Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования
«Сочинский государственный университет»
в г. Анапе Краснодарского края

СОГЛАСОВАНО
Зам.директора по УиВР
_____В.В. Екимова
«_31_»___08___2023 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала СГУ в г. Анапе
_____Е.В. Леонова
«__31__»___08_____2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.07 Речевая коммуникация и деловое общение

Шифр и направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

Квалификация (степень выпускника) бакалавр

Профиль подготовки бакалавра «Гостиничная деятельность»

Форма обучения ОФО, ЗФО

Выпускающая кафедра **социально-культурного сервиса и туризма**

Кафедра-разработчик рабочей программы СКС и Т

Семестр/ курс	Трудоем-кость (час/зет)	Лекцион занятий, (час)	Практич занятий (час)	Лаборат занятий (час)	СРС (час)	КР/КП (час)	РГР (час)	Форма промежут.контроля (экз/зачет)
ОФО								
1/1	108/3	18	18		71,8			Зачет (0,2)
Итого	108/3	18	18		71,8			Зачет (0,2)
ЗФО								
1/1	108/3	4	4		96			Зачет (4)
Итого	108/3	4	4		96			Зачет (4)

Анапа 2023 г.

Лист согласования рабочей программы дисциплины Б1.О.07 Речевая коммуникация и деловое общение

Рабочую программу составил: Стародуб К.А., к.п.н., доцент кафедры СКСиТ_____

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

заведующий кафедрой _____ /__Стародуб К.А./

/подпись/ /Ф.И.О./

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду филиала СГУ в г. Анапе:

Заведующий библиотекой_____/Кузнецова Л.Н./

Структура рабочей программы соответствует предъявленным требованиям

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления УГСН 43.00.00 Сервис и туризм

Протокол №___1___от «__31__»____08_____20_22_г.

Председатель УМСН_____ Екимова В.В.

/подпись/ /Ф.И.О/

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 20__/20__ учебный год.
В программу внесены дополнения и (или) изменения:

_____

_____

(Указывается, в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)

Заведующий кафедрой_____ Стародуб К.А.

подпись ФИО

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ 5

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ… 5

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....6

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....8

4.1 Тематический план дисциплины.....8

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 20

4.3 Текущая и промежуточная аттестации по дисциплине 2323

5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ 24

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины.....24

5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине 25

5.3 Особенности преподавания дисциплины.....26

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины 26

5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья…….27

Приложение АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ 28

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Речевая коммуникация и деловое общение» является достижение следующих образовательных результатов: овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками речевых коммуникаций, включая личную коммуникативную культуру; знание норм и правил речевого общения в деловой и профессиональной обстановке; овладение культурой общения и средствами речевого воздействия как важнейшим инструментом профессиональной деятельности.

Для успешного изучения дисциплины необходимо осуществить следующие **задачи**: формирование устойчивого представления об основных единицах речевого общения, принципах и механизмах речевой коммуникации; формирование знаний об основных принципах и нормах делового общения; организации вербального и невербального взаимодействия; правилах и особенностях делового этикета в различных деловых ситуациях; принципах взаимоотношений в рабочем коллективе; риторическом построении устного и письменного выступления и применение их на практике.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОПНАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Дисциплина относится к обязательной части учебного плана.

Дисциплины, участвующие в формировании компетенции, показаны в таблице 1.

Таблица 1 - Дисциплины, участвующие в формировании компетенции

Код и наименование компетенции	**Дисциплины, участвующие в формировании компетенции** (перечисляются дисциплины, практики, кроме ГЭ, ВКР)
Универсальные компетенции	
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Б1.О.04 Иностранный язык Б1.В.12 Основы международного протокола Б1.В.13 Иностранный язык второй Б1.В.ДВ.01.01 Межкультурные коммуникации на иностранном языке Б1.В.ДВ.01.02 Деловой иностранный язык Б2.О.02(Пд) Преддипломная практика

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: УК-4.

В результате освоения дисциплины студент должен демонстрировать следующие результаты образования:

Таблица 2 – Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенции и индикаторы их достижения		В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Универсальные компетенции		
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах)	УК-4.1. Демонстрирует знание принципов построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном и иностранном языках; основные коммуникативные средства и терминологию, в том числе на иностранном языке, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии.	**Знать**: принципы построения устного и письменного высказывания на русском языке; правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации; основные средства и терминологию, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии. **Уметь**: применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах; методы и навыки делового общения на русском языке; средства и терминологию коммуникативной культуры общения. **Владеть**: навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском языке; основными коммуникативными средствами и терминологией, используемыми в профессиональном взаимодействии.
	УК-4.2. Грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном и иностранном языках	**Знать**: основные нормы и понятия культуры русской речи, законы и принципы построения монологической и диалогической речи; законы, правила и принципы общения. **Уметь**: использовать знания нормативных, коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; коммуникативных качеств речи в межличностном и межкультурном общении в профессиональной деятельности; грамотно и ясно строить монологическую и диалогическую речь, доступно излагать профессиональную информацию в процессе коммуникации.

		Владеть: навыками межкультурной коммуникации; различными механизмами взаимодействия в сфере деловых отношений; навыками речевой деятельности в монологической и диалогической форме; методами совершенствования навыков грамотного письма и говорения; навыками применения коммуникативных стратегий и тактик в рамках межличностного и межкультурного общения на русском языке.
	УК-4.3. Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на государственном и иностранном языках, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; вести речевую деятельность на государственном и иностранном языках	**Знать**: виды речевой деятельности; сущность речевой коммуникации, её модель, функции, виды и компоненты; законы и нормы речевой деятельности и их конкретные проявления (нормы языка, речевые средства, приёмы, стили); правила ведения деловой переписки на русском языке. **Уметь**: использовать различные виды вербальной и невербальной коммуникации для достижения целей делового общения; использовать конкретные навыки речевого поведения в профессиональной коммуникации; сформировывать и развивать различные конкретные умения подготовки и ведения всех форм делового общения (дискуссия, беседа, переговоры и др.) в соответствии с требованиями речевой коммуникации; вести деловую переписку с учетом особенностей стилистики русского языка. **Владеть**: навыками использования современных информационно-коммуникативных средств; способностью находить, воспринимать и использовать информацию, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; навыками ведения деловой корреспонденции в официально-деловой сфере общения.

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Тематический план дисциплины

Количество часов по учебному плану

(очная форма обучения)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов

Всего часов – 108, из них: лекции – 18 часов, практические занятия – 18 часов, самостоятельная работа – 71,8 часов.

Таблица 3 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

№ пп	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	ОФО					
		Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Катт
1.	Раздел 1 Теоретические основы категории «речевая коммуникация». Тема 1.1 Речевая коммуникация: содержание понятия, цели, средства	12	2	2	-	8	
2.	Тема 1.2 Психолингвистические аспекты речевой коммуникации	12	2	2	-	8	
3.	Тема1.3 Языковые нормы в контексте современной коммуникативной культуры	12	2	2	-	8	
4.	Раздел 2 Эффективное деловое общение. Тема 2.1 Стратегии и тактики делового общения.	12	2	2		8	
5.	Тема 2.2 Эффективность речевой коммуникации Коммуникативные качества речи делового человека.	12	2	2		8	
6.	Тема 2.3 Основы полемического мастерства	12	2	2		8	
7.	Раздел 3 Технология и психология делового общения. Тема 3.1 Формы и этапы делового общения.	12	2	2		8	
8.	Тема 3.2 Этика делового общения	12	2	2		8	
9.	Тема 3.3 Деловое общение в индустрии гостеприимства	12	2	2		8	
	Катт (Зачет)	0,2					0,2
ВСЕГО:		108	18	18	-	71,8	0,2
ИТОГО:		108					

Количество часов по учебному плану

(заочная форма обучения)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Всего часов – 108, из них: лекции – 4 часа, практические занятия – 4 часа, самостоятельная работа – 96 часов, контроль – 4 часа.

ча	Наименование модуля (раздела, темы)		

	дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС
1.	Теоретические основы категории «речевая коммуникация»	35	2	1	-	32
2.	Эффективное деловое общение	35	2	1	-	32
3.	Технология и психология делового общения	34	-	2	-	32
	ВСЕГО:	104	4	4	-	96
	Зачет	4				
ИТОГО:		108				

4.1.1 Лекционные занятия (очная форма обучения)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Краткое содержание занятия
1	Раздел 1 Теоретические основы категории «речевая коммуникация». Тема 1.1 Речевая коммуникация: содержание понятия, цели, средства	Введение в учебный курс. Научные основы, цели и задачи дисциплины. Определение понятия «речевая коммуникация», основные цели. Значение коммуникации в жизни людей. Различие понятий«коммуникация» и «общение». Классификация форм коммуникации / общения. Понятие «коммуникативная компетенция», ее структура. Роль речевой коммуникации в «контактной зоне». Актуальные проблемы межкультурной коммуникации. Коммуникативный процесс. Обеспечение процесса коммуникаций.Коммуникация, перцепция, интеракция как составные элементы коммуникативного процесса. Структура (компоненты) коммуникативного акта. Коммуниканты (адресант и адресат). Социальные и речевые роли общающихся. Мотив и цель общения. Коммуникативное намерение (речевая интенция). Язык как система знаков, служащая средством человеческого общения. Виды делового общения. Характер содержания общения: неформальное (светское, обыденное, бытовое), формальное (деловое). Формы взаимодействия, конечный речевой продукт общения. Вопросы совершенствования речевой коммуникации.
2	Тема 1.2 Психолингвистические аспекты речевой коммуникации	Психологические механизмы восприятия и понимания. Репрезентативная система в речевой коммуникации. Психологические характеристики личности. Эго-состояния и трансакты. Вербальные и невербальные средства. Группы невербальных средств общения. Коммуникативные барьеры. Общение и темперамент собеседника. Основные типы

		коммуникабельности людей: доминантный и недоминантный собеседник, мобильный и ригидный собеседник, экстраверт и интроверт. Понятие социальной перцепции. Основные механизмы восприятия другого человека (идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия, каузальная атрибуция). Эффекты восприятия (первичности и новизны, эффект ореола, стереотипизации, установки). Функции и виды невербальных средств коммуникации. Знаковые системы невербальной коммуникации: оптико-кинетическая, паралингвистическая, пространственно-временная (организация пространственной среды), тактильно-перцептивная (жесты и телодвижения). Факторы, влияющие на интерпретацию невербальных сигналов в процессе коммуникации. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Символическая коммуникация. Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации.
3	Тема1.3 Языковые нормы в контексте современной коммуникативной культуры	Язык и речь. Язык как знаковая система. Функции языка. Соотношение понятий язык и речь: взаимообусловленность и взаимовлияние. Естественные и искусственные языки. Языковые единицы и уровни языковой системы. Основные функции языка. Речь как форма реализации языка. Понятие языковой нормы. Динамичность развития языка и изменчивость норм. Типы норм (фонетические, лексико-грамматические, стилистические). Типы нормативных словарей и принципы работы с ними. Языковые нормы на разных уровнях языка: а) фонетические, орфоэпические, акцентологические; б) морфологические, грамматические, синтаксические; в) лексические нормы русского языка, системные отношения в лексике, точное употребление лексем, богатство словаря, выразительность речи. Орфографическая и пунктуационная грамотность. Значимость нормативного аспекта для речевой коммуникации. Современное речевое пространство. Норма и дискурс, норма и узус. Разговорная речь и норма. Асимметрия между разговорной речью и литературной нормой в сфере речевой коммуникации. Типы речевой культуры носителей языка: элитарный, средне-литературный, литературно-разговорный, фамильярно-разговорный.
4	Раздел 2 Эффективное деловое общение. Тема 2.1 Стратегии и тактики делового общения.	Эффективные и неэффективные межличностные коммуникации. Деловое общение как вид речевой коммуникации и роль эффективного делового общения в профессиональной сфере. Психологические механизмы восприятия и понимания. Коммуникативные характеристики деловых партнеров и их актуализация в практике делового общения. Речевые тактики и типы речевого поведения говорящего. Использование различных тактик в различных формах общения. Психологическая культура делового разговора. Барьеры в общении и их преодоление. Понятие коммуникативных барьеров. Наиболее характерные барьеры. Типы коммуникативных барьеров. Социально-

		психологические и личностные причины конфликтов. Стратегии поведении в конфликтной ситуации. Принципы бесконфликтного общения.
5	Тема 2.2 Эффективность речевой коммуникацииКоммуникативные качества речи делового человека.	Критерии эффективности речевой коммуникации. Совершенствование основных видов речевой деятельности: слушания и устной речи, чтения, письма. Приемы воздействия на аудиторию. Понятие «персуазивность» и «воздействие». Теория персуазивной коммуникации. Персуазивный эффект в публичной речи. Диалогизация речи. Связь оратора с аудиторией. Различные типы аудиторий; типы слушателей по умению понять смысл сообщения. Культура речи как следствие культуры мышления, ее основные критерии. Основы устного общения. Законы публичной речи. Стратегия ведения речи. Композиция и стиль речи при деловом общении. Оценка эффективности речевой коммуникации.
6	Тема 2.3 Основы полемического мастерства	Воздействие на аудиторию. Культура диалога, спора, полемики.Требования к выступающему: краткость и содержательность, обоснованность суждений, исключение двусмысленностей и слов с двойным значением, предельная ясность и точность. Независимость ответов от внутреннего эмоционального состояния выступающего, его настроения, предубеждений.Полилогические формы общения. Спор. Классификации споров (по цели, по количеству действующих лиц, организованные/неорганизованные). Стратегии, тактики и приемы спора. Формально-логические законы спора: закон непротиворечия, закон исключенного третьего, закон тождества, закон достаточного основания. Дискуссия. Диспут. Полемика. Дискуссия как разновидность полемического общения, в процессе которого сталкиваются различные (противоположные) точки зрения. Цели дискуссии. Типы дискуссии в зависимости от целевой установки. Культура дискуссии, требования к поведению полемистов. Речевое поведение ведущего. Приемы, позволяющие активизировать участников дискуссии, регламентировать их поведение, корректировать ход дискуссии с учетом ее темы и цели. Приемы и уловки, используемые в споре. Конфликт, типология конфликтов. Причины возникновения, структура, динамика конфликта. Стратегии поведения в конфликтной ситуации: соперничающая, кооперативная, уступающая, избегающая, бездействие. Доводы. Логические ошибки. Нечестные приемы. Уловки в споре. Аргументация и манипуляция в споре. Классификация вопросов в процессе полемики. Виды ответов. Применение выразительных средств в речи.
7	Раздел 3 Технология и психология делового общения. Тема 3.1 Формы и этапы делового общения.	Формы делового общения: беседа, переговоры, совещание, презентация, пресс-конференция, собеседование при приеме на работу, разговоры по телефону. Этапы делового общения. Приемы повышения эффективности общения. Эффективное слушание. Классические правила ведения диалога. Формулы логического убеждения. Построение аргументации.

		Тактические приемы использования аргументов и формул логического убеждения. Деловые коммуникации в бизнесе и в организациях. Виды деловых бесед. Ведение и культура организации деловых бесед. Цели, задачи и структура деловой беседы. Типы вопросов (закрытые, открытые, контрольные, зеркальные и др.) и их классификация (по характеру, функциям, содержанию).Типы собеседников в деловом общении. Методика проведения деловых совещаний. Виды совещаний. Цели делового совещания. Подготовка, организация и проведение совещания. Типичные ошибки. Структура совещания. Культура поведения сотрудников на совещании. Национальные особенности делового общения. Международная субкультура переговоров – их специфика в странах Запада и Востока. Кросс-культурный анализ и национальные подходы в вопросах формирования делегаций и механизма принятия решений; особенностях поведения и характерных тактических приемов.Сущность пресс-конференции, ее необходимость и условия собрания, процесс подготовки и структура мероприятия. Характеристика этапов организации и проведения, значение репетиции для участников. Правила и требования к принимающей стороне и журналистам.
8	Тема 3.2 Этика делового общения	Место этики в деловом общении. Исторические предпосылки становления этики делового общения.«Золотое правило этики» и характер делового общения. Современные взгляды на место этики в деловом общении. Этические проблемы деловых отношений. Общие этические принципы делового общения. Сущность этики деловых отношений. Корпоративный этический кодекс Этические механизмы делового общения. Этические нормы и нравственные императивы делового общения.
9	Тема 3.3 Деловое общение в индустрии гостеприимства	Деловой этикет как необходимый компонент профессиональной культуры. Этика делового общения в индустрии гостеприимства. Речевые тактики общения при оказании услуг. Типичные ошибки в этике делового общения и их причины. Этика телефонных переговоров. Стратегия и тактика прохождения интервью с целью поступления на работу. Особенности труда специалистов в гостиничной сфере. Развитие навыков общения по телефону и ведения переговоров.Разрешение конфликтных ситуаций в гостиничном бизнесе.Особенности деятельности специалиста в области гостиничного дела. Основные источники конфликтных ситуаций. Пути достижения согласия вречевой коммуникации. Рекомендации по профилактике и разрешению конфликтов в сфере гостиничных услуг. Развитие навыка коррекции эмоционального состояния партнера.

4.1.1 Лекционные занятия (заочная форма обучения)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Краткое содержание занятия
1.	Раздел 1 Теоретические основы категории «речевая коммуникация». Тема 1.1 Речевая коммуникация: содержание понятия, цели, средства	Введение в учебный курс. Научные основы, цели и задачи дисциплины.Определение понятия «речевая коммуникация», основные цели. Значение коммуникации в жизнилюдей. Различие понятий«коммуникация» и «общение». Классификация форм коммуникации / общения. Понятие «коммуникативная компетенция», ее структура. Роль речевой коммуникации в «контактной зоне». Актуальные проблемымежкультурной коммуникации. Коммуникативный процесс. Обеспечение процесса коммуникаций.Коммуникация, перцепция, интеракция как составные элементы коммуникативного процесса. Структура (компоненты) коммуникативного акта. Коммуниканты (адресант и адресат). Социальные и речевые роли общающихся. Мотив и цель общения. Коммуникативное намерение (речевая интенция). Язык как система знаков, служащая средством человеческого общения. Виды делового общения. Характер содержания общения: неформальное (светское, обыденное, бытовое), формальное (деловое). Формы взаимодействия, конечный речевой продукт общения. Вопросы совершенствования речевой коммуникации.
2.	Тема 1.2 Психолингвистические аспекты речевой коммуникации	Психологические механизмы восприятия и понимания. Репрезентативная система в речевой коммуникации. Психологические характеристики личности. Эго-состояния и трансакты. Вербальные и невербальные средства. Группы невербальных средств общения. Коммуникативные барьеры. Общение и темперамент собеседника. Основные типы коммуникабельности людей: доминантный и недоминантный собеседник, мобильный и ригидный собеседник, экстраверт и интроверт. Понятие социальной перцепции. Основные механизмы восприятия другого человека (идентификация, эмпатия, аттракция, рефлексия, каузальная атрибуция). Эффекты восприятия (первичности и новизны, эффект ореола, стереотипизации, установки). Функции и виды невербальных средств коммуникации. Знаковые системы невербальной коммуникации: оптико-кинетическая, паралингвистическая, пространственно-временная (организация пространственной среды), тактильно-перцептивная (жесты и телодвижения). Факторы, влияющие на интерпретацию невербальных сигналов в процессе коммуникации. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Символическая коммуникация. Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации.

4.1.2 Практические занятия (очная форма)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Краткое содержание занятия
1	Раздел 1 Теоретические основы категории «речевая коммуникация». Тема 1.1 Речевая коммуникация: содержание понятия, цели, средства	Формирование и практическое применение знаний об основных принципах и нормах делового общения; научных основах, целях и задачах дисциплины. <u>Вопросы для обсуждения:</u> 1. Язык как система знаков, служащая средством человеческого общения 2. Компоненты коммуникативного акта: адресат, адресант, контакт, референт, код. 3. Коммуникация, перцепция, интеракция как составные элементы коммуникативного процесса. 4. Структура коммуникативной компетенции. 5. Почему общение считается самым важным фактором в формировании личности человека?
2	Тема 1.2 Психолингвистические аспекты речевой коммуникации	Отработка понятий о психологических механизмах восприятия и понимания речевой коммуникации. <u>Вопросы для обсуждения:</u> 1. Психологические механизмы восприятия и понимания. 2. Психологические характеристики личности. 3. Вербальные и невербальные средства общения. 4. Социологические аспекты речевой коммуникации. 5. Этические проблемы деловых отношений. Общие этические принципы делового общения.
3.	Тема1.3 Языковые нормы в контексте современной коммуникативной культуры	Формирование практических навыков соблюдения языковых норм; понятий о динамичности развития языка и изменчивости норм. <u>Вопросы для обсуждения:</u> 1. Культура речи как следствие культуры мышления, ее основные критерии. 6. Функции языка и речи (коммуникативная, эмотивная, функция сообщения, формирования и выражения мысли, агитационная, регулятивная и др.). 7. Понятие языковой нормы. 8. Динамичность развития языка и изменчивость норм. 9. Типы норм (фонетические, лексико-грамматические, стилистические).
4.	Раздел 2 Эффективное деловое общение. Тема 2.1 Стратегии и тактики делового общения.	Формирование практических уменийв области стратегии и тактикиречевого поведения в различныхформах и видах коммуникации(письменные, устные формы и жанры речи; монологический,диалогический, полемический видыречи).Эффективные и неэффективные межличностные коммуникации. **<u>Вопросы для обсуждения:</u>** 1. Речевая коммуникация и роль эффективного делового общения в профессиональной сфере. 2. Коммуникативная компетентность как фактор социальной и профессиональной адаптации. 3. Постулаты Г. Грайса. 4. Коммуникативные стратегии. 5. Коммуникативные тактики.

		6. Коммуникативные навыки.
5.	Тема 2.2 Эффективность речевой коммуникацииКоммуникативные качества речи делового человека.	**1. Совершенствование навыков и умений слушания как вида речевой деятельности**. Вопросы для обсуждения: 1.1. Определение речевой деятельности. 1.2. Структура устной речи. 1.3. Психолого-физиологическая характеристика аудирования как вида речевой деятельности. 1.4. Факторы, влияющие на процесс восприятия речи на слух**.** **2. Совершенствование навыков и умений говорения как вида речевой деятельности. Развитие навыков риторики.** Вопросы для обсуждения: 2.1. Техника речи и ее значение в профессиональной ибытовой жизни человека. 2.2. Фонационное дыхание и способы еготренировки. 2.3. Профессиональный голос и рекомендации по его развитию. 2.4. Логическое ударение и его смысл в речи. 2.5. Упражнения,направленные на развитие артикуляции. **3. Совершенствование навыков и умений чтения.** Вопросы для обсуждения: 3.1. Чтение как вид речевой деятельности. Роль чтения в формировании личности. 3.2. Психофизиологический механизм чтения. Связь чтения с другими видами речевой деятельности. 3.3. Виды чтения и области их использования. 3.4. Основные недостатки традиционного чтения и способы их преодоления. **4. Совершенствование навыков и умений письменной речи**. Вопросы для обсуждения: 4.1. Письменная речь. Ее отличие от непосредственной формы общения. Факторы, необходимые для возникновения текста. 4.2. Виды официально-деловых документов (их цель,стилистические особенности).
6.	Тема 2.3 Основы полемического мастерства	Применение на практике знаний ориторическом построении устного и письменного выступления. Вопросы для обсуждения: 1. Монолог как вид речевой коммуникации. Виды

		монологов по разным основаниям. 2. Диалог как вид речевой коммуникации. Классические правила ведения диалога. Формулы логического убеждения. Построение аргументации. 3. Соотношение признаков монологической и диалогической речи в публичном выступлении. 4. Типы публичных монологов. 5. Трудности при монологическом высказывании и причины неудач ораторов. Способы преодоления страха выступления перед аудиторией. 6. Подготовка письменного текста к устному выступлению. 7. Принципы, правила и тактики ведения спора. Основные формально-логические законы и полемические приемы. 8. Дебаты. Структура проведения дебатов. 9. Культура диалога, спора, полемики. 10. Основные этапы разработки речи (выступления): выбор темы, цель речи, предварительная оценка состава слушателей.
7.	Раздел 3 Технология и психология делового общения. Тема 3.1 Формы и этапы делового общения.	Практическое овладениекоммуникативными навыками: искусство вести деловой разговор,переговоры, совещания и др. <u>Вопросы для обсуждения:</u> 1. Деловые коммуникации в бизнесе и в организациях. 2. Виды деловых бесед. Ведение и культура организации деловых бесед. Цели, задачи и структура деловой беседы. 3. Методика проведения деловых совещаний. Виды совещаний. Цели делового совещания. Подготовка, организация и проведение совещания. 4. Сущность пресс-конференции, ее необходимость и условия собрания, процесс подготовки и структура мероприятия. 5. Цели презентации. Предмет презентации. Типы презентации. Коммуникативные приемы презентации, самопрезентации и их анализ. 6. Деловое письмо. Композиция и языковое оформление служебных писем. Речевой этикет в деловой переписке

8	Тема 3.2 Этика делового общения	Формирование знаний об основных принципах и нормах делового общения; правилах и особенностях делового этикета в различных деловых ситуациях. <u>Вопросы для обсуждения:</u> 1. Этические проблемы деловых отношений. Общие этические принципы делового общения. 2. Культура речи в речевой коммуникации (нормативный, коммуникативный, этический аспекты). 3. Место этики в деловом общении.Современные взгляды на место этики в деловом общении. Этические проблемы деловых отношений. 4. Правила конструктивной критики. 5. Деловой этикет в речевой деятельности. Манеры человека в деловой обстановке. 6. Понятие имиджа. Имидж женщины. Имидж мужчины. 7. Протокол в деловом общении. Этикет на официальных мероприятиях. 8. Деловой этикет как необходимый компонент профессиональной культуры.
9	Тема 3.3 Деловое общение в индустрии гостеприимства	Совершенствование навыков речевой коммуникации и эффективного делового общения в профессиональной сфере <u>Вопросы для обсуждения:</u> 1. Этика делового общения в гостеприимстве. 2. Речевые тактики общения при оказании услуг. 3. Типичные ошибки в этике делового общения и их причины. 4. Правила использования визитных карточек. 5. Этика телефонных переговоров. Развитие навыков общения по телефону и ведения переговоров. 6. Особенности труда специалистов в гостиничной сфере. 7. Разрешение конфликтных ситуаций в гостиничном бизнесе. Основные источники конфликтных ситуаций. Пути достижения согласия в речевой коммуникации 8. Рекомендации по профилактике и разрешению конфликтов в сфере гостиничных услуг. 9. Развитие навыка коррекции эмоционального состояния партнера.

4.1.2 Практические занятия (заочная форма обучения)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Краткое содержание занятия
1	Раздел 1 Теоретические основы категории «речевая коммуникация».	Формирование и практическое применение знаний об основных принципах и нормах делового общения; научных основах, целях и задачах дисциплины.

2.	Раздел 2 Эффективное деловое общение.	Формирование практических уменийв области стратегии и тактикиречевого поведения в различныхформах и видах коммуникации(письменные, устные формы ижанры речи; монологический,диалогический, полемический видыречи).Эффективные и неэффективные межличностные коммуникации.
3.	Раздел 3 Технология и психология делового общения. Тема 3.1 Формы и этапы делового общения.	Практическое овладение коммуникативными навыками: искусство вести деловой разговор, переговоры, совещания и др. Деловое письмо. Композиция и языковое оформление служебных писем. Речевой этикет в деловой переписке
4.	Тема 3.3 Деловое общение в индустрии гостеприимства	Совершенствование навыков речевой коммуникации и эффективного делового общения в профессиональной сфере Этика делового общения в гостеприимстве. Речевые тактики общения при оказании услуг.Особенности труда специалистов в гостиничной сфере.

4.1.3 Лабораторные занятия – учебным планом не предусмотрены.

4.1.4 Самостоятельная работа студентов (очная форма обучения)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Краткое содержание занятия
1.	Теоретические основы категории «речевая коммуникация»	*Задание для самостоятельной работы:* проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме;подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме.
2.	Эффективное деловое общение	*Задание для самостоятельной работы:* проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретическиевопросы по теме.
3.	Технология и психология делового общения	*Задание для самостоятельной работы:* проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме;подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме.

4.1.4 Самостоятельная работа (заочная форма)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Краткое содержание занятия
1.	Теоретические основы категории «речевая коммуникация»	*Задание для самостоятельной работы:* проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме;подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме.
2.	Эффективное деловое общение	*Задание для самостоятельной работы:* проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме; подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретическиевопросы по теме.
3.	Технология и психология делового общения	*Задание для самостоятельной работы:* проработка теоретического материала включает: чтение конспекта лекции, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме;подготовка к практическим занятиям включает: проработку лекций, чтение профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по теме.

4.1.5 Интерактивные формы занятий

Количество занятий в интерактивной форме на ОФО в соответствии с учебным планом составляет 8 часов.

Вид учебной нагрузки	Тема занятия	Вид интерактивного занятия	Объем в часах
Практическое занятие	Эффективное деловое общение.	Доклад. Обсуждение докладов	2
	Коммуникационно-психологические основы делового общения.	Коллоквиум	2
Практическое занятие	Общие правила современного этикета.	Тестирование	2
	Технология и психология делового общения	Деловая игра«Деловое совещание»	2
Итого:			8

4.1.5. Интерактивные формы занятий

Количество занятий в интерактивной форме на ЗФО в соответствии с учебным планом составляет 4 часа.

Вид учебной нагрузки	Тема занятия	Вид интерактивного занятия	Объем в часах
Практическое занятие	Эффективное деловое общение.	Доклад. Обсуждение докладов	2

Практическое занятие	Технология и психология делового общения	Деловая игра «Деловое совещание»	2
Итого:			4

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1 Литература

1. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: Учеб. пособие / Е.И. Кривокора.–М.: Инфра-М, 2013.— 190 с.— (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-004277-0. - Текст : непосредственный.
2. Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, 2018.— 524 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/85214.html(дата обращения: 25.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3. Основы теории коммуникации : учебник и практикум для вузов / Т. Д. Венедиктова [и др.] ; под редакцией Т. Д. Венедиктовой, Д. Б. Гудкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00242-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/489887 (дата обращения: 25.08.2022). – Текст : электронный.
4. Речевая коммуникация : учебное пособие для вузов / Наталья Викторовна ; Н. В. Войтик. - 2-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 125 с. - (Высшее образование). - URL: https://urait.ru/bcode/491925 (дата обращения: 27.05.2022). - ISBN 978-5-534-09922-5.URL: https://urait.ru/bcode/491925 (дата обращения: 25.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
5. Федорова, Н. Н. Речевая коммуникация и деловое общение : практикум / Н. Н. Федорова. — Сочи : Сочинский государственный университет, 2020. — 50 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/106585.html(дата обращения: 25.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4.2.2 Современные профессиональные базы данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИИС)

Таблица 4 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИИС)

№ п/п	Наименование СПБД
1.	ScienceDirect : полнотекстовая база данных / издательство Elsevier. – URL: https://www.sciencedirect.com/ (дата обращения: 25.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2.	SpringerNature :полнотекстоваябазаданных / Springer Nature Switzerland AG. Part of Springer Nature. – URL: https://link.springer.com/ (датаобращения: 25.08.2022). – Режимдоступа: дляавториз. пользователей. – Текст :электронный.
3.	КонсультантПлюс : справочно-правовая система / Компания «КонсультантПлюс». – Москва, [1997-]. – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.
	Наименование ИИС
1	Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. – Сочи, [2017-]. – URL: http://lib.sutr.ru/ (дата обращения: 25.08.2022). – Текст : электронный.

4.2.3 Нормативные документы (при наличии)

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 (изм. от 14.03.2020 № 1-ФКЗ) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/

2. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/

3. Федеральный закон от 01.06.2005 N 53-ФЗ (ред. от 05.05.2014)"О государственном языке Российской Федерации"http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305

4. Закон РФ от 27.12.1991 N 2124-1 (ред. от 01.03.2020) "О средствах массовой информации" [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1511/

5. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (ред. от 17 февраля 2021 г.). - URL: http://xn--273--84d1f.xn--p1ai/zakonodatelstvo/federalnyy-zakon-ot-29-dekabrya-2012-g-no-273-fz-ob-obrazovanii-v-rf/ (дата обращения: 25.08.2022). – Текст : электронный.

6. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования (ФГОС ВО 3++) магистратура по направлению подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое образование : утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от « 22» февраля 2018г. № 127.URL:https://fgosvo.ru/uploadfiles/FGOS%20VO%203++/Mag/440402_M_3_14032108.pdf (дата обращения: 25.08.2022).– Текст : электронный.

4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Таблица 5 – Интернет-ресурсы и электронные информационные источники

№ п/п	Наименование интернет-ресурсов и электронных информационных источников
1.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: http://elibrary.ru
2.	IPRbooks : электронно-библиотечная система / ЭБС IPRbooks ; ООО «Ай Пи Эр Медиа», электронное периодическое издание «www.iprbookshop.ru». – Саратов, [2010-]. – URL: http://www.iprbookshop.ru/ (дата обращения: 25.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3.	Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Нексмедиа». – Москва :Директ-Медиа, 2001–. – https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&view=main_ub (дата обращения: 18.02.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4.	Образовательная платформа Юрайт / ООО «Электронное издательство Юрайт». – – Москва, 2020 – . – URL: https://urait.ru/catalog/organization/DE41FE6D-0B08-4394-B225-3DD636CCCE1F (дата обращения: 25.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
5.	Комплект Сочинского государственного университета / ЭБС «Консультант студента» ; ООО «Политехресурс» – Электронная библиотека технического вуза. – Москва : Политехресурс, 2013 –. – URL: http://www.studentlibrary.ru/catalogue/switch_kit/x2019-138.html (дата обращения: 25.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
6.	Электронная библиотека Grebennikon / Издательский дом «Гребенников». – Москва, 1993. – . – URL: https://www.grebennikov.ru/ (дата обращения: 25.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
7.	Сетевая электронная библиотека классических университетов / ООО ЭБС «Лань. – Санкт-Петербург, 2009 – . – URL: https://e.lanbook.com/ (дата обращения: 25.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
8.	Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ. – Москва, [2004-]. – Режим доступа: https://rusneb.ru (дата обращения: 25.08.2022). – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.
9.	Президентская библиотека им. Б. Н. Ельцина : сайт / Управление делами президента Российской Федерации. – Санкт-Петербург, 2009 – . – URL: https://www.prlib.ru/about (дата обращения: 25.08.2022). – Режим доступа: для зарегистрир. читателей Президентской библиотеки. – Текст: электронный.
10.	Polpred.com Обзор СМИ : электронно-библиотечная система / Г. Вачнадзе, ООО «ПОЛПРЕД Справочники». – Москва, [1997-]. – URLhttps://polpred.com/ (дата обращения: 25.08.2022). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
11.	https://www.edu.ru - Федеральный портал «Российское образование»
12.	http://fcior.edu.ru - Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов
13.	http://window.edu.ru/ - Единое окно доступа к информационным ресурсам
14.	http://www.digital-edu.ru -Портал «Цифровое образование»
15.	https://intuit.ru - Национальный открытый университет «Интуит»
16.	http://www.ruscorpora.ru/ Национальный корпус русского языка – информационно-справочная система, основанная на собрании русских текстов в электронной форме
17.	http://etymolog.ruslang.ru/ Этимология и история русского языка
18.	http://www.gramota.ru - Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ – русский язык для всех
19.	http://window.edu.ru/resource/560/32560 - Электронная версия газеты «Русский язык»
20.	https://www.uchportal.ru/ Учительский портал. Уроки, презентации, контрольные

	работы, тесты, компьютерные программы, методические разработки по русскому языку и литературе
21.	http://new.gramota.ru/spravka// Справочная служба русского языка
22.	www.gramma.ru - Сайт «Культура письменной речи», созданный для оказания помощи в овладении нормами современного русского литературного языка и навыками совершенствования устной и письменной речи, создания и редактирования текста
23.	www.spravka.gramota.ru - Сайт «Справочная служба русского языка»
24.	http://slovari.ru/start.aspx?s=0&p=3050 -Сайт Института русского языка им. В.В. Виноградова РАН и издательства «Азбуковник»

4.3 Текущая и промежуточная аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенций разработаны оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине.

Перечисленные фонды оценочных средств находятся на кафедре социально-культурного сервиса и туризма.

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации(зачет)

1. Дайте определение понятиям «коммуникация», «речевая коммуникация», «коммуникационный процесс».
2. Почему теория коммуникаций является междисциплинарной отраслью знаний?
3. Какими средствами воздействуют друг на друга участники общения?
4. Назовите основные намерения собеседников в деловом общении.
5. Каковы конечные цели делового общения?
6. Охарактеризуйте основные коммуникативные формы, в которых реализуется речевая коммуникация.
7. Охарактеризуйте составные элементы коммуникативного процесса.
8. Расскажите об эго-состояниях и их проявлениях через трансакты.
9. Перечислите компоненты невербальной коммуникации
10. Охарактеризуйте коммуникативные барьеры и раскройте способы их преодоления.
11. Раскройте основные понятия этики делового общения: «этика», «мораль», «общение»,«деловое общение»,«этика делового общения».
12. Назовите этапы делового общения.
13. Сформулируйте общие этические принципы общения «сверху-вниз»,«снизу-вверх», «по горизонтали».
14. Назовите основополагающие принципы делового общения.
15. Охарактеризуйте основные барьеры в деловом общении.
16. Приведите примеры управления дисциплинарными отношениями.
17. Назовите наиболее эффективные виды слушания.
18. Раскройте понятие «литературный язык» в лингвистическом и культурологическом аспектах.
19. Назовите основные коммуникативные качества речи
20. Расскажите об особенностях устной и письменной формах речи.
21. Каковы отличительные черты диалога и монолога?
22. Дайте характеристику функциональным стилям речи.

23. Назовите основные причины коммуникативных неудач.
24. Приведите примеры речевых стратегий и тактик в деловом общении.
25. Назовите основные функции и виды деловой беседы, тактические приемы,
26. Укажите причины, от которых зависит эффективность деловой беседы.
27. Охарактеризуйте профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
28. Назовите типы совещаний.
29. Укажите различия между конфронтационным и партнерским подходами к переговорам.
30. Перечислите основные цели и этапы подготовки к переговорам. Какими критериями определяется эффективность ведения переговоров?
31. Расскажите о процессе подготовки презентации и ее структуре. Назовите типы презентаций.
32. Перечислите эффективные приемы установления контакта.
33. Охарактеризуйте типичные ошибки в процессе самопрезентации.
34. Назовите типы деловых партнеров. Дайте характеристику названным типам.
35. Сформулируйте общие принципы современного этикета.
36. Расскажите о конфликте, его причинах, видах, типах.
37. Перечислите основные требования делового этикета.
38. Расскажите об особенностях этикета в международных переговорах.
39. Какова роль имиджа делового человека в коммуникативном взаимодействии?
40. Укажите основные причины и методы преодоления конфликтов в деловом общении.
41. Перечислите и охарактеризуйте основные требования к организации публичных выступлений.
42. Перечислите основные цели и этапы подготовки к деловому совещанию. Какими критериями определяется эффективность делового совещания?
43. Опишите методику составления списка использованной литературы в соответствии с действующими стандартам.

5.УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

В течение семестра студенты осуществляют учебные действия на лекционных и практических занятиях, усваивают и повторяют основные понятия. Контроль эффективности самостоятельной работы студентов осуществляется путем проверки освоения ими учебных заданий, предусмотренных для самостоятельной отработки.

Преподавание и изучение учебной дисциплины осуществляется в виде лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных форм работы, самостоятельной работы студентов.

Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям

Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать с литературой. Изучение дисциплины предполагает в том числе отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все задания для самостоятельной работы. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в конспект основные понятия и категории по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения литературы. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

Методические рекомендации по подготовке к зачету

При подготовке к экзамену следует руководствоваться РПД. Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы и темы, имеющиеся в программе, выносятся на самостоятельное изучение.

На зачете студент должен показать знание содержания предмета, терминологии, умение свободно оперировать ею. При подготовке к ответу на зачете студенту разрешено пользоваться рабочей программой дисциплины. Если студент затрудняется с самостоятельным изложением материала, то преподаватель имеет право задать ему ряд вопросов, побуждающих и направляющих студентов к полному высказыванию по данной теме в случае, если ответы на эту тему исчерпывают тему, оценка за ответ снижается. Высказывания студентов должны соответствовать сути вопроса, быть логически выстроенными, доказательно раскрывать отношение отвечающего к излагаемой проблеме, выявлять личную точку зрения на использование тех или иных положений теоретического курса в практической работе.

Оценка «зачтено» выставляется в результате собеседования по заранее предложенным обучающимся вопросам с учетом результатов текущей аттестации.

Промежуточная аттестация может быть выставлена студенту по результатам федерального интернет тестирования (ФЭПО, интернет тренажеры).

5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания илиработы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления и написания курсовой работы, проекта, реферата;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине, оценка выполненной контрольной и курсовой работы,проекта.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются (указать при наличии нижеперечисленных пунктов):

- наличие помещения для СРС;
- обеспечение средствами вычислительной техники, программноеобеспечение;
- наличие раздаточного материала, комплектов индивидуальных заданий, учебно-методических материалов, тем рефератов со списком рекомендуемой литературы, рекомендаций по решению типовых задач, образцов отчетов о выполнении СРС ит.п.;
- обеспечение учебно-методической и справочной литературой всех видов самостоятельной работы (например, методические указания по выполнению курсовых проектов, работ, РГР, контрольных работ, сборники тестовых заданий, сборники задач по дисциплине).

Дисциплина обеспечена учебно-методической литературой в объеме, достаточном для проведения всех предусмотренных видов учебных занятий.

Каждый обучающийся по дисциплине обеспечен учебно-методической литературой.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

В целях максимального усвоения дисциплины используются следующие технологии обучения:

Лекция - учебное занятие, составляющее основу теоретического обучения и дающее систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывающее состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники, концентрирующее внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах, стимулирующее их познавательную деятельность и способствующееформированию творческого мышления.

Практическая работа - совместная деятельность студентов в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.

Самостоятельная работа студента, предусматривает выполнение работы - задание, которое требует от студента воспроизведения и/или обработки полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей, как правило, творческого подхода.

Преподавание дисциплины опирается на современный подход к обучению и ориентируется на внесение в процесс обучения новизны, обусловленной особенностями динамики развития жизни и деятельности, спецификой различных технологий обучения и потребностями личности, общества и государства в выработке у обучаемых социально полезных знаний, убеждений, черт и качеств характера, отношений и опыта поведения.

Проведение всех видов занятий при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применения электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

При обучении дисциплине используется следующее материально-техническое обеспечение:

1. Аудитории для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитории укомплектованы специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, учебно-наглядными материалами (стенды, презентации по дисциплине, видеофильмы), техническими средствами обучения.

2. Помещение для самостоятельной работы: библиотека, читальный зал: помещение для самостоятельной работы: столы, стулья. Компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» с обеспечением доступа в ЭИОС филиала.

Таблица 6 – Перечень программного обеспечения

№п/п	Перечень ПО
1	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrate Academic OPEN No Level
2	Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level
3	Dr.Web Desktop Security Suite, LBW-BC-12M-65-A-1
4	Программа ExaHotel
5	АСУ гостиницей «Эдельвейс»
6	ПО Корс-Софт «Мини-Отель Плюс»
7	ПО Корс-Софт «Мини-Кулинария»

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС филиала СГУ в г. Анапе.

5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а также с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

Приложение к рабочей программе дисциплины
Б1.О.03 Речевая коммуникация и деловое общение

Шифр и направление тподготовки	43.03.03 «Гостиничное дело»
Квалификация (степень) выпускника	Бакалавр
Профиль подготовки бакалавра	«Гостиничная деятельность»

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины

Б1.О.08 Речевая коммуникация и деловое общение

наименование дисциплины по учебному плану

Дисциплина обязательной части учебного плана

статус дисциплины

Очная, заочная

форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ/час)	3/108
Цель изучения дисциплины	Овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками речевых коммуникаций, включая личную коммуникативную культуру; знание норм и правил речевого общения в деловой и профессиональной обстановке; овладение культурой общения и средствами речевого воздействия как важнейшим инструментом профессиональной деятельности.
Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)	Раздел 1. Теоретические основы категории «речевая коммуникация»
	Раздел 2. Эффективное деловое общение
	Раздел 3. Технология и психология делового общения
Формируемые компетенции (коды)	УК-4
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	УК-4.1. Демонстрирует знание принципов построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном и иностранном языках; основные коммуникативные средства и терминологию, в том числе на иностранном языке, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии. УК-4.2. Грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном и иностранном языках УК-4.3. Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на государственном и иностранном языках, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; вести речевую деятельность на государственном и иностранном языках
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	Б1.О.04 Иностранный язык Б1.В.12 Основы международного протокола Б1.В.13 Иностранный язык второй Б1.В.ДВ.01.01 Межкультурные коммуникации на иностранном языке

	Б1.В.ДВ.01.02 Деловой иностранный язык Б2.О.02(Пд) Преддипломная практика
Образовательные технологии	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа
Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	Зачет