


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 УРиКО
 В.В. Екимова
« 31 » 08 2020 г.



УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала СГУ в г. Анапе
Е.В. Леонова
« 31 » 08 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.03 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	Трудоём- 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								
2/1	108/3	2	4		98			Зачет (4)
Итого	108/3	2	4		98			Зачет (4)

Анапа 2020 г.

Рабочая программа по дисциплине «Речевая коммуникация и деловое общение» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень ВО бакалавриат), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515.

Рабочую программу составили:

_____ Кузнецова Л.Н., к.фил.н., доцент

_____ Делиболтоян Э.Б., к.э.н., зам.директора ГК «Альбатрос»

(внешний эксперт)



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА
на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма
Протокол № 1 от « 31 » 08 20 20 г.

Заведующий кафедрой _____ /подпись/ /Стародуб К.А./
/Ф.И.О./

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления

Протокол № 1 от « 31 » 08 20 20 г.

Председатель УМСН _____ /подпись/ /Екимова В.В./
/Ф.И.О./

Структура рабочей программы соответствует предъявленным требованиям

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 201__/201__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__»_____201_____г.

В программу внесены дополнения и (или) изменения:

Рабочая программа переутверждена на 201__/201__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__»_____201_____г.

В программу внесены дополнения и (или) изменения:

Рабочая программа переутверждена на 201__/201__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__»_____201_____г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения:

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	5
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ ВОЗ ++	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	23
4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	25
5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ	25
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины.....	26
5.2 Организация самостоятельной работы студента (СРС) по дисциплине	30
5.3 Особенности преподавания дисциплины.....	31
5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины	31
Приложение АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	33

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 ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ ВО 3++

Дисциплина Б1.О.03 «Речевая коммуникация и деловое общение» относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)» обязательной части учебного плана.

Межпредметные связи дисциплины показаны в таблице 1.

Таблица 1

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
Профессиональные компетенции (ПКО, ПКР, ПКУВ)			
Коммуникация	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах)	Нет, так как дисциплина начинает формирование компетенции	Б1.О.01 Иностранный язык Б1.О.07 Информатика Б1.О.14 Психология делового общения 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 Б3.О.01(Г) Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена Б3.О.02(Д) Защита ВКР, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Универсальные компетенции			
Коммуникация	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.	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Владеть: навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском языке; основными коммуникативными средствами и терминологией, используемыми в профессиональном взаимодействии.</p>
		УК-4.2. Грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном и иностранном языках	<p>Знать: основные нормы и понятия культуры русской речи, законы и принципы построения монологической и диалогической речи; законы, правила и принципы общения.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
		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	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

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.

№ пп	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	ОФО					
		Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Катт
1.	Теоретические основы категории «деловые коммуникации»	36	6	6	-	24	
2.	Эффективное деловое общение	36	6	6	-	24	
3.	Технология и психология делового общения	35,8	6	6	-	23,8	
	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 – 2 часа, практические занятия – 4 часа, самостоятельная работа – 98 часов, контроль – 4 часа.

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	ЗФО					
		Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Контроль
1.	Теоретические основы категории «речевая коммуникация»	34	1	1	-	32	
2.	Эффективное деловое общение	34	1	1	-	32	
3.	Технология и психология делового общения	36	-	2	-	34	
	Контроль	4					4
ВСЕГО:		108	2	4	-	98	4
ИТОГО:		108					

4.1.1 Лекционные занятия (очная форма обучения)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Раздел 1 Теоретические основы категории «речевая коммуникация». Тема 1.1 Речевая коммуникация: содержание понятия, цели, средства	2	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.	УК-4	1,2,3,4
2	Тема 1.2 Психолингвистические аспекты речевой коммуникации	2	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	УК-4	1,2,3,4

			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	Тема 1.3 Языковые нормы в контексте современной коммуникативной культуры	2	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, фамиллярно-разговорный.	УК-4	1,2,3, 4
4	Раздел 2 Эффективное деловое общение. Тема 2.1	2	Эффективные и неэффективные межличностные коммуникации. Деловое общение как вид речевой коммуникации и роль эффективного делового общения в	УК-4	1,2,3, 4

	Стратегии и тактики делового общения.		<p>профессиональной сфере. Психологические механизмы восприятия и понимания.</p> <p>Коммуникативные характеристики деловых партнеров и их актуализация в практике делового общения. Речевые тактики и типы речевого поведения говорящего.</p> <p>Использование различных тактик в различных формах общения.</p> <p>Психологическая культура делового разговора. Барьеры в общении и их преодоление. Понятие коммуникативных барьеров. Наиболее характерные барьеры. Типы коммуникативных барьеров.</p> <p>Социально-психологические и личностные причины конфликтов. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Принципы бесконфликтного общения.</p>		
5	Тема 2.2 Эффективность речевой коммуникации Коммуникативные качества речи делового человека.	2	<p>Критерии эффективности речевой коммуникации. Совершенствование основных видов речевой деятельности: слушания и устной речи, чтения, письма.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	УК-4	1,2,3,4
6	Тема 2.3 Основы полемического мастерства	2	<p>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.</p> <p>Полилогические формы общения. Спор. Классификации споров (по цели, по количеству действующих лиц, организованные /неорганизованные).</p> <p>Стратегии, тактики и приемы спора. Формально-логические законы спора: закон непротиворечия, закон исключенного третьего, закон тождества, закон</p>	УК-4	1,2,3,4

			<p>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.</p>		
7	<p>Раздел 3 Технология и психология делового общения. Тема 3.1 Формы и этапы делового общения.</p>	2	<p>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</p>	УК-4	1,2,3,4

			<p>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.</p>		
8	Тема 3.2 Этика делового общения	2	<p>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.</p>	УК-4	1,2,3,4
9	Тема 3.3 Деловое общение в индустрии гостеприимства	2	<p>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 в речевой коммуникации. Рекомендации по профилактике и разрешению конфликтов в сфере гостиничных услуг. Развитие навыка коррекции эмоционального состояния партнера.</p>	УК-4	1,2,3,4
	Итого	18			

4.1.1 Лекционные занятия (заочная форма обучения)

№ п/ п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Об ъем час ов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1.	Раздел 1 Теоретические основы категории «речевая коммуникация». Тема 1.1 Речевая коммуникация: содержание понятия, цели, средства	1	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.	УК-4	1,2,3, 4
2.	Тема 1.2 Психолингвисти ческие аспекты речевой коммуникации	2	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,	УК-4	1,2,3, 4

			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.		
	Итого	2			

4.1.2 Практические занятия (очная форма)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Раздел 1 Теоретические основы категории «речевая коммуникация» Тема 1.1 Речевая коммуникация: содержание понятия, цели, средства	2	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?	УК-4	1,2,3,4
2	Тема 1.2 Психолингвистические аспекты речевой коммуникации	2	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	УК-4	1,2,3,4

			общения. 4. Социологические аспекты речевой коммуникации. 5. Этические проблемы деловых отношений. Общие этические принципы делового общения.		
3.	Тема 1.3 Языковые нормы в контексте современной коммуникативной культуры	2	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).	УК-4	1,2,3,4
4.	Раздел 2 Эффективное деловое общение. Тема 2.1 Стратегии и тактики делового общения.	2	Формирование практических умений в области стратегии и тактики речевого поведения в различных формах и видах коммуникации (письменные, устные формы и жанры речи; монологический, диалогический, полемический виды речи). 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.	УК-4	1,2,3,4
5.	Тема 2.2 Эффективность речевой коммуникации Коммуникативные качества речи делового человека.	2	1. Совершенствование навыков и умений слушания как вида речевой деятельности. <u>Вопросы для обсуждения:</u> 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	УК-4	1,2,3,4

			<p>говорения как вида речевой деятельности. Развитие навыков риторики. <u>Вопросы для обсуждения:</u> 2.1. Техника речи и ее значение в профессиональной и бытовой жизни человека. 2.2. Фонационное дыхание и способы его тренировки. 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. <u>Вопросы для обсуждения:</u> 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. <u>Вопросы для обсуждения:</u> 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).</p>		
6.	Тема 2.3 Основы полемиического мастерства	2	<p>Применение на практике знаний о риторическом построении устного и письменного выступления. <u>Вопросы для обсуждения:</u> 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</p>	УК-4	1,2,3, 4

			<p>полемические приемы.</p> <p>8. Дебаты. Структура проведения дебатов.</p> <p>9. Культура диалога, спора, полемики.</p> <p>10. Основные этапы разработки речи (выступления): выбор темы, цель речи, предварительная оценка состава слушателей.</p>		
7.	<p>Раздел 3 Технология и психология делового общения. Тема 3.1 Формы и этапы делового общения.</p>	2	<p>Практическое овладение коммуникативными навыками: искусство вести деловой разговор, переговоры, совещания и др.</p> <p><u>Вопросы для обсуждения:</u></p> <p>1. Деловые коммуникации в бизнесе и в организациях.</p> <p>2. Виды деловых бесед. Ведение и культура организации деловых бесед. Цели, задачи и структура деловой беседы.</p> <p>3. Методика проведения деловых совещаний. Виды совещаний. Цели делового совещания. Подготовка, организация и проведение совещания.</p> <p>4. Сущность пресс-конференции, ее необходимость и условия собрания, процесс подготовки и структура мероприятия.</p> <p>5. Цели презентации. Предмет презентации. Типы презентации. Коммуникативные приемы презентации, самопрезентации и их анализ.</p> <p>6. Деловое письмо. Композиция и языковое оформление служебных писем. Речевой этикет в деловой переписке</p>	УК-4	1,2,3,4

8	Тема 3.2 Этика делового общения	2	<p>Формирование знаний об основных принципах и нормах делового общения; правилах и особенностях делового этикета в различных деловых ситуациях.</p> <p><u>Вопросы для обсуждения:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 	УК-4	1,2,3,4
9	Тема 3.3 Деловое общение в индустрии гостеприимства	2	<p>Совершенствование навыков речевой коммуникации и эффективного делового общения в профессиональной сфере</p> <p><u>Вопросы для обсуждения:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 	УК-4	1,2,3,4
	Итого	18			

4.1.2 Практические занятия (заочная форма обучения)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
1	Раздел 1 Теоретические основы категории «речевая коммуникация».	1	Формирование и практическое применение знаний об основных принципах и нормах делового общения; научных основах, целях и задачах дисциплины.	УК-4	1,2,3, 4
2.	Раздел 2 Эффективное деловое общение.	1	Формирование практических умений в области стратегии и тактики речевого поведения в различных формах и видах коммуникации (письменные, устные формы и жанры речи; монологический, диалогический, полемический виды речи). Эффективные и неэффективные межличностные коммуникации.	УК-4	1,2,3, 4
3.	Раздел 3 Технология и психология делового общения. Тема 3.1 Формы и этапы делового общения.	1	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	УК-4	1,2,3, 4
4.	Тема 3.3 Деловое общение в индустрии гостеприимства	1	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.	УК-4	1,2,3, 4
	Итого	4			

4.1.3 Лабораторные занятия – учебным планом не предусмотрены

4.1.4 Самостоятельная работа студентов (очная форма обучения)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
-------	---	-------------	----------------------------	-----------------	----------------------

1.	Теоретические основы категории «речевая коммуникация»	24	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> 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.	УК-4	1,2,3,4
2.	Эффективное деловое общение	24	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> 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.	УК-4	1,2,3,4
3.	Технология и психология делового общения	23,8	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> 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.	УК-4	1,2,3,4
	Итого	71,8			

4.1.4 Самостоятельная работа (заочная форма)

№ п/п	Наименование модуля, раздела дисциплины	Объем часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
4.	Теоретические основы категории «речевая коммуникация»	32	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> 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.	УК-4	1,2,3,4
5.	Эффективное деловое общение	32	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> 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.	УК-4	1,2,3,4
6.	Технология и психология делового общения	34	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> 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.	УК-4	1,2,3,4
	Итого	98			

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	Формируемые компетенции (коды)	Объем в часах
Практическое занятие	Эффективное деловое общение.	Доклад. Обсуждение докладов	УК-4	2
	Коммуникационно-психологические основы делового общения.	Коллоквиум	УК-4	2
Практическое занятие	Общие правила современного этикета.	Тестирование	УК-4	2
	Технология и психология делового общения	Деловая игра «Деловое совещание»	УК-4	2
Итого:	8 часов			

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	Формируемые компетенции (коды)	Объем в часах
Практическое занятие	Эффективное деловое общение.	Доклад. Обсуждение докладов	УК-4	2
Практическое занятие	Технология и психология делового общения	Деловая игра «Деловое совещание»	УК-4	2
Итого:	4 часа			

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1 Литература

1. Речевая коммуникация: Учебник / О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина. - М.: ИНФРА-М, 2017. - 272 с.
2. Красикова, Е. Н. Теория и практика речевой коммуникации : практикум / Е. Н. Красикова, А. С. Калашова. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. — 118 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/66111.html>
3. 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>.— ЭБС «IPRbooks».

4. Яковлева, Н.Ф. Деловое общение : учеб.пособие / Н.Ф. Яковлева. - 3-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2019. - 269 с. - ISBN 978-5-9765-1898-8. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1042553>

4.2.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Русский Гуманитарный Интернет – Университет – Библиотека [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://www.i-u.ru/>

Федеральный образовательный портал ЭСМ [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://ecsocman.hse.ru/mags/vgu>

Экономический словарь [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://www.megabook.ru/business/>

Электронная библиотечная система «Университетская библиотека online» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://www.biblioclub.ru/>

4.2.3 Нормативные документы

1. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"[Электронный ресурс]: - Режим доступа:<http://www.consultant.ru> – (20.08.2019)

2. Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"[Электронный ресурс] : - Режим доступа: <http://www.consultant.ru> – (20.08.2019)

3. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ (последняя редакция)

4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Студентам обеспечивается доступ к базам данных и библиотечным фондам филиала. Филиал СГУ в городе Анапе обеспечивает оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и организациями с соблюдением требований законодательства РФ об интеллектуальной собственности и международных договоров РФ в области интеллектуальной собственности, а также доступ обучающихся к информационным справочным и поисковым системам.

В частности, обеспечивается доступ к следующим электронно-библиотечным системам и базам данных:

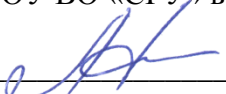
1) ЭБС «Znaniium.com» (Научно-исследовательский центр «ИНФРА-М») - www.znaniium.com, (доступ осуществляется с любого компьютера, в том числе домашнего и прочего устройства (планшета, смартфона), из любой точки, где есть выход в Интернет. Вход в электронно-библиотечную систему осуществляется с паролем. Данная электронно-библиотечная система представляет собой специализированный электронный ресурс, по которому предоставлена возможность работы с каталогом изданий и полной электронной версией книг, выпущенных издательствами Группы компаний «ИНФРА-М»);

2) ЭБС «IPR-books» - <http://www.iprbookshop.ru>

3) электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки (diss/rsl.ru)(доступ осуществляется с компьютеров, находящихся в читальном зале библиотеки).

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду филиала ФБГОУ ВО «СГУ» в г. Анапа

Зав. отделом библиотеки


подпись

Кузнецова Л.Н.
ФИО

4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Текущая аттестация по дисциплине осуществляется в форме проведения тестирования, доклада, контрольной работы. Форма промежуточной аттестации – зачет.

Содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в комплекте оценочных средств (контролирующих материалов), предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- задания для контрольных работ;
- тесты промежуточного контроля знаний по дисциплине;
- тематика докладов;
- вопросы к зачету и др.

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

Перечень вопросов к зачету

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 стандартами.

5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

Комплекс рекомендаций и разъяснений, позволяющих обучающемуся оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины составляют:

1. Требования к написанию доклада;
2. Требования к контрольной работе;
4. Требования к выполнению тестового задания;
5. Требования к сдаче зачета.

Требования к написанию доклада

Доклад – это краткое изложение в письменном виде содержания и результатов индивидуальной учебно-исследовательской деятельности, имеет регламентированную структуру, содержание и оформление. Его задачами являются:

1. Формирование умений самостоятельной работы с источниками литературы, их систематизация;
2. Развитие навыков логического мышления;
3. Углубление теоретических знаний по проблеме исследования.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован (по главам, разделам, параграфам) и включать разделы: введение, основная часть, заключение, список используемых источников. В зависимости от тематики доклада к нему могут быть оформлены приложения, содержащие документы, иллюстрации, таблицы, схемы и т. д.

При оценке доклада используются следующие критерии:

1. Новизна реферированного текста:
 - актуальность проблемы и темы;
 - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;
 - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.

2. Степень раскрытия сущности проблемы:
 - соответствие плана теме доклада;
 - соответствие содержания теме и плану доклада;
 - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;
 - обоснованность способов и методов работы с материалом;
 - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
 - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников:
 - круг, полнота использования литературных источников по проблеме;
 - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению:
 - правильное оформление ссылок на используемую литературу;
 - грамотность и культура изложения;
 - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;
 - соблюдение требований к объему доклада;
 - культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность:
 - отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей;
 - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых;
 - литературный стиль.

Требования к контрольной работе

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т. д. При оценке контрольной преподаватель руководствуются следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- обучающийся подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;
- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
- обучающийся анализирует материал;
- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
- контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;
- автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Контрольная работа, выполненная небрежно, не по своему варианту, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

При выявлении заданий, выполненных несамостоятельно, преподаватель вправе провести защиту студентами своих работ. По результатам защиты преподаватель выносит решение либо о зачете контрольной работы, либо об ее возврате с изменением варианта. Защита контрольной работы предполагает свободное владение студентом материалом,

изложенным в работе и хорошее знание учебной литературы, использованной при написании.

Требования к выполнению тестового задания

Тестирование является одним из основных средств формального контроля качества обучения. Это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить психофизиологические и личностные характеристики, а также знания, умения и навыки испытуемого.

Тестовый метод контроля качества обучения имеет ряд несомненных преимуществ перед другими педагогическими методами контроля: высокая научная обоснованность теста; технологичность; точность измерений; наличие одинаковых для всех испытуемых правил проведения испытаний и правил интерпретации их результатов; хорошая сочетаемость метода с современными образовательными технологиями. Основные принципы тестирования следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;
- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;
- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;
- систематичность - систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;
- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего государственного образовательного стандарта. К принципам тестирования примыкают принципы построения тестовых заданий, включающие в себя следующие принципы:

- коллегиальная подготовка тестовых заданий - позволяет существенно уменьшить важнейший недостаток индивидуального контроля знаний – его субъективность.
- централизованное накопление тестовых заданий - составленные и отобранные экспертами тестовые задания должны храниться в базе данных системы тестирования, обрабатываться педагогом по соответствующей дисциплине с целью устранения возможных дублирований заданий.
- унификация инструментальных средств подготовки тестовых заданий - образовательные учреждения должны использовать унифицированное программное обеспечение систем тестирования, инвариантное к предметной области.

Методические аспекты контроля знаний включают:

1. Выбор типов и трудности тестовых заданий («что контролировать?»). Набор тестовых заданий должен соответствовать цели контроля на данном этапе учебного процесса. Так на этапе восприятия, осмысления и запоминания оценивается уровень знаний обучающегося о предметной области и понимания основных положений. Способность обучающегося применять полученные знания для решения конкретных задач, требующих проявления познавательной самостоятельности, оценивается как соответствие требуемым навыкам и/или умениям.

2. Планирование процедуры контроля знаний («когда контролировать?»). Учебный процесс принято рассматривать как распределенный во времени процесс формирования

требуемых знаний, навыков и умений. Соответственно этому, выделяют следующие четыре этапа контроля знаний.

1. Исходный (предварительный) контроль. Данный контроль проводится непосредственно перед обучением, имея целью оценить начальный уровень знаний обучающегося и соответственно планировать его обучение.

2. Текущий контроль. Осуществляется в ходе обучения и позволяет определить уровень усвоения обучающимся отдельных разделов учебного материала, а затем на этой основе скорректировать дальнейшее изучение предмета.

3. Рубежный контроль. Проводится по завершении определенного этапа обучения и служит цели оценки уровня знаний обучающегося по теме или разделу курса.

Итоговый контроль. Позволяет оценить знания, умения и навыки обучающегося по курсу в целом.

2. Формирование набора адекватных тестовых заданий («как контролировать?»).

Используются следующие формы тестовых заданий:

- цепные задания - задания, в которых правильный ответ на последующее задание зависит от ответа на предыдущее задание;

- тематические задания - совокупность тестовых заданий любой формы, разработанных для контроля знаний обучающихся по одной изученной теме. Задания могут быть цепными и тематическими одновременно, если их цепные свойства имеют место в рамках одной темы;

- текстовые задания - совокупность заданий, созданных для контроля знаний обучающихся конкретного учебного текста, текстовые задания удобны для проверки классификационных знаний;

- ситуационные задания - разрабатываются для проверки знаний и умений обучающихся действовать в практических, экстремальных и других ситуациях, а также для интегрального контроля уровня знаний обучающихся. Каждая из рассмотренных форм тестовых заданий имеет несколько вариантов. Например, возможны задания с выбором одного правильного ответа, с выбором одного наиболее правильного ответа и задания с выбором нескольких правильных ответов. Последний вариант является наиболее предпочтительным.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

- закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т. п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представляют несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

- открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и, графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

- установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

- установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

Требования к сдаче зачета

Зачет является формой проверки знаний, умений и навыков, приобретенных обучающимися в процессе усвоения учебного материала лекционных, практических и семинарских занятий по дисциплине.

Проведение зачета организуется на последней учебной неделе семестра до начала экзаменационной сессии на практических занятиях в соответствии с утвержденным расписанием учебных занятий.

Зачет принимается преподавателем, читающим лекции по данной дисциплине.

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

5.2 Организация самостоятельной работы студента (СРС) 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 или работы;
- 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:

- наличие помещений для курсового проектирования;
- обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
- наличие раздаточного материала, комплектов индивидуальных заданий, учебно-методических материалов, тем докладов, и т.п.;
- обеспечение учебно-методической и справочной литературой всех видов самостоятельной работы.

Учебный процесс, все его формы являются основой профессиональной подготовки студентов, в которой глубокое изучение каждой дисциплины, предусмотренной учебным планом, является важным фактором не только овладения предметом профессионального значения, но и последующей практической деятельности по полученной специальности. Поэтому студенты должны в полной мере использовать все возможности каждой формы учебного процесса при изучении каждого преподаваемого им предмета. Посещая лекционные занятия по курсу студентам следует вести их конспекты; форма и характер конспектов – личное дело каждого студента, но в них, в обязательном порядке, должны быть зафиксированы основные положения (выводы) лекционного материала, отражена логика доказательства.

Самостоятельная работа студентов во внеаудиторное время начинается с редактирования конспектов, приведение их в вид, способствующий нормальному пользованию в последующей работе. Следующим шагом самостоятельной работы является изучение рекомендованной основной и дополнительной литературы, которая, с одной стороны, позволит дополнить конспекты новыми сведениями, различными точками зрения по одной и той же проблеме, а с другой стороны – является важным моментом в подготовке к семинарскому занятию.

Форма работы на семинарском занятии отдельного студента может быть различной. Наиболее общим моментом такой работы является участие в обсуждении проблем,

связанных с вопросами плана семинарских занятий. Кроме того, студент может подготовить фиксированное, заранее согласованное с преподавателем, выступление по какому – то из этих вопросов, письменный доклад или доклад. Последние из указанных форм подготовки и участия студента на семинарском занятии имеет серьёзное положительное значение, поскольку способствует приобретению им навыков и умений письменного изложения, полученных в результате самостоятельной работы знаний по раскрываемой теме.

В процессе самостоятельной работы студент должен пользоваться подготовленными кафедрой методическими пособиями как по отдельным формам учебного процесса, так и по различным темам рассматриваемого курса.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

Проведение всех видов занятий (лекционные, практические, лабораторные и т.д.) при преподавании дисциплин, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Аудитория 201 для проведения занятий лекционного типа	Аудитория укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, учебно-наглядными материалами (стенд, презентации по дисциплине, видеофильмы), техническими средствами обучения: Ноутбук «Aser Extensa» - 1 шт. Проектор «RoverLight» - 1 шт. Интерактивная доска «Intrwrite» – 1 шт. Телевизор «Samsung» – 1 шт. Аудиосистема «Topdevice» - 1 шт.	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-191106-135919-303-2481 от 06.11.2019 г. (срок действия – до 29.12.2021 г.). «GTCO Calcomp Interwrite» (бессрочная лицензия коробочной версии)
Аудитории 313 для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Аудитория укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, техническими средствами обучения: Ноутбук «Aser Extensa» - 1 шт. Интерактивная доска «Intrwrite» – 1 шт. Проектор «Acer» - 1 шт. Телевизор «Hyundai» – 1 шт. Аудиосистема «Topdevice» - 1 шт.	Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-191106-135919-303-2481 от 06.11.2019 г. (срок действия – до 29.12.2021 г.). «GTCO Calcomp Interwrite» (бессрочная лицензия коробочной версии)

<p>Аудитории для самостоятельной работы (читальный зал, 210)</p>	<p>Читальный зал укомплектован специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, помещение оснащено: Ноутбук «Lenovo» - 3 шт., аудиомагнитофон «Sony».</p>	<p>Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-191106-135919-303-2481 от 06.11.2019 г. (срок действия – до 29.12.2021 г.).</p>
	<p>Аудитория укомплектована специализированной мебелью, отвечающей всем установленным нормам и требованиям, помещение технически оснащено: ПК (Pentium Dual-Core E5700, DDR2-2 ГБ, диск 500 ГБ, монитор «Samsung 943») - 12 шт. Проектор «BenqMP635» - 1 шт. Проекционный экран - 1 шт. Ноутбук «Асег» - 1 шт.</p>	<p>Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008). Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007, №43777173 от 11.04.2008, №46514573 от 12.02.2010). Microsoft Visio Standard 2007 Russian Academic OPEN No Level (бессрочные лицензии № 42588538 от 10.08.2007). Kaspersky Endpoint Security лицензия 2434-191106-135919-303-2481 от 06.11.2019 г. (срок действия – до 29.12.2021 г.). Программа EхаHotel (бессрочный лицензионный договор безвозмездной передачи неисключительных прав использования № 1702141 от 01.04.2017 г.). АСУ гостиницей «Эдельвейс» (бессрочный договор №8/10 от 01.10.2010 г.). ПО Корс-Софт «Мини-Отель Плюс» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Корс-Софт «Мини-Кулинария» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Корс-Софт «Мини-ФМС» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Корс-Софт «Мини-Прокат» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Корс-Софт «Мини-CRM» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия). ПО Корс-Софт «Мини-Сайт» договор № 1/2018 от 29 марта 2018 г. (срок действия - бессрочная лицензия).</p>

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: Skype, Zoom, BigBlueButton, Moodle, Прометей, WhatsApp.

**Приложение к рабочей программе дисциплины
«Речевая коммуникация и деловое общение»**
43.03.03 «Гостиничное дело», бакалавр
профиль «Гостиничная деятельность»

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины

Б1.О.03 Речевая коммуникация и деловое общение

Блок 1 «Дисциплины (модули)» обязательной части учебного плана

Очная, заочная

Составитель аннотации – Кузнецова Л.Н., к.фил.н., доцент кафедры СКСиТ

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
Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной дисциплины	Иностранный язык, Информатика
Образовательные технологии	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа
Формы текущего контроля успеваемости	Контрольная работа, доклад, тестирование.
Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	Зачет