

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ  
Декан ФСТ

УТВЕРЖДАЮ /В.П. Шалаев/  
(Ф.И.О. декана (директора института))

02.02.2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б.1.1.1 Деловые коммуникации и культура речи

*(код и наименование дисциплины по учебному плану)*

Направление подготовки  
(специальность)

09.03.02 Информационные системы и технологии

Квалификация выпускника

Бакалавр

*(бакалавр/магистр/специалист)*

Направленность

Информационные системы и технологии в туристском  
бизнесе и гостеприимстве

Курс 1  
Семестр 1

**Распределение учебного времени**

Трудоемкость по учебному плану	108 / 3	часов/зачетных единиц
Лекции	18	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	18	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	36	часов
Контактная работа по экзамену	-	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	72	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	-	часов
Экзамен	-	семестр
Зачет	1	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

                      
(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 09.03.02 Информационные системы и технологии

Программу составили:

доцент с ученой степенью кандидата наук	Философии	СОГЛАСОВАНО	Т.А. Соловьева
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина  
Кафедра философии

		(наименование кафедры)	
31.01.2022	протокол №	1	
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	Г.М. Пурынычева	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими)  
кафедрой(ами).  
СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	С.М. Васина
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит  
выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	В.П. Комисар
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Тимохов Федор Дмитриевич , куратор по взаимодействию с образовательными  
учреждениями компании «Трэвел Лайн»

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 07.02.2022 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

## Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Выбирает на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами	<b>знания:</b> Основные теории взаимодействия людей в организации; понятие, функции и виды коммуникации; формы деловой коммуникации; основные качества грамотной речи. <b>умения:</b> Работать в коллективе; осуществлять эффективные коммуникации с коллегами и деловыми партнерами. анализировать коммуникативные процессы и преодолевать коммуникативные барьеры. <b>навыки:</b> Процессами взаимодействия с коллегами, деловыми партнерами и клиентами; организацией социального взаимодействия в коллективах; культурой устной и письменной речи.

## Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих дисциплинах: Иностранный язык (УК-4); государственной итоговой аттестации в форме: Выполнение и защита выпускной квалификационной работы (УК-4)

## Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: игровые процедуры, лекционные занятия, практические занятия

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: деловая игра, задания, классическая лекция

## Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 1 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Коммуникативная компетентность специалиста</b>	<b>60</b>	УК-4
Лекция. Понятие коммуникации. Коммуникация и общение. Коммуникативный процесс	2	
Практическое занятие. Характеристики делового общения Функции общения. Содержание делового общения.	2	

Стили делового общения.		
Лекция. Виды общения Познавательное общение. Убеждающее общение. Экспрессивное общение. Суггестивное общение. Ритуальное общение.	2	
Практическое занятие. Невербальные средства в деловой коммуникации. Формы невербальных коммуникаций. Жесты и голос в невербальных коммуникациях. Проксематика.	2	
Лекция. Коммуникативные барьеры. Логический барьер. Стилистический барьер. Семантический барьер. Фонетический барьер.	2	
Практическое занятие. Слушание в деловой коммуникации. Вопросы в деловой коммуникации. Ответы на вопросы.	2	
Лекция. Основные формы деловой коммуникации. Этика делового общения.	2	
Практическое занятие. Деловой разговор. Телефонная беседа. Деловые совещания. Пресс-конференция. Деловые переговоры.	2	
Лекция. Спор и аргументация в коммуникациях. Структура аргументации. Современные формы аргументации.	2	
Практическое занятие. Правила ведения спора. Дискуссия. Полемика. Дебаты.	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Подготовка к практическим занятиям.	40	
<b>Культура деловых коммуникаций</b>	<b>24</b>	УК-4
Лекция. Этические нормы коммуникаций. Психологическая культура деловой коммуникации.	2	
Практическое занятие. Деловой этикет. Деловой имидж, поведение. Протокол в деловых коммуникациях.	2	
Лекция. Нравственно-психологическая ситуация в коллективе. Конфликтные ситуации в коммуникациях.	2	
Практическое занятие. Уловки в коммуникациях. Психотехнологии эффективной коммуникации. Нейролингвистическое программирование.	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Подготовка к практическим занятиям.	16	
<b>Культура речи</b>	<b>24</b>	УК-4
Лекция. Понятие о культуре речи. Понятие нормы и виды языковых норм. Основные качества грамотной речи. Выразительность и богатство языка.	2	
Практическое занятие. Основные стили литературного языка: официально-деловой, разговорный, публицистический, научный. Речевой этикет.	2	
Лекция. Особенности публичной коммуникации. Подготовка выступления. Презентация.	2	
Практическое занятие. Деловые коммуникации в информационной среде. Деловая переписка. Форумы. Чаты. Правила общения в мессенджерах.	2	

Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Подготовка к практическим занятиям.	16	
Иная контактная работа: зачет, консультации	0	

## Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины "Деловые коммуникации и культура речи" рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности.

**Занятия лекционного типа** дают систематизированные знания по дисциплине "Деловые коммуникации и культура речи", концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы; зафиксировать выводы.

**Подготовка к занятиям семинарского типа** включает ознакомление с планом занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины "Деловые коммуникации и культура речи".

Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины "Деловые коммуникации и культура речи", оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины "Деловые коммуникации и культура речи", к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Формой промежуточной аттестации по дисциплине "Деловые коммуникации и культура речи" является зачет.

## Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
<b>УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ</b>		
1.	Лисс, Э. М. Деловые коммуникации [Текст] : учебник. Москва: Дашков и К, 2022. - 343 с. ISBN 978-5-394-04253-9.	<a href="https://e.lanbook.com/book/277235">https://e.lanbook.com/book/277235</a>
2.	Егорова, Ольга Георгиевна. Русский язык и культура речи [Текст] : учебное пособие / О. Г. Егорова, Л. Г. Сульдина, М. И. Шигаева ; под общей редакцией М. И. Шигаевой; Министерство науки и высшего образования Российской	32 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Egorova_Russkii_iazik_i_kultura_rechi_2019.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Egorova_Russkii_iazik_i_kultura_rechi_2019.pdf</a>

	Федерации, ФГБОУ ВО "Поволжский государственный технологический университет". 3-е изд., испр. и доп. Йошкар-Ола: ПГТУ, 2019. - 187 с. ISBN 978-5-8158-2085-2. Экземпляры: всего 32.	
3.	Голуб, Ирина Борисовна. Русский язык и культура речи [Текст] : [учеб. пособие для студентов вузов по дисциплине "Рус. яз. и культура речи"] / И. Б. Голуб. М.: Логос, 2011. - 431 с. ISBN 978-5-98704-534-3. Экземпляры: всего 50.	50
4.	Мандель, Борис Рувимович. Русский язык и культура речи [Текст] : история, теория, практика : учеб. пособие / Б. Р. Мандель. М.: Вузовский учебникИнфра-М, 2011. - 265, [1] с. ISBN 978-5-9558-0079-0978-5-16-004885-7. Экземпляры: всего 10.	10
5.	Культура русской речи [Текст] : энцикл. словарь-справочник / Рос. акад. наук, Ин-т рус. яз. им. В. В. Виноградова; под общ. рук. Л. Ю. Иванова, А. П. Сковородникова, Е. Н. Ширяева. 2-е изд., испр. М.: ФлинтаНаука, 2007. - 837, [1] с. ISBN 978-5-89349-389-4978-5-02-002766-4. Экземпляры: всего 3.	3

## 6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	341 (I)	Доска аудиторная 1000*1700 (1), Компьютер RAMEC GALE Custom i3-3200/4ГБ/ монитор LCD 21.5", клавиат.,мышь (1), Проектор мультимедийный Hitachi CP-EX251N (1), Экран настенный рулонный 180x190 (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач

## Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий	Зачтено

### 7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины (модуля) и производится с применением технологии рейтингового контроля в соответствии с технологической картой дисциплины. Порядок составления технологической карты и алгоритм проведения процедуры оценивания видов деятельности обучающихся, направленных на освоение знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности, по накопительной системе в баллах устанавливается положением о системе РИТМ в ФГБОУ ВО «ПГТУ»

### 7.2. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

1. Какой из перечисленных признаков не относится к конструктивной фазе общения?

- разногласия не приняли необратимого характера
- выявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения
- проявляется взаимная неудовлетворенность друг другом
- полный уход от предмета обсуждения

2. К вербальным средствам коммуникации относятся:

- устная речь
- письменная речь
- интонации голоса
- жесты
- позы

3. Какие средства общения относятся к невербальным?

- мимика
- жесты
- позы

- интонации
- коммуникативная дистанция
- 4. Коммуникативная сторона общения:
  - взаимопонимание участников процесса
  - восприятие участниками процесса друг друга
  - обмен информацией между людьми
  - организация взаимодействия между людьми

#### Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

1. Понятие деловой коммуникации.
2. Особенности деловой коммуникации.
3. Структура коммуникативного процесса.
4. Основные характеристики делового общения.
5. Речевые средства общения и их основные стили.
6. Коммуникативные барьеры.
7. Слушание в деловой коммуникации.
8. Вопросы в деловой коммуникации.
9. Критика и комплименты в деловой коммуникации.
10. Невербальные средства в деловой коммуникации.
11. Репрезентативная система в деловой коммуникации.
12. Основные формы деловой коммуникации.
13. Национальные особенности в деловой коммуникации.
14. Конфликты в деловой коммуникации.
15. Манипуляции в деловой коммуникации
16. Язык как знаковая система передачи информации.
17. Понятие о культуре речи.
18. Правильность как качество грамотной речи.
19. Основные требования к грамотной речи.
20. Понятие языковых норм и их виды.
21. Нарушения языковых норм и их преодоление.
22. Нормы современного литературного языка.
23. Точность и логичность правильной речи.



24. Чистота и уместность правильной речи.
25. Выразительность и богатство речи.
26. Основные особенности официально-делового стиля речи.
27. Специфика разговорного стиля.
28. Особенности публицистического стиля.
29. Научный стиль и его разновидности.
30. Цифровая коммуникация и цифровой этикет.