).

Методика записей:

1. Записывать следует самое главное и по возможности наиболее кратко (запись должна быть сжата и лаконична).

2. Начинать запись надо с тщательно проверенных библиографических данных:

- фамилии и инициалов авторов,
- названия книги или статьи (полного),
- места и года издания, издательства;
- номера журнала или выпуска, соответствующих страниц.

3. В тетрадях рекомендуется оставлять широкие поля для последующих вставок, дополнений, записей своих мыслей.

4. Записи должны делаться только после окончания чтения данного источника.

Интерактивные формы обучения. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью и задачами программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин, а также требованиями ФГОС с учетом специфики ОПОП.

К методам интерактивного обучения относятся те, которые способствуют вовлечению обучающихся в активный процесс получения и переработки знаний, например: «мозговой штурм», тренинги, решение ситуационных задач и т.п.

К интерактивным методам относятся также презентации с использованием различных вспомогательных средств: интерактивной доски, раздаточных материалов, видеофильмов, слайдов, мультимедийной техники и т.п.

Преподавание и изучение дисциплины предполагает использование следующих видов образовательных технологий:

1. *Информационные образовательные технологии* – обучение в электронной образовательной среде с целью расширения доступа к образовательным ресурсам (теоретически к неограниченному объему и скорости доступа), увеличения контактного взаимодействия с преподавателем, построения индивидуальных траекторий подготовки и объективного контроля и мониторинга знаний обучающихся.

2. *Работа в команде* – совместная деятельность обучающихся в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.

3. *Case-study* – анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности, и поиск вариантов лучших решений.

4. *Игра* – ролевая имитация обучающимся реальной профессиональной деятельности с выполнением функций специалистов на различных рабочих местах.

5. *Проблемное обучение* – стимулирование обучающегося к самостоятельному приобретению знаний, необходимых для решения конкретной проблемы.

6. *Контекстное обучение* – мотивация обучающегося к освоению знаний путем выявления связей между конкретным знанием и его применением.

7. *Обучение на основе опыта* – активизация познавательной деятельности обучающегося за счет ассоциации и собственного опыта с предметом изучения.

8. *Междисциплинарное обучение* – использование знаний из разных областей, их группировка и концентрация в контексте решаемой задачи.

9. *Опережающая самостоятельная работа* – изучение обучающимся нового материала до его изучения в ходе аудиторных занятий.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины представлены также в методических рекомендациях по проведению семинарских занятий по дисциплине «Культура устного профессионального общения в музейной сфере и туризме» и в методических рекомендациях по выполнению самостоятельной работы по дисциплине.

10. Материально-техническое обеспечение, необходимое для осуществления образовательного процесса по дисциплине

При освоении дисциплины используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

Перечень основного оборудования: специализированная учебная мебель, технические средства обучения, учебно-наглядные пособия.

Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая список программного обеспечения и информационных справочных систем

Список программного обеспечения

Лицензионное программное обеспечение:

1. Microsoft Windows 10
2. Microsoft Office 2010 (Word, Excel, PowerPoint)
3. Access 2013 Acdbc

Свободно-распространяемое или бесплатное программное обеспечение

1. Microsoft Security Essentials
2. 7-Zip
3. Notepad++
4. Adobe Acrobat Reader
5. WinDjView
6. Libreoffice (Writer, Calc, Impress, Draw, Math, Base)
7. Scribus
8. Moodle.

Справочные системы

1. Справочно-правовая система «ГАРАНТ»
2. Система проверки на заимствования «ВКР-ВУЗ»
3. Культура. РФ. Портал культурного наследия
4. Культура России. Информационный портал

12. Материально-техническая база, рекомендуемая для адаптации электронных и печатных образовательных ресурсов для обучающихся из числа инвалидов

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом

особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности.